

Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 26 avril 2017

Projet de loi

approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2016

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu l'article 60 de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;
vu l'article 38, alinéa 2, de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975;
vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014;
vu le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2016;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2016;
vu les décisions du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 27 mars 2017 et du 4 avril 2017,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2016 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Anja WYDEN GUELPA

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames et
Messieurs les Députés,

Le projet de loi qui vous est présenté vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2016.

I. Préambule

Ce projet de loi se réfère à la deuxième année du contrat de prestations 2015-2018 (CP 2015-2018), conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (TPG), dont la formalisation a commencé avec le premier contrat pour la période allant de 1996 à 1998. Ce sixième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 4 décembre 2014, a été établi sur la base du Plan directeur des transports collectifs 2015-2018.

Le contrat de prestations a fait l'objet d'un premier avenant validé par le Grand Conseil le 17 décembre 2015 (loi 11693) ayant pour but de modifier l'article 7 du CP 2015-2018 « Engagements financiers de l'Etat » en ajoutant un paragraphe prévoyant des indemnités supplémentaires versées sur quatre années aux TPG au titre de la monétarisation du droit du sillon (droit des infrastructures aériennes et au sol) en vue d'une optimisation de la TVA.

Suite à l'adoption par les citoyennes et citoyens genevois le 18 mai 2014 de l'initiative populaire 146 « Stop aux hausses des tarifs des Transports publics genevois ! » (IN 146) et la baisse de recettes voyageurs de l'ordre de 10 millions de francs en découlant, le contrat de prestations TPG a été élaboré avec l'objectif de rationaliser l'offre existante pour la rendre plus efficiente, tout en tentant de ne pas péjorer par trop l'attractivité pour les usagers.

Le conseil d'administration des TPG a adopté le 13 mars 2017 les états financiers et le 27 mars 2017 le rapport de réalisation de l'offre 2016. L'Office fédéral des transports (OFT) a validé les états financiers des TPG le 27 mars 2016.

II. Faits marquants de l'année 2016

Dans la continuité des années 2014 et 2015, l'année 2016 a été placée essentiellement sous le signe de l'efficacité de l'offre, avec la poursuite du déploiement de mesures d'optimisation. Certains développements ponctuels ont été rendus possibles, grâce au financement complémentaire de la part de certaines communes.

Lignes de tramway

Après une première adaptation de l'offre intervenue le 13 avril 2015 pour les dessertes le weekend et lors des périodes de vacances scolaires, les mesures d'optimisation pour décembre 2015 ont concerné cette fois l'offre standard sur la période du lundi au vendredi, principalement par l'introduction d'une offre « heure creuse » déployée désormais de 9h00 à 16h00.

- Ligne 12 : la période des heures creuses voit ses fréquences légèrement adaptées de 9h00 à 16h00, en passant de 4'15'' (9h00-11h30) et 4' (11h30-16h00) à 5'.
- Ligne 14 : de 9h00 à 16h00, l'offre passe de 5' à 6'.
- Ligne 15 : l'offre est adaptée aux heures de pointe en passant de 4'30'' à 5'. Tout comme pour la ligne 14, la ligne 15 est exploitée à une fréquence de 6' sur la période « creuse » de 9h00 à 16h00.
- Ligne 18 : par cohérence avec l'offre des lignes 14 et 15, la fréquence sur la ligne 18 est adaptée sur le même mode avec la création d'une heure creuse de 9h00 à 16h00 à 12' au lieu de 10'.

En conséquence, l'offre produite sur le réseau tramway a baissé de l'ordre de 6%.

Lignes de trolleybus

Si aucun changement n'est à signaler en semaine, le samedi, l'offre a été adaptée sur la base de l'analyse de la fréquentation. Au lieu d'une offre à 12'30'' de 12h00 à 19h00 puis à 15' de 19h00 à 21h00, le déploiement de l'offre se réalise de manière plus progressive et la période de pointe est concentrée sur la fin de l'après-midi. Ainsi la fréquence est à 15' de 12h00 à 16h00, puis à 12' de 16h00 à 19h00, avant de redescendre à 15' de 19h00 à 20h30.

L'offre produite sur le réseau trolleybus a baissé de l'ordre de 1%.

Lignes de bus principales

L'horaire du samedi des lignes de trolleybus susmentionnées est également appliqué aux lignes de bus 1-5-9-11 et 25.

La ligne 8, très sollicitée, a vu en revanche son offre légèrement améliorée du lundi au vendredi aux heures creuses, en passant de 8' à 7'30'', ainsi que de 5'30'' à 5' à l'heure de pointe du soir.

Sur la ligne 21, l'heure creuse du lundi au vendredi a été adaptée de 12'30'' à 12'. Le samedi, l'offre a été adaptée à la fréquentation constatée : 20' au lieu

de 15' de 9h00 à 12h00 et 15' au lieu de 12'30'' de 12h00 à 19h00. Cette cadence de 15' est maintenue jusqu'à 20h30, au lieu de passer à 20' dès 19h.

Lignes de bus secondaires et régionales

Une nouvelle ligne U entre Richelien et Chavannes-des-Bois via Versoix-Gare et Sauverny a été mise en service, grâce au financement de la part des communes de Versoix et Chavannes-des-Bois (VD), avec l'objectif d'assurer une correspondance avec la desserte ferroviaire régionale en gare de Versoix.

La ligne 54 a été détournée de la route d'Aire-la-Ville et dessert désormais les villages de Peney-Dessus et La Boverie.

Mesures d'harmonisation des périodes horaires

- Application d'un horaire identique sur les lignes de tramway 14 et 15. La ligne 18 est synchronisée sur la 14, avec une offre correspondant systématiquement à la moitié de cette dernière.
- Application d'un horaire identique sur les lignes de bus principales 1-5-9-11-21-25 et trolleybus 2-6-7-19 (cadence à 7'30'' en heure de pointe, 10' en heure creuse, etc.). Seule la ligne 21 a encore une cadence en heure creuse plus basse que les autres (12'). Les trois lignes bus (8) et trolleybus (3-10) les plus fréquentées gardent un horaire propre à elles, qui se justifie par leurs charges élevées et des profils de charge horaire plus spécifiques.
- Suppression de l'horaire réduit « samedi vacances », avec un samedi identique toute l'année, sur l'ensemble du réseau TPG.

Autres améliorations

Parmi les autres améliorations, il faut noter les efforts réalisés en matière de qualité du service (lancement du *SwissPass*, utilisation généralisée de la tablette tactile pour la vente chez les revendeurs, etc.).

III. Réalisation de l'offre de transport 2016

Pour rappel, le contrat de prestations comprend des indicateurs de suivi avec des cibles à atteindre et un système de pénalités. Le contrat de prestations des TPG est considéré comme accompli pour autant que chacune des cibles soit atteinte : ces dernières le sont si elles sont supérieures ou égales à 95% de la cible, partiellement atteintes entre 80% et 94% de la cible, ou non atteintes si elles sont inférieures ou égales à 79% de la cible.

Les objectifs mesurés pour l'année 2016 sont présentés ci-après.

Fréquentation

Le traitement des données réalisées (comptages passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé au 1^{er} janvier 2016. Cette nouvelle méthode de traitement a été validée par la direction générale des transports (DGT) le 19 janvier 2016.

Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de retraitement (automatisation), qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, la méthode de calcul a été précisée. Cette adaptation a permis de mettre en place une automatisation complète de chacune des étapes depuis la récolte jusqu'à l'analyse permettant ainsi d'avoir une meilleure connaissance des données et une meilleure réactivité, puisqu'elles sont maintenant disponibles à J+3. Cette nouvelle méthode est par ailleurs calquée sur la méthode CFF permettant ainsi une meilleure définition de la clé de répartition des recettes au sein de la communauté tarifaire Unireso. Cette nouvelle méthode de calcul amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. En 2015, le résultat recalculé selon la nouvelle méthode fait apparaître un écart de + 4,9% par rapport à l'ancienne méthode de comptage. Les valeurs cibles 2016 à 2018 ont dès lors été corrigées de la même ampleur.

La croissance des voyages*kilomètres mesurés (VKM) augmente de 4,7% par rapport à la nouvelle cible 2016 (513 millions de voyageurs au lieu de 490). L'objectif est donc considéré comme atteint.

Entre 2010 et 2016, une augmentation réelle de la fréquentation de 19,6% a été enregistrée, soit une croissance supérieure à celle du contrat, qui était estimée à 14,2%. Ce décalage s'explique par le fait que les valeurs-cibles du contrat ont été fixées avant de connaître le résultat de l'année 2014 et qu'en réalité la valeur-cible de 2015 a été atteinte dès l'année 2014.

La fréquentation entre 2015 et 2016 a augmenté de 3,1% en voyages*kilomètres et de 2,1% en nombre de voyages.

A noter que cette progression contraste avec la baisse de la production d'offre réalisée, suite aux mesures d'optimisation de l'offre. Cette dernière a baissé entre 2015 et 2016 de 2,9% pour les PKR (places x km réalisés). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR), connaît une progression, passant de 15,7% en 2015 à 16,7% en 2016.

Qualité de service

Taux de disponibilité des distributeurs automatiques de titres de transport (DATT) : + 1,5% par rapport à la cible 2016 du contrat (99,75% au lieu de 98,25%). L'objectif est donc considéré comme atteint.

En juin 2015, l'ensemble des 520 nouvelles machines était installé. La valeur atteinte témoigne du succès du reengineering des automates.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du *ratio de contributions cantonales* pour 2016 est fixée dans le CP 2015-2018 à 53,7%. Cet indicateur exprime les contributions cantonales monétaires (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits monétaires et vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio 53,3% pour 2016.

La valeur cible du *ratio de couverture globale* pour 2016 a été fixée à 48,3% (hors effet du droit de sillon). Cet indicateur met en rapport les produits (y compris financiers) avec les charges. Les produits ne comprennent aucune contribution, à l'exception des indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale et la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Le coût du droit de sillon, payé à l'Etat, n'est pas pris en compte dans le total des charges. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et produits divers et l'ensemble des charges des TPG. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est supérieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio 48,7% pour 2016.

La valeur cible de *maîtrise financière* pour 2016 est fixée à 0,119 F/PKR. Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR (places*km réalisés) et vise à contenir le coût du service offert par les TPG en dessous de la limite fixée. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un coût de 0,125 F/PKR pour 2016.

L'objectif est supérieur de 5% par rapport à la cible du contrat, il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance.

Tous les objectifs financiers sont atteints pour 2016.

Emissions de CO₂ évitées grâce aux transports publics

Le ratio calculé permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison aux déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. La valeur cible pour 2016 est fixée à 0,236 F/PKR. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un ratio de 0,247 F/PKR pour 2016. L'objectif est supérieur de 4,7% par rapport à la cible du contrat, il est toutefois considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

L'ensemble des indicateurs soumis à pénalités ayant été atteint, le système de pénalités n'a pas à être activé.

Depuis le contrat 2015-2018, 4 nouveaux indicateurs non soumis à pénalités ont été créés. Il s'agit d'indicateurs jugeant de la qualité de service à la clientèle.

Taux de courses non réalisées tramway

La valeur cible pour 2016 est fixée à 1,10% de courses non réalisées pour le mode tramway. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 1,19 pour 2016.

L'augmentation des voyages interrompus par rapport à 2014 et 2015 s'explique notamment par les problèmes récurrents dans le secteur de 22-Cantons ainsi que par les incidents marquants tels que la chute d'un arbre sur la route de Chêne, une aiguille cassée à Plainpalais ou encore un déraillement à l'arrêt Armes lors des travaux du pont de Carouge.

Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2016 est fixée à 0,90% de courses non réalisées pour le mode trolleybus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 0,94 pour 2016.

En 2016, les voyages interrompus sont en baisse de quasiment 21% par rapport à 2015.

Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2016 est fixée à 0,60% de courses non réalisées pour le mode autobus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un pourcentage de 0,57 pour 2016.

Le nombre de courses interrompues est toutefois légèrement en augmentation par rapport à 2015 (+ 1,6%) notamment en raison des problèmes de circulation dans les secteurs 22-Cantons, Frontenex et Vandoeuvres.

Evolution des notes BEST

L'indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente :

- satisfaction générale : 83 points en 2016 par rapport à 86 points en 2015;
- fiabilité : 78 points en 2016 par rapport à 77 points en 2015;
- information : 65 points en 2016 par rapport à 65 points en 2015;
- comportement du personnel : 74 points en 2016 par rapport à 79 points en 2015;
- sûreté-sécurité : 79 points en 2016 par rapport à 78 points en 2015;
- image sociale : 87 points en 2016 par rapport à 87 points en 2015.

Mis à part la satisfaction générale et le comportement du personnel, l'ensemble des autres résultats respecte la cible souhaitée. Concernant ce dernier point, le département est en attente de la part des TPG d'une proposition de plan d'actions spécifique à l'attention du personnel de conduite.

Contrairement aux contrats de prestations précédents, l'indicateur de croissance des places*kilomètres réalisées (PKR) et l'indicateur de vitesse commerciale mesurée ne sont plus des indicateurs soumis à un objectif de performance. Ils sont toutefois transmis par les TPG à titre indicatif.

Offre de transport

Dans la continuité de la diminution de 0,15% enregistrée entre 2013 et 2014 (- 4 millions de places*kilomètres) et de la diminution de 2,5% entre 2014 et 2015 (- 84 millions de places*kilomètres), l'offre a continué à baisser de 2,9% entre 2015 et 2016 (- 92 millions de places*kilomètres) conformément au contrat de prestations.

Conditions d'exploitation

Pour la première fois depuis 2011, la vitesse commerciale s'améliore. La vitesse commerciale moyenne en 2016 a ainsi augmenté de 0,09 km/h par rapport à 2015. Ce résultat est toutefois à relativiser car seule la vitesse des lignes principales d'autobus augmente.

IV. Gestion financière 2016

Les états financiers des TPG consolident les comptes de la maison mère avec trois sociétés filles détenues à 100% : *TP Pub SA*, *TPG France Sarl*, *TPG Vélo SA*.

L'exercice 2016 se solde par une perte de 7 617 038 F, alors que le budget prévoyait une perte plus importante, de 10 914 461 F.

Compte d'exploitation

Le résultat d'exploitation présente un bénéfice de 4 815 074 F, alors qu'un gain de 3 136 706 F était prévu au budget (+ 1,7 million de francs, soit + 53,3%).

Produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation est de 405 527 020 F.

Les revenus de transports (145 300 223 F) sont en hausse par rapport à 2015 (+ 1,9%, soit + 2,7 millions de francs), mais se situent en dessous du budget (- 1,3%, soit - 1,9 million de francs).

Les revenus de transport se composent des revenus des titres de transport commercialisés par Unireso, des revenus de transport propres aux TPG et des autres revenus de transport, ces derniers venant principalement du contrôle des titres de transport.

Le revenu des titres Unireso se montent à 128 297 804 F, au-dessous du budget (- 1,4%, soit - 1,8 million de francs), qui tenait pourtant d'ores et déjà compte du manque à gagner estimé, engendré par la mise en œuvre de l'IN 146.

Conséquence de la baisse des tarifs issus de la nouvelle grille tarifaire suite à l'acceptation de l'IN 146 (baisse des tarifs du billet Tout Genève et de l'abonnement annuel, mais maintien du tarif pour l'abonnement mensuel), les ventes des abonnements mensuels ont, tout comme durant l'exercice 2015, fortement reculé (- 6,7% par rapport à 2015 et - 7,6% par rapport au budget), se reportant sur les billets. La quantité d'abonnements annuels progresse de 4,5%, mais les produits comptabilisés y relatifs ne reflètent pas cette hausse (- 0,6%). En effet, les abonnements sont comptabilisés de manière linéaire tout au long de leur période de validité (1/12^e du prix de vente par mois), ce qui fait

que les produits comptabilisés en 2015 comportaient une part importante d'abonnements vendus en 2014 à l'ancien tarif, plus élevé.

Les revenus de transport TPG, constitués essentiellement des titres de transport combinés (P+R, demi-tarif, combinés vendus par les CFF), de la part des titres de transport régionaux (GLCT) hors du Canton revenant aux TPG et des autres prestations de transport directement vendues par les TPG se montent à 11 014 259 F (+ 0,6 million de francs par rapport au budget et à 2015) et connaissent une augmentation des ventes de titres de transport réservés, de titres régionaux et de titres combinés (+ 1,7 million de francs).

Les autres revenus de transport (5 988 161 F), essentiellement les revenus du contrôle des titres de transport, sont en croissance par rapport à 2015 (+ 4%, soit + 0,2 million de francs), mais inférieurs au budget (- 9%) à cause des revenus du contrôle des titres de transport. 2016 a effectivement connu une augmentation des contrôles (+ 7%), mais avec un taux de fraude en baisse, qui est passé de 2,5% à 2,4%.

La contribution de l'Etat de 223 753 613 F est inférieure au budget de - 0,1% (- 239 974 F), en raison d'une participation moindre aux frais Unireso.

Les contributions fédérales (10 707 568 F) correspondent au budget mais sont en baisse par rapport à 2015 (- 825 590 F, soit - 7,2%). Le budget 2016 a tenu compte de la baisse des subventions fédérales au titre du trafic régional de voyageurs (TRV), liée principalement à la non prise en compte des lignes 46 et S (en raison de leur rentabilité insuffisante selon les critères OFT, soit un taux de couverture inférieur à 20%).

Les contributions des communes et des tiers (8 371 729 F) sont en légère hausse par rapport au budget (+ 148 855 F, soit + 1,8%) en raison de l'augmentation de la contrevaletur en francs de la contribution pour les lignes transfrontalières en provenance du GLCT (Groupement local de coopération transfrontalière), perçue en euros. La contribution des communes et des tiers est aussi supérieure à 2015 (+ 693 690 F, soit + 9%) en raison également de l'effet de change des contributions GLCT (+ 510 798 F), mais aussi de la participation des communes de Versoix et de Chavannes-des-Bois à la ligne U.

Les produits d'exploitation divers (17 393 888 F) sont supérieurs au budget (+ 1 084 628 F, soit + 6,7%) et plus proches de 2015 (+ 272 970 F, soit + 1,6%). Les travaux facturés à des tiers ont fortement augmenté (+ 1 551 642 F par rapport au budget et + 1 059 228 F par rapport à 2015) en raison de plusieurs chantiers (pont de Carouge, sous-stations, poses de mâts, déplacements d'arrêts). Par contre, à 8 985 655 F, les produits de publicité ne sont pas au niveau attendu (- 789 345 F, soit - 8%) et sont en recul par rapport à 2015 (- 641 245 F, soit - 6,7%), pour plusieurs raisons : crise touchant les

produits de luxe et le commerce de détail, retard du projet de publicité numérique et baisse de recettes en provenance des campagnes politiques.

Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation est de 400 711 946 F, inférieur au budget (- 2,6 millions de francs ou - 0,6%), mais supérieur aux 397 922 977 F de charges d'exploitation en 2015 (+ 2,8 millions de francs ou + 0,7%)

A 232 137 839 F, les rémunérations brutes des collaborateurs sont en hausse de 1% (+ 2,3 millions de francs) par rapport à 2015, mais se situent légèrement au-dessous du budget (- 0,7%, soit - 1,7 million de francs). La rémunération des collaborateurs et les charges sociales dépassent le budget d'un million de francs, principalement en raison du personnel intérimaire. L'effectif moyen est de 1838 équivalents temps plein (ETP) en 2016 pour un budget établi à 1834 ETP. A 1833 ETP, l'effectif moyen 2015 était lui aussi proche de 2016. La croissance des frais de personnel est attribuable aux mécanismes salariaux (+ 3,6 millions de francs), au personnel intérimaire (+ 0,7 million de francs), aux primes (+ 0,2 million de francs) et aux frais de recrutement (+ 0,2 million de francs). Certains autres frais de personnel (baisse de provision pour avantages à long terme et de valorisation des abonnements du personnel) sont venus exceptionnellement modérer cette hausse à hauteur de 2,5 millions de francs.

Les frais de véhicules (32 382 152 F) sont inférieurs au budget (- 0,3 million de francs) et à 2015 (- 1,3 million de francs, soit - 3,9%). Ces dernières économies viennent principalement de moindres frais d'accidents et de maintenance.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (20 216 087 F) sont aussi très proches du budget (- 0,2 million de francs) et inférieurs à 2015 (- 0,8 million de francs, soit - 3,7%). Les TPG avait achevé en 2015 la conversion des DATT solaires en électriques (une charge de 0,7 million de francs en 2015).

Les frais de sous-traitance de transport (44 551 287 F) sont supérieurs au budget (+ 0,5 million de francs, soit + 1,2%) et inférieur à 2015 (- 0,4 million de francs, soit - 0,9%); le principal écart avec le budget venant du taux de change sur les contrats de sous-traitance libellés en euros. Par rapport à 2015, il s'agit de l'arrêt des navettes E et G (+ 0,9 million de francs) partiellement compensé par la sous-traitance de la nouvelle ligne U (- 0,5 million de francs). Pour rappeler, la ligne U est financée par les communes.

Les plafonds de sous-traitance des lignes produites dans le cadre du contrat de prestations sont fixés à 10% des charges, et plus spécifiquement, pour la sous-traitance hors lignes frontalières et provisoires, à 4% des charges, selon

la loi sur les Transports publics genevois (LTPG, H 1 55). Les ratios pour 2016 sont respectivement à 9,0% et 3,2%, soit en dessous des plafonds.

Les charges d'exploitation diverses (25 721 332 F) sont assez proches du budget (+ 0,4 million de francs soit + 1,5%) et très supérieures à 2014 (+ 4 millions de francs soit + 18%). En fin d'année, la part de TVA non récupérable liée aux achats en 2016 s'est révélée plus importante que prévue aux budgets de fonctionnement et d'investissement. Une fois le décompte effectué, 2,9 millions de francs de TVA non récupérable ont été comptabilisés dans les charges d'exploitation diverses (+ 2,4 millions de francs par rapport à 2015). Les autres écarts viennent de l'achat de matériel informatique et des frais de communication.

Les dotations aux amortissements (42 657 710 F) sont inférieures au budget (- 1,3 million de francs) et à 2015 (- 1,4 million de francs) en raison principalement de l'allongement de la durée d'utilisation des tramways DAV, entraînant un amortissement annuel moindre sur une plus longue durée (2,8 millions de francs d'économie). A l'opposé, la durée de vie de deux anciennes séries de trolleybus a été ramenée à 20 ans au lieu de 25 ans (1,1 million de francs de dotation supplémentaire).

La dernière ligne du compte d'exploitation est la perte sur constats et sur débiteurs (3 045 538 F), égale au budget mais en forte augmentation par rapport à 2015 à + 0,4 million de francs (+ 17%). Deux effets se compensent partiellement : une provision de 0,5 million de francs pour créance douteuse sur le GLCT (celui-ci étant en attente de justifications de calcul complémentaires) et de moindres pertes (+ 0,1 million de francs) sur les constats d'infractions aux titres de transport, qui sont en baisse (voir plus haut le paragraphe sur les autres revenus de transport sous *Produits d'exploitation*). Le taux de pertes sur constat, lui, reste stable à 40%.

Résultat financier

Le résultat financier net est déficitaire de 12 714 266 F. Il est inférieur au budget prévisionnel (- 1,3 million de francs, soit - 9,5%) comme par rapport à 2015 (- 1,1 million de francs, soit - 7,8%).

Par rapport au budget, deux facteurs se trouvent dans les revenus financiers : les soldes non utilisés des cart@abonus pour 0,5 million de francs et la monnaie non rendue par les DATT pour 0,2 million de francs. Pour rappel le solde non utilisé des cart@abonus et la monnaie non rendue sont comptabilisés en produit financier et non en revenus de transport.

L'autre facteur de baisse vient des charges financières, inférieures tant par rapport au budget (- 0,6 million de francs) que par rapport à 2015 (- 1,1 million

de francs). La trésorerie à disposition des TPG a, d'une part, permis un moindre recours à l'emprunt et, d'autre part, été utilisée pour financer les travaux du centre de maintenance en 2016. Pour rappel, le coût du financement de ces derniers n'est pas comptabilisé dans les charges financières, mais dans les immobilisations pour travaux en cours, à l'actif du bilan.

Investissements et engagements

Les investissements, soit les actifs immobilisés au bilan, continuent d'augmenter en valeur (670 737 160 F, soit + 27 millions de francs par rapport à 2015). Le principal poste des immobilisations reste les véhicules et leurs équipements dont la valeur nette est de 394 427 164 F (- 9,2 millions de francs par rapport à 2015).

En 2016, les TPG ont fait l'acquisition de nouveaux actifs pour un total de 73 324 314 F, travaux en cours y compris (2015 : 55 995 936 F).

Le total de l'investissement pour le nouveau centre de maintenance en Chardon, depuis le début des travaux, a atteint 111 576 583 F (2015 : 68 134 860 F, soit + 43,4 millions de francs). Ces acquisitions ont été partiellement financées par la subvention d'investissements reçue de l'Etat à hauteur de 52 075 413 F (2015 : 27 392 866 F).

La situation financière de la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des TPG (FPTPG) montre un degré de couverture des engagements envers les pensionnés actuels de 111,15% (110,71% en 2015). Le degré de couverture minimal de 100% des engagements envers les retraités est respecté.

Notons que le degré de couverture générale, comprenant les pensionnés et les actifs actuels est de 62,14%, en amélioration par rapport à 2015 (60,77%).

En application de l'exigence fédérale relative aux institutions de prévoyance de droit public, le plan de financement de la FPTPG doit permettre d'atteindre un taux de couverture des engagements d'au moins 80% d'ici 2052. L'Etat a délivré une garantie au profit de la FPTPG, ce qui autorise celle-ci à fonctionner en capitalisation partielle. S'il existe un risque que les paliers obligatoires selon la LPP ne soient pas atteints, alors la garantie de l'Etat est actionnée et l'Etat doit payer à la FPTPG les intérêts sur le découvert non autorisé.

Autres faits marquants

Capital de dotation et fonds propres

Le capital de dotation pourvu par l'Etat de Genève demeure inchangé à 44 millions de francs.

Les fonds propres des TPG ont été retraités, avec effet rétroactif sur l'exercice 2015, par l'intégration de la perte de 25 millions issue d'une opération de couverture de taux, qui portait sur la moitié de l'emprunt obligataire de 160 millions de francs émis en 2015 en vue de financer la construction du nouveau dépôt En Chardon.

Cette réserve abaisse les capitaux propres, mais diminuera progressivement jusqu'à disparaître lors du remboursement de l'emprunt en 2035. Elle était à 23,6 millions de francs au 31 décembre 2016 (- 1,1 million de francs par rapport à fin 2015).

Compte d'exploitation par rapport au PFP et perspectives

A 4,8 millions de francs, le résultat d'exploitation est identique au Plan financier pluriannuel (PFP) annexé au contrat de prestations 2015-2018, avec toutefois des écarts dans les produits comme dans les charges. Les comptes 2016 montrent dans les revenus les principaux écarts suivants, en millions de francs, par rapport au PFP : + 1,3 en produits d'exploitation divers, + 0,4 en contribution de la Confédération et - 0,8 de revenus de transport. Pour les charges, les principaux écarts sont : + 2,8 de frais de personnel, + 1,5 de sous-traitance de transport et - 3,4 de dotations aux amortissements.

Le PFP prévoyait un résultat net de - 9 millions de francs. Le moindre déficit aux comptes 2016 (- 7,6 millions de francs, soit une amélioration de + 1,4 million de francs) est dû au résultat financier (une charge nette de 12,7 millions de francs, contre 13,9 au PFP) et aux résultats dans les sociétés associées (+ 0,3 million de francs) qui ne sont pas valorisés au PFP.

Le PFP prévoyait une perte totale, sur les quatre années, de 29 millions de francs, avec une importante perte en 2015 qui se réduit fortement les deux années suivantes pour arriver à un résultat proche de l'équilibre pour l'exercice 2018. Les comptes 2015 et 2016 se sont révélés moins déficitaires qu'au PFP. En revanche, le budget adopté par les TPG pour l'exercice 2017 prévoit une perte deux fois et demie plus importante que celle planifiée au PFP. A la fin de l'année 2017, la perte cumulée depuis le début du CP 2015-2018 devrait atteindre près de 26 millions de francs, ne laissant plus que 4 millions de francs aux fonds propres.

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation de l'offre de l'année 2016, les TPG ont respecté les mesures d'optimisation et de réduction de prestations prévues au contrat de prestations, conformément au Plan directeur des transports collectifs 2014-2018.

Les recettes TPG 2016 ont dépassé les recettes 2015 grâce à une poursuite de la croissance de la fréquentation globale du réseau de 2,1%. Néanmoins, ces recettes ont été inférieures aux prévisions budgétaires, ces dernières tenant pourtant d'ores et déjà compte du manque à gagner estimé, engendré par la mise en œuvre de l'IN 146.

Sur le plan du résultat financier, la perte inférieure au PFP ne doit pas occulter le fait que le retour à l'équilibre planifié pour 2018 dans le contrat de prestations ne semble pas pouvoir être atteint avec le niveau de tarification actuel.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les Députés, de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2016 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2016 des TPG*



Transports publics genevois
Rapport annuel de gestion 2016

σtpg

04-07	Organes décisionnels	
04	Collège de direction	
05	Conseil d'administration	
06-07	Mot de la présidente	
08-41	Rapport d'activité	
08-09	Faits marquants	
10-11	Mot de la direction	
12-41	Les 7 engagements des tpg	
12-18	1. Service public	
19-22	2. Clients	
23-26	3. Collaborateurs et collaboratrices	
27	4. Environnement	
28-30	5. Sécurité	
31-35	6. Qualité	
36-41	7. Principes organisationnels	
43-51	Rapport financier consolidé	
43	Chiffres clés	
44	Approbation	
45-51	Indicateurs RH en 2016	
45	Comparaison avec les données de 2015	
46	Evolution de l'effectif moyen	
46	Nationalités	
47	Lieux de domicile	
47	Ancienneté dans l'entreprise	
48	Encadrement	
48	Taux de rotation du personnel tpg	
49	Comparatif 2007 à 2016	
50	Répartition de l'effectif	
50	Répartition de l'effectif de l'encadrement	
51	Pyramide des âges	
52-61	Statistiques	
52	Caractéristiques des lignes au 10 décembre 2016	
53	Longueur des lignes	
53	Parc de véhicules et kilomètres parcourus	
54-57	Résultats par ligne	
58	Structure de coût des lignes principales en 2016	
59	Taux de couverture et d'utilisation des lignes en 2016	
60	Produits du transport	
60	Statistiques sur deux ans	
61	Glossaire	
62-66	Etats financiers consolidés pour l'exercice clôturé au 31 décembre 2016	
62	Bilan consolidé	
63	Compte de résultat consolidé	
64-65	Tableau des flux de liquidités consolidés	
66	Variation des capitaux propres consolidés	

Afin de ne pas alourdir le texte, nous avons renoncé à une rédaction épiciène, c'est-à-dire dans un langage conforme au principe de l'égalité des sexes. Toutefois, ce choix n'entame en rien notre conviction à défendre les principes de l'égalité dans le monde professionnel.

Avec le soutien de



Direction au 31 décembre 2016

Denis Berdoz
Directeur général

Marc Châtelain
Exploitation

Jérôme Dumont*
Finances & Gestion

Emmanuel Fankhauser*
Direction Clients

Pascal Ganly
Infrastructures & Bâtiments

Letizia Golay*

Ressources humaines

Guillaume Meyer
Systèmes d'information & Télécommunications

Thierry Wagenknecht
Technique

* Partir en retraite

Conseil d'administration

désigné pour la période du 01.06.14 au 31.05.18

Membres désignés par le Conseil d'Etat

Anne Hornung-Soukup
Présidente du conseil, administratrice depuis juillet 2016

Christophe Clivaz
Administrateur depuis janvier 2009

Eric Grasset
Administratrice depuis octobre 2012

Claudia Grassi
Administratrice depuis avril 2015

Denis Grobet
Administrateur depuis juin 2014

Maja Lüscher
Administratrice depuis décembre 2008

Antoine Weillliard*
Administrateur depuis août 2014

Membres désignés par le Grand Conseil

Céline Amaudruz
Administratrice depuis octobre 2012

Thierry Cerutti
Administrateur depuis octobre 2012

Francisco Gonzalez
Administrateur depuis juin 2014

Christian Grobet
Administrateur depuis juin 2014

Philippe Meyer
Administrateur depuis mars 2009

Sonia Molinari
Administratrice depuis décembre 2014

Anne Penet
Administratrice depuis juin 2014

Membre désigné par le Conseil administratif de la Ville de Genève

Rémy Pagani
Administrateur depuis mars 2015

Membre désigné par l'Association des communes genevoises

Marcel Goehring
Administrateur depuis octobre 2012

Membres désignés par le personnel tpg

Marie-Paule Bruynoghe
Administratrice depuis octobre 2012

Philippe Schaedler
Administrateur depuis janvier 2007

François Sottas
Administrateur depuis janvier 2007

* Représentant de la communauté

Opérateur de transports publics clé du Grand Genève, les tpg participent à définir les déplacements de demain. En 2016, ils ont fait de grands pas pour l'avenir de la mobilité.

De nouvelles solutions se mettent en place pour satisfaire les besoins croissant en mobilité du Grand Genève. Le Conseil d'Etat a défini sa vision d'une mobilité multimodale à l'horizon 2030 avec Mobilités 2030. Les tpg devront réarticuler leur réseau autour de nouvelles infrastructures et composer avec l'avènement de nouveaux modes de transport.

Le Conseil d'administration a lancé, en 2016, la démarche Cap 2030 pour établir la stratégie à long terme de l'entreprise, sa vision d'avenir et l'organisation future de ses activités au regard de cette donne et des contraintes budgétaires. Dans cette démarche, il collabore avec la direction et certains collaborateurs, et se consulte avec le conseiller d'Etat en charge des transports. Il va consulter aussi les partenaires des tpg, à savoir les services étatiques concernés, les communes, les syndicats et la communauté tarifaire unireso dont font partie les tpg.

Deux temps forts de l'activité des tpg en 2016 présagent de la mobilité de demain. La signature symbolique des contrats pour la commande de douze bus TOSA et des infrastructures y relatives pour une mise en service dès fin 2017 d'une flotte 100% électrique sans lignes aériennes sur la ligne 23 montre l'engagement des tpg pour une mobilité durable. L'arrivée dans les agences tpg de la carte SwissPass, qui regroupe titres de transport et prestations de loisirs, montre, elle, l'aspiration à offrir aux voyageurs une mobilité facilitée.

TOSA est un projet emblématique de l'ambition des tpg en matière d'innovation respectueuse de l'environnement. Je comparerais TOSA à Solar Impulse, l'avion fonctionnant à l'énergie solaire qui a fait un tour du monde en 2016. Il s'agit de deux visions de l'avenir sensibiles, de projets phares en matière de mobilité, de véhicules utilisant des technologies propres et des sources d'énergie renouvelables pour se propulser, et de deux exemples de l'excellence et de l'efficacité suisse en termes d'innovation.

Des projets comme TOSA ou SwissPass ne peuvent se réaliser sans l'appui de partenaires externes, dont l'expertise vient compléter la nôtre. La qualité des apports des employés des tpg à ces collaborations est appréciée. La distinction de « partenaire

idéal », décernée par l'HEPIA en 2016, est une belle reconnaissance du travail remarquable et du professionnalisme de nos collaborateurs qui sont le rouage clé qui fait rouler le réseau 365 jours par an et presque 24h sur 24.

Le bien-être des collaborateurs est indispensable au fonctionnement de l'entreprise. Le programme lancé fin 2015 pour prendre soin de leur santé et, par incidence, réduire le taux d'absentéisme s'est développé progressivement en 2016. De nombreuses rencontres entre la direction et les syndicats ont eu lieu en parallèle au cours de l'année avec pour objet l'amélioration des conditions de travail, particulièrement à la conduite. Malgré le dépôt d'un préavis de grève en fin d'année, les discussions continuent et je tiens à maintenir un dialogue régulier et ouvert avec les représentants des syndicats et avec tous les collaborateurs afin que tous aux tpg retrouvent de la sérénité au travail.

En parlant de sérénité, en fin d'année, les Genevois découvriraient le *Monochrome rose* de l'artiste suisse Pipilotti Rist. Oeuvre d'art filéante du projet art&tram, ce tram tout rose, de la nouvelle génération des trams Stadler, sillonnera le réseau pendant les trente-cinq prochaines années. En 2019, il pourra stationner dans notre nouveau dépôt et centre de maintenance d'En Chardon, dont la construction va bon train dans le respect des délais et de l'enveloppe budgétaire impartie. Que ce tram soit un heureux présage de l'avenir de la mobilité à Genève et que les Genevois voient la vie en rose sur tout le réseau!

J'adresse mes plus vifs remerciements aux collaborateurs, à la direction et aux membres du Conseil d'administration pour leur professionnalisme et leur engagement quotidien. Grâce à eux, les habitants et voyageurs du Grand Genève profitent de transports publics de haute qualité et peuvent compter sur un équipement continu du réseau, un des plus denses et efficaces d'Europe. J'aimerais enfin exprimer ma reconnaissance envers nos usagers qui nous accordent leur confiance jour après jour.



Anne Hornung-Soukup

Présidente du Conseil d'administration

Rapport d'activité

Faits marquants

Janvier

Vente commerciale

Les 100 lancés une campagne pour répondre à la demande de la zone commerciale de la région de la Vallée de la Saône. Les véhicules sont destinés à la vente de détail et à la location.

Stratégie d'entreprise

Le Comité d'administration lance une stratégie d'investissement à long terme. Cette stratégie vise à développer le portefeuille d'actifs de la société.

Points de contact pour les investisseurs

Le Comité d'administration lance une stratégie d'investissement à long terme. Cette stratégie vise à développer le portefeuille d'actifs de la société.

Avril

Vente de produits de voyage

Grâce à un partenariat avec le fabricant de produits de voyage, les clients peuvent bénéficier de réductions sur les produits de voyage proposés à leur destination. Les produits de voyage sont disponibles en ligne et dans les agences de voyage.

Partenariat

Les 100 ont signé la distribution de produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile).

Valorisation de l'offre

Avec pour objectif la mise à disposition de produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile), les clients peuvent bénéficier de réductions sur les produits de voyage proposés à leur destination.

Juin

Présentation de produits

Les 100 ont présenté une gamme de produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile). Les produits de détail sont disponibles en ligne et dans les agences de voyage.

Mars

Éléments clés

À l'occasion du Salon de l'Auto, les 100 ont lancé la vente de détail de distributeurs autorisés de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile). Les produits de détail sont disponibles en ligne et dans les agences de voyage.

Stratégie d'entreprise

Le Comité d'administration lance une stratégie d'investissement à long terme. Cette stratégie vise à développer le portefeuille d'actifs de la société.

Points de contact pour les investisseurs

Le Comité d'administration lance une stratégie d'investissement à long terme. Cette stratégie vise à développer le portefeuille d'actifs de la société.

Mai

Président

Le Comité d'administration a nommé M. [Nom] à la présidence de la société. M. [Nom] a été élu président de la société pour une durée de cinq ans.

Résultats financiers 2015 et perspectives d'avenir

Le Comité d'administration a présenté les résultats financiers de la société pour l'exercice 2015. Les résultats sont satisfaisants et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Application iOS sur Apple Watch

Les 100 ont lancé l'application iOS sur Apple Watch. Cette application permet aux clients de consulter les informations de la société et de commander des produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile).

Juillet

Président

Le Comité d'administration a nommé M. [Nom] à la présidence de la société. M. [Nom] a été élu président de la société pour une durée de cinq ans.

Résultats financiers 2015 et perspectives d'avenir

Le Comité d'administration a présenté les résultats financiers de la société pour l'exercice 2015. Les résultats sont satisfaisants et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Application iOS sur Apple Watch

Les 100 ont lancé l'application iOS sur Apple Watch. Cette application permet aux clients de consulter les informations de la société et de commander des produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile).

Septembre

Campagne GE-Respecte

Le Comité d'administration lance une campagne de sensibilisation à l'égalité de genre. Cette campagne vise à promouvoir l'égalité de genre dans la société et à encourager les femmes à occuper des postes de responsabilité.

Novembre

Heures brisées

Le Comité d'administration a organisé des heures brisées pour discuter des enjeux de la société. Ces heures brisées ont permis aux clients de partager leurs idées et de discuter avec les membres du Comité d'administration.

Amélioration de la recherche mobile et web

Le Comité d'administration a lancé une campagne d'amélioration de la recherche mobile et web. Cette campagne vise à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter le trafic sur le site web de la société.

Démarches au Collège de direction

Le Comité d'administration a présenté les résultats de ses démarches au Collège de direction. Les résultats sont positifs et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Octobre

Conférence de presse sur le changement d'horloge de fin d'année

Le Comité d'administration a organisé une conférence de presse sur le changement d'horloge de fin d'année. Cette conférence a permis aux clients de discuter avec les membres du Comité d'administration et de partager leurs idées.

Décembre

Président

Le Comité d'administration a nommé M. [Nom] à la présidence de la société. M. [Nom] a été élu président de la société pour une durée de cinq ans.

Amélioration de la recherche mobile et web

Le Comité d'administration a lancé une campagne d'amélioration de la recherche mobile et web. Cette campagne vise à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter le trafic sur le site web de la société.

Démarches au Collège de direction

Le Comité d'administration a présenté les résultats de ses démarches au Collège de direction. Les résultats sont positifs et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Janvier

Le Comité d'administration a organisé une campagne de sensibilisation à l'égalité de genre. Cette campagne vise à promouvoir l'égalité de genre dans la société et à encourager les femmes à occuper des postes de responsabilité.

Amélioration de la recherche mobile et web

Le Comité d'administration a lancé une campagne d'amélioration de la recherche mobile et web. Cette campagne vise à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter le trafic sur le site web de la société.

Démarches au Collège de direction

Le Comité d'administration a présenté les résultats de ses démarches au Collège de direction. Les résultats sont positifs et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Novembre

Le Comité d'administration a organisé des heures brisées pour discuter des enjeux de la société. Ces heures brisées ont permis aux clients de partager leurs idées et de discuter avec les membres du Comité d'administration.

Amélioration de la recherche mobile et web

Le Comité d'administration a lancé une campagne d'amélioration de la recherche mobile et web. Cette campagne vise à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter le trafic sur le site web de la société.

Démarches au Collège de direction

Le Comité d'administration a présenté les résultats de ses démarches au Collège de direction. Les résultats sont positifs et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Décembre

Le Comité d'administration a nommé M. [Nom] à la présidence de la société. M. [Nom] a été élu président de la société pour une durée de cinq ans.

Amélioration de la recherche mobile et web

Le Comité d'administration a lancé une campagne d'amélioration de la recherche mobile et web. Cette campagne vise à améliorer l'expérience utilisateur et à augmenter le trafic sur le site web de la société.

Démarches au Collège de direction

Le Comité d'administration a présenté les résultats de ses démarches au Collège de direction. Les résultats sont positifs et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Président

Le Comité d'administration a nommé M. [Nom] à la présidence de la société. M. [Nom] a été élu président de la société pour une durée de cinq ans.

Résultats financiers 2015 et perspectives d'avenir

Le Comité d'administration a présenté les résultats financiers de la société pour l'exercice 2015. Les résultats sont satisfaisants et le Comité d'administration a des perspectives optimistes pour l'avenir de la société.

Application iOS sur Apple Watch

Les 100 ont lancé l'application iOS sur Apple Watch. Cette application permet aux clients de consulter les informations de la société et de commander des produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile).

Valorisation de l'offre

Avec pour objectif la mise à disposition de produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile), les clients peuvent bénéficier de réductions sur les produits de voyage proposés à leur destination.

Présentation de produits

Les 100 ont présenté une gamme de produits de détail de la part de l'IEDA (Institut Européen de Développement Automobile). Les produits de détail sont disponibles en ligne et dans les agences de voyage.

2016 fut une année riche en matière de développement avec l'introduction de nouvelles lignes et prestations pour le service à la clientèle en balancement des ajustements inhérents à l'évolution d'un réseau de transport soumis à des contraintes budgétaires strictes.

L'année 2016 a été plutôt prolifique; prolongement de lignes, nouveaux tracés, application pour Apple Watch, intégration des billets régionaux (zones suisses uniquement) aux titres de transport vendus sur l'application mobile tpg, vente et renouvellement des abonnements annuels (zones suisses uniquement) sur SwissPass, etc. Plein de nouveautés pour faciliter les déplacements de nos voyageurs, une ambition que souligne notre nouvelle base-line lancée au printemps 2016: la vé mobile.

Avec les 11, nous sommes l'un des deux pionniers de la vente de titres de transport communautaires sur SwissPass. Ce statut est l'aboutissement de trois des quatre volets de notre projet billettique 2.0: l'intégration des données tpg et clients unireso au registre central des abonnés des entreprises de transport public de Suisse; l'adaptation et l'interfaçage de notre système de ventes à la plateforme nationale; et le développement de notre système de contrôle avec lecture des cartes SwissPass. Le projet se conclura au printemps 2017 avec la mise en service d'un canal de vente en ligne tpg pour le renouvellement des abonnements unireso pour les détenteurs d'une carte SwissPass.

Si l'arrivée de SwissPass est assurément l'un des temps forts de 2016, d'autres événements ont marqué l'activité des tpg au fil des mois.

Anne Horning-Soukup a pris la présidence du Conseil d'administration le 1^{er} juillet. Depuis son entrée en fonction, les liens de confiance se sont resserrés entre la présidence et la direction générale; et je salue son investissement, son enthousiasme et son soutien envers nos différents projets.

Sûre à la fermeture du pont de Carouge au trafic lourd pour rénovation pendant l'été, les tpg se sont organisées pour déplacer l'ensemble de leurs trams sur le réseau par le pont des Accacias, seul autre pont muni de deux voies ferroviaires. Nous avons procédé dans les délais prévus, nous sommes fiers et fierses de leur investissement complet de leurs infrastructures ferroviaires sur et de part et d'autre du pont de Carouge.

En 2016, nous avons poursuivi les discussions avec les syndicats sur les derniers points en suspens du protocole d'accord signé fin 2014. Les négociations sur l'amélioration des conditions de travail à la conduite n'ont pas encore abouti mais, malgré un préavis de grève déposé en fin d'année par les syndicats, elles se poursuivent en 2017. Qu'il s'agisse des syndicats ou de la direction, nous avons en effet tous le cœur d'offrir des conditions de travail optimales à nos collègues et nous nous efforçons de trouver des solutions qui les satisfassent tout en tenant compte de la réalité financière de l'entreprise. Un accord positif a déjà été trouvé en mars 2016 sur les modalités d'alimentation du fonds de solidarité destiné à apporter une aide financière aux retraités des tpg.

Si le reste négatif, à -7,6 millions de francs, le résultat de l'année 2016 progresse par rapport à 2015 avec notamment des revenus du transport sur la pente ascendante. Voici un encouragement certain qui motivera les tpg en 2017. La troisième année du contrat de prestations 2015-2018, 2017 sera une grande année pour les tpg. Ayant remporté l'appel d'offres du Groupement local de coopération transfrontalière pour l'exploitation de certaines lignes reliant la France et la Suisse, nous appliquerons les changements liés à leurs par-teneurs de carte SIM française la possibilité d'acheter leurs billets et cartes journalières depuis l'application tpg. Nous déploierons aussi des lignes express pour accélérer les trajets des pendulaires. En fin d'année, nous commencerons la mise en service de notre première ligne entièrement exploitée par des véhicules 100% électriques: les bus TOSA développés avec nos partenaires OPI, SIG et ABB Sächron SA avec le soutien de la Confédération et du Canton de Genève.

Au nom de l'ensemble du Collège de direction, je remercie nos collaborateurs et collaborateurs qui, chaque jour, mettent leur expertise et leurs compétences au service de l'entreprise et de la population genevoise. Enfin, nous remercions nos clients pour leur fidélité. Il s'agit, pour nous, d'un témoignage précieux de leur reconnaissance envers les efforts quotidiens que nous fournissons pour leur donner satisfaction.



Denis Bardez
Directeur général

Avec l'ensemble du Collège de direction



Les 7 engagements des tpg

1. Service public

Principal opérateur de transport public du Grand Genève, les tpg ont à cœur de faciliter les déplacements d'une collectivité en pleine croissance.

En tant qu'acteur central de la mobilité au bout de l'arc lémanique, les tpg s'engagent tous les jours pour apporter des solutions en termes de mobilité aux habitants et aux travailleurs de la région.

Infrasstructures sur le réseau
 Le 22 janvier dernier, l'Office fédéral des transports (OFT) a notifié sa décision d'approbation concernant le réaménagement de la place de Mollésulaz. Ce projet consiste à modifier la boucle de rebroussement des tramways et à créer le raccord sur l'extension de la ligne 12 en direction d'Annemasse. Les travaux sont planifiés en 2018.

Boucles de rebroussement tramway de Mollésulaz et de Chêne-Bourg

Le 14 mars 2016, l'OFT a notifié sa décision d'approbation des plans relative au remplacement de la boucle de Chêne-Bourg par une diagonale dans la rue François-Grison. Les travaux ont eu lieu à l'automne.

Le 9 novembre, les tpg ont participé au groupe technique de la ligne 61 (GT61) pour la période de travaux du Tram d'Annemasse, portant sur la définition de l'offre 2017-2020 et l'établissement de nouveaux protocoles intra-autorités organisatrices et intra-exploitants.

Infrasstructures sur le réseau
Réfection du pont de Carouge
 Le trafic tramway a été interrompu sur le pont de Carouge du 13 juin au 29 août dernier dans le cadre des travaux de rénovation de l'infrastructure. Outre le remplacement des piles et culées et la reconstruction du tablier de l'ouvrage, le renouvellement complet des infrastructures ferroviaires tramway a également été entrepris tant sur le pont qu'aux carreaux situés de part et d'autre. Les trams de la ligne 18 en direction de Carouge rebroussement chemin à l'arrêt Blancet, ceux de la ligne 12 en direction de Carouge/Palettes faisaient demi-tour à Augustins.

De l'autre côté du pont, le tronçon entre l'arrêt Armes et Palettes était desservi par la ligne 15 prolongée provisoirement en remplacement des lignes 12 et 18.

Le samedi 25 juin, la population a eu la possibilité de visiter le chantier et de s'informer de l'avancée des travaux lors d'une journée portes ouvertes organisée par la Ville de Genève et la Ville de Carouge. Pour l'occasion, les tpg ont tenu un stand d'information, sur la place de l'Occroi. Cette présence avait également pour objectif de créer un lien de sympathie avec les riverains et utilisateurs des lignes de tram impactées par les travaux.

Depuis le samedi 13 février 2016, grâce au financement par la commune de Versoix, deux allers-retours relient désormais Bois-Chatton à Genève (auparavant la desserte de Bois-Chatton se faisait uniquement du lundi au vendredi).

Réseau
Desserte de Bois-Chatton
 avec la ligne Z

Lignes transfrontalières
Appel d'offres GLCT 2017-2023
 Les tpg ont répondu à l'appel d'offres du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) des transports collectifs pour la gestion et l'exploitation des lignes transfrontalières D-F, Y-O-T-Dn et M pour la période 2017-2023. Ils ont présenté leur dossier en sous-traitant les différents lots aux partenaires déjà en place (RAIP Dev Suisse, Globe, Gem'Bus et HDIA). En janvier 2017, le GLCT a attribué aux tpg le marché des deux lots couvrant la Communauté de communes du Genevois (lignes D-Dh-Mi). Les changements de l'offre y relatifs seront appliqués au mois d'avril. Le lot couvrant le Pays de Gex est toujours en attente d'une décision.

Services sur mesure
Service de substitution pour la ligne CFF Genève-Coppet
 Dans le cadre de l'activité de vente de services sur mesure (réservés), les tpg ont remporté le marché CFF de substitution pour la ligne Genève-Coppet alliant du 20 mars au 9 décembre 2016.

TOSA
Présentation du bus 100% électrique

Au mois de juillet, la presse a été invitée au Bachel par les différents partenaires du projet TOSA pour une présentation de ce véhicule 100% électrique ainsi que du projet de mise en service d'une flotte intégralement composée de bus TOSA sur la ligne 23 à l'horizon 2018. Il a également été procédé à la signature symbolique des contrats de commande des douze véhicules et des infrastructures fixes entre tpg, ABB Sécheron SA et HESS, en présence des magistrats concernés, et à la présentation publique de la nouvelle identité visuelle de TOSA.

Informations aux voyageurs
Application mobile pour les transports publics de l'agglomération d'Annemasse

TP2A, filiale des tpg et de RATP-Dev, a remporté en 2016 l'appel d'offres pour l'exploitation du réseau de transports publics de l'agglomération d'Annemasse (TAC). L'un des éléments différenciateurs de l'offre concernait l'information voyageurs. TP2A a donc organisé la réalisation d'une application mobile à destination des clients du réseau TAC. Les tpg ont été sollicités pour alimenter cette application avec les données en temps réel de la TAC stockées dans leur Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs. Les équipes IT et métiers des tpg ont donc travaillé en étroite collaboration avec WebSeco pour développer et tester l'application. Depuis le 13 septembre, l'application de la TAC est disponible sur iPhone et Smartphone Android.

Respect
Campagne de communication conjointe DETA - acteurs de la mobilité du Grand Genève

Le Département de l'environnement, des transports et de l'agriculture (DETA), les tpg, la Fondation des parkings, le réseau TAC, les CFF, la Police des transports, unireso, les Moutettes genevoises, le Téléphérique du Salève, le Touring-Club Suisse et l'association « Le Respect ça change la vie » lancent la campagne « GE-Respect » pour inviter les usagers de la route à faire preuve de respect et de courtoisie les uns envers les autres.

Informations aux nouveaux habitants
Kit communes

Les tpg ont lancé un kit de bienvenue « spécial transports publics » destiné aux habitants des communes du Grand Genève. L'objectif est de faire connaître aux nouveaux arrivants l'offre de transport à proximité de leur

nouveau domicile. Plans de réseau, guide tarifaire, bons plans pour les abonnés, magazine unreso Ou bien!? ou tout autre document d'information qui facilite la mobilité des habitants font partie de ce nouveau kit. En outre, une fiche personnalisée par commune permet également de donner des informations ciblées sur l'offre de mobilité desservant le territoire. Ce kit est mis à disposition des mariées qui se chargent ensuite de sa distribution aux personnes concernées lors des « journées des nouveaux arrivants » ou par courrier suivant leur fonctionnement.

Suite à la décision du Conseil fédéral du 2 décembre 2016 d'inclure le futur prolongement de la ligne de tram 15 jusqu'à la frontière française dans la concession d'infrastructure ferroviaire des tpg, cette dernière, valable jusqu'à fin 2060, a été étendue à la nouvelle section « Lancy-Perly-Cerroux » avec effet au 1^{er} janvier 2017. Le prolongement du réseau de tram des tpg s'inscrit dans le « Projet d'agglomération Grand Genève » (projet trans-co-val-de-genevois). Celui-ci a pour objectif de renforcer la mobilité, d'améliorer la desserte du tissu urbain par les transports publics et de décongestionner la circulation dans et autour de Genève.

Les coûts de réalisation du tronçon entre « Palattes » et la douane de Perly sont estimés à plus de (TTC) 310 millions de francs. La Confédération prend à sa charge 40% de cette somme, mais au maximum 84 millions de francs (hors TVA et renchérissement), par le biais du programme d'agglomération; le reste est financé par le Canton de Genève. En vue de l'obtention du permis de construire (approbation des plans), les tpg doivent déposer le dossier idoine à l'Office fédéral des transports avant la fin de 2018, ce qui a déjà été fait en date du 19 octobre 2016. La construction doit débuter au plus tard le 31 décembre 2022 et se terminer le 31 décembre 2026.

Art
Inauguration du Monochrome rose de Pipilotti Rist

La sixième œuvre du projet art&tram, le *Monochrome* rose, un tram Stadler entièrement vêtu de rose par les soins de l'artiste suisse Pipilotti Rist, a été révélé au public le 1^{er} décembre lors d'une conférence de presse qui s'est tenue en présence de l'artiste et des autorités

cantonales et communales, d'Anne Hornung-Soukup, présidente du Conseil d'administration des tpg, et de Denis Berdoz, directeur général des tpg. Divers projets de médiation sont prévus dans le tram courant 2017.

Le projet art&tram a été lancé en 2009 par les communes de Lancy, Onex, Confignon et Bernex auxquelles s'est associée la Ville de Genève sous la coordination du DIP. Ce sont cinq œuvres artistiques permanentes qui longent le tracé de la ligne 14 – qui traverse les communes instigatrices du projet – et une œuvre itinérante : le tram.

Modifications du réseau Adaptations de l'offre en 10 ans

Malgré une légère réduction de l'offre, notamment en matière de couverture horaire suite à des ajustements réalisés en fonction des taux de fréquentation observés, les tpg ont pu étoffer leur offre en termes de desserte.

Des services de renfort ont été engagés le matin sur la ligne 8 pour améliorer la desserte du quartier des originaux internationaux.

La ligne B a vu son offre renforcée et son parcours prolongé jusqu'à Jussy (via Meinerj et Chêne-sur-Leman, grâce au via chemin) pour offrir ainsi une desserte améliorée à l'ouest de la région, particulièrement avec Versoix centre administratif et commercial de la région, et avec les lignes E et G en direction du centre-ville.

Les habitants de Collex-Bossy profitent désormais de l'extension de la ligne U de Richellen à Bossy qui offre une liaison directe entre les communes de Collex et Versoix. Ce prolongement, en renfort de la ligne Z, et en connexion avec les trains en gare de Versoix, est financé par les communes desservies.

Fusionnée avec l'ancienne ligne 32, la ligne 35, partiellement financée par la Ville de Genève, a désormais un nouveau parcours qui relie les quartiers de la Jonction et de Plainpalais avec les bâtiments universitaires et les hôpitaux situés dans le quartier de Champel.

A raison d'un véhicule sur deux, la ligne 1 poursuit sa route jusqu'à l'Hôpital des Trois-Chêne à partir de l'arrêt Petit-Bel-Air. Elle dessert ainsi les arrêts Belle-Idée-Sa-

lève, Belle-Idée, Belle-Idée-Chênes et Hôpital Trois-Chêne. Cette nouvelle offre complète celle de la ligne 31 sur le secteur de Belle-Idée. A noter aussi que, en raison du renforcement de la ligne 35 à travers Champel, le parcours de la ligne 1 a été modifié pour une liaison plus rapide entre les HUG et Petit-Bel-Air.

La ligne 42 a repris les parcours de la ligne S – raccourcie de Sézenove à Croisés Confignon – entre Lully et P+R Bernex pour limiter le nombre de bus dans la rue du village de Bernex, à la demande de la commune. Le parcours de la ligne 47 a été prolongé de Vully à Lully. La mise en service de la nouvelle ligne J entre Avusy et Louis-Hubert et les changements de parcours des lignes L (ligne raccourcie d'Avusy à Atrénaz-Ecole et de Lancy-Hubert à P+R Bernex) et K (qui ne traverse plus Carigny dont la desserte a été reprise par la ligne L) permettent aux habitants d'Avusy, de Chancy et d'Avully de relier la ville plus rapidement.

A la demande du DETA, l'arrêt Maisonnex est devenu un arrêt sur demande.

Les services Télébus et Probus ont été supprimés et remplacés par la nouvelle ligne P qui relie tous les jours La Plaine à Meyr, via Sarign, sans rétrocession de matériel à payer. Le passage de ces véhicules a été libéré en fonction de celui des trains desservant la gare de Sarigny et, les jours ouvrables, la gare de La Plaine. Tous les jours dans le Mandement, la ligne X effectue deux courses supplémentaires sur la liaison La Plaine – Chancy.

La ligne W a vu son horaire et son amplitude de service adaptés, légèrement à la baisse, à l'arrivée de la ligne P.

Du côté des lignes Noctambus, la ligne NA effectue désormais son terminus à Sergy, la commune de Thoiry ne souhaitait plus financer la desserte jusqu'à ses rues. Le service de la ligne NJ (Rive-Chancy) a été renforcé avec une course supplémentaire entre Rive et Onex. Le parcours de la ligne NC emprunte celui de la ligne 11 à travers les Acacias à partir des Tours de Carouge.

2. Clients

Tout au long de l'année, les tpg s'efforcent de satisfaire les attentes de leurs clients en leur fournissant des solutions innovantes pour leurs déplacements sur le réseau.

Les tpg développent chaque année leur gamme de produits, de services et de prestations pour répondre aux besoins de leur clientèle. Vente de voyages, développement des services en ligne et vente des abonnements unireso sur SwissPass auront marqué l'année 2016.

Produits et prestations

Partenariat avec Pailloz-Frantour
Afin de diversifier la gamme de produits et de prestations proposés à leur clientèle, les tpg mettent en place un partenariat avec le tour-opérateur Pailloz-Frantour pour vendre des arrangements forfaitaires trains/hôtels vers des villes suisses et quelques destinations européennes (principalement Paris) dans les agences tpg et depuis une plateforme de réservation accessible depuis le site Internet des tpg.

Requies

Paiement des consultants en ligne
Depuis le 15 mars, il est possible de payer son constat en ligne via le site Internet des tpg. Les contreparts disponibles ainsi qu'un moyen de paiement simple et rapide, qui ne nécessite plus de déplacement en agence ou au bureau des constats des tpg.

Manifestations

Vente de billets combinés aux distributeurs
A l'occasion du Salon de l'auto 2016, les tpg lancent la vente de billets combinés - entrée à la manifestation et titre de transport - aux distributeurs. Cela représente plus de 500 points de vente supplémentaires sur le réseau pour organiser sa visite à la manifestation. Ce nouveau canal de distribution a rencontré un vif succès : les tpg ont augmenté leurs ventes « Salon de l'auto » de façon significative.

Au niveau des ajustements, compte tenu du contexte budgétaire actuel, des adaptations d'horaires ont eu lieu avant l'heure de pointe du matin et le samedi en début de soirée sur la majorité des lignes urbaines pour adapter l'offre au taux de fréquentation observé. Les lignes 28 et 57 ont vu leur offre légèrement réduite, avec, pour la ligne 28, un terminus à l'Aéroport depuis Parthumier en soirée. La ligne 42 effectuée désormais son terminus aux Palettes pour les courses après 21 heures ainsi que le dimanche. Du côté de Saint-Julien-en-Genève, la ligne D effectuée son terminus à Saint-Julien-Gare, la desserte de Vitam/Parcrestant assurée par la ligne M. A noter que, en prévision des réaménagements prévus sur la route de Chêne, l'arrêt Chêne-Bougenies de la ligne 12 a été supprimé.

La méthode dynamique de calcul des temps de battiment, appliquée sur les lignes 1, 5, 23 et 25 depuis fin 2015, a été généralisée à l'ensemble des lignes de bus et de trolleybus pour mieux adapter la durée des battiments à celle des temps de parcours.

Tarification
Flyer explicatif pour trouver le bon tarif sur la ligne U

Un flyer explicatif a été conçu pour expliquer la tarification particulière de la ligne U et faciliter l'achat des titres de transport nécessaires aux voyages sur cette ligne.

Renouvellement des abonnements
Borne en libre-service au Bachet

Après Comavin en 2016, c'est l'agence du Bachet qui a été équipée en 2017 d'une borne informatique pour le renouvellement des abonnements annuels et mensuels en libre-service. Les clients apprécient cet appareil facile à utiliser qui leur permet de gagner du temps.

Information aux voyageurs
Application tpg sur Apple Watch

Les voyageurs connectés peuvent depuis fin avril accéder aux informations du réseau tpg en temps réel grâce à l'application tpg spécialement conçue pour l'Apple Watch. A l'aide de la fonction « Coups d'œil », les utilisateurs peuvent voir les prochains départs à l'arrêt le plus proche grâce à un simple glissement de doigt sur le cadran, sans même avoir à ouvrir l'application. De la même manière, ils peuvent accéder à la carte des trois arrêts les plus proches de leur position actuelle ou encore aux trois prochains départs d'un arrêt donné. Ils peuvent également personnaliser leur itinéraire en temps réel en ne retenant que la ligne et l'arrêt qui les intéressent, pour une information très claire. Enfin, les distraits ont la possibilité de programmer une alerte les prévenant de leur arrivée imminente à destination.

Agences
Accessibilité pour les personnes à mobilité réduite

L'agence de Rive a fait l'objet de travaux de rénovation pendant l'été. Elle dispose désormais d'un accès avec porte automatique pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite.

Nouveaux supports de publicité digitale

En collaboration avec leur filiale TP Pub, les tpg ouvrent les écrans de leurs 500 distributeurs de titres de transport à la diffusion de messages publicitaires selon les contraintes suivantes : fréquence de mise à jour limitée au mois et diffusion homogène sur l'ensemble du parc d'appareils. Les images défilent durant la période d'inactivité des distributeurs. Dès lors qu'un client pose le doigt sur l'écran, la publicité disparaît et laisse place instantanément à l'écran de vente.

Service clients
Support en ligne

En juillet, les tpg lancent une nouvelle foire aux questions sur leur site Internet. L'utilisateur peut aisément faire lui-même ses recherches à l'aide de questions et de réponses interactives présentées sous trois différentes formes : déroulement d'un voyage, liste déroulante de questions/réponses ou ruage de mots. La foire aux questions est tenue à jour par le service clients et adaptable aux actualités du réseau. Si toutefois le client ne trouve pas de réponse à ses questions ou s'il souhaite un contact direct avec un conseiller, il trouvera les coordonnées téléphoniques et l'adresse du service clients, de même qu'un formulaire en ligne et un service webchat pour une conversation en direct.

Pic de pollution
Tarification réduite

Une nouvelle fonctionnalité permet d'acheter en temps réel et immédiatement le rabais sur les titres de transport occasionnels achetés par SMS lorsqu'un pic de pollution est décrété.

Billetique 2.0
Introduction de la Carte SwissPass

Depuis le changement d'horaire de décembre, la carte SwissPass est disponible dans tous les points de vente tpg. Les clients peuvent y acheter ou renouveler leurs abonnements annuels unireso tout Genève et régionaux (zones suisses uniquement).

Un courrier a été envoyé aux clients dont l'abonnement annuel arrivait à échéance pour les informer des démarches à entreprendre ainsi que des documents à présenter pour la création de leur compte et de leur carte SwissPass.

Titres de transport par SMS
Intégration des billets régionaux

En fin d'année, les billets unireso régionaux trois zones (zones suisses uniquement) rejoignent l'assortiment des titres de transport disponibles à l'achat par SMS ou via les applications mobiles des tpg.

3. Collaborateurs et collaboratrices

Les collaborateurs sont le moteur qui fait tourner l'entreprise, grâce auquel les tpg fournissent un service de qualité à leurs utilisateurs 365 jours par an. Leur bien-être au travail est la condition essentielle pour maintenir leur motivation au quotidien.

L'année 2016 a été marquée par la poursuite des discussions sur l'amélioration des conditions de travail à la conduite et la mise en place du programme Santé et Absentéisme destiné à favoriser le bien-être des collaborateurs dans l'entreprise.

Stationnement

Pour mettre fin, entre autres, à des soucis de saturation ainsi qu'à des problèmes sécuritaires, les tpg mettent en œuvre un nouveau règlement pour le stationnement au parking du Bacher dès le 1^{er} juin. Les droits d'accès au parking sont mis à jour sur la base du règlement particulier du Statut du personnel. Tout collaborateur a un droit d'accès au parking mais celui-ci peut être restreint en raison de son lieu de domicile. Des places de parking spécifiques sont mises à disposition des collaborateurs effectuant du covoiturage et des collaborateurs à mobilité réduite.

Nouveau règlement pour le parking du Bacher-de-Pésey

Systèmes d'information et Télécommunications

Nouveau canal d'accès à l'information

Un nouvel écran d'informations a été installé à l'entrée des bureaux du domaine d'activités Systèmes d'information et Télécommunications. Ce nouveau canal a pour but d'informer sur l'état d'avancement des projets et les mises en production réalisées récemment et à venir prochainement. Il est également pour objectif de valoriser le travail et les réussites des collaborateurs.

Communication avec les conducteurs

Mise à jour de SelfService

SelfService, le module web qui permet aux conducteurs de consulter leurs horaires, leurs changements de service, recevoir des messages de service, effectuer des demandes d'absence, des requêtes journalières ou encore saisir des délais de service, a fait l'objet d'une mise à jour en avril. Cette nouvelle mouture apporte d'intéressantes fonctionnalités basées sur les nouvelles technologies web telles que le tactile pour tablette, tout en restant compatible avec les ordinateurs. Désormais, les collaborateurs peuvent également consulter leur

La recherche d'itinéraire depuis les Smartphones a fait peau neuve en fin d'automne. Elle est désormais intégrée aux applications tpg, évitant aux utilisateurs d'être redirigés vers des sites externes. De plus, il est désormais possible d'effectuer sa recherche en sélectionnant ses lieux de départ et de destination par simple pression du doigt sur une carte dynamique. Un gain en termes de confort et de rapidité de navigation !

Recherche d'itinéraire

Améliorations de la recherche mobile et web

dossier employé ainsi que leurs qualifications. Cette nouvelle version de SelfService va permettre d'améliorer la communication et les échanges avec les conducteurs ainsi que réduire substantiellement la consommation de papier.

Relations avec les syndicats

Négociations suite au protocole d'accord et préavis de grève

Les discussions entre la direction et les syndicats concernant l'amélioration des conditions de travail à la conduite et la mise en place d'un service minimum en cas de grève se sont poursuivies en 2016. Il s'agit des suites du protocole d'accord conclu pour mettre fin aux mouvements de grève fin 2014.

Au regret de la direction, les syndicats ont quitté la table des négociations au mois de mai et le SEV a en outre retiré ses membres des commissions liées à l'exploitation. Les négociations ont toutefois repris en août avec de nouvelles propositions de la direction. Ces mesures, particulièrement l'engagement de nouveaux conducteurs, ont notamment pour objectif d'accélérer la restitution des soldes d'heures supplémentaires et des jours de congé dus, de diminuer le recours aux congés supplémentaires, ainsi que d'offrir de meilleures possibilités d'obtenir des congés supplémentaires. Le personnel supplémentaire n'est pas rémunéré et les congés supplémentaires ne sont pas pris. Les congés supplémentaires ont entraîné une baisse significative du taux d'absentéisme. Après plusieurs mois d'absence, le SEV a accepté de revenir dans les diverses commissions statutaires au mois d'octobre, notamment la commission des horaires, la commission de la circulation et la commission des véhicules. La direction a saisi ce retour dans des séances qui ont précisément pour but de partager la situation sur le terrain et rechercher des améliorations.

Malgré la reprise de discussions, les syndicats ont déposé un préavis de grève début décembre. Dès sa réception, la direction a aussitôt organisé une rencontre avec les syndicats. Plusieurs séances de négociation ont eu lieu au courant du mois de décembre et se poursuivront en 2017.

Conduite Formation continue

Grâce au programme de formation mis en place par les tpg, en collaboration avec l'Office pour l'orientation, la formation professionnelle et continue (OFFC) ainsi que l'Union des transports publics (UTP), quarante-six conducteurs de tram, bus ou trolleybus ont obtenu leur certificat de formation continue reconnu dans le canton de Genève.

Conditions de travail à la conduite Augmentation de l'effectif

Dès l'été, les tpg ont commencé à augmenter les effectifs à la conduite pour arriver à une moyenne de trente conducteurs en plus pour 2017. L'objectif de ces recrutements est notamment de réduire le solde d'heures supplémentaires à rendre aux conducteurs et de réduire le recours aux congés supprimés.

Bien-être au travail Programme Santé et Absentéisme

La santé des collaborateurs est une préoccupation constante de l'entreprise, inscrite dans les enjeux du plan directeur RH. Les tpg visent donc à introduire une culture santé dans l'entreprise pour, notamment, favoriser le bien-être des collaborateurs et réduire le taux d'absentéisme trop élevé. Pour cela, les Ressources Humaines ont mis en place le Programme Santé et Absentéisme (PSA) en 2015. Ce programme vise à encourager un nombre d'actions structurées, objectives et valorisantes autour de la santé et tendre à réduire le taux d'absentéisme.

En 2016, les Ressources Humaines ont déterminé les quatre axes fondamentaux qui détermineront l'approche de la santé aux tpg : prévention/bien-être, soin des pré-sencés, gestion des situations de Santé et gestion des absences. Pour chacun de ces axes, elles ont établi une liste des actions à entreprendre. Ces actions sont menées en partenariat avec des équipes transverses de l'entreprise, comprenant par exemple les membres de la Commission santé et sécurité au travail, des cadres des différents domaines d'activités, l'ensemble des Ressources Humaines, dont la responsable Santé, intégrée aux Ressources Humaines en 2016.

Parmi les réalisations de 2016, cinq nouveaux médecins conseils ont été recrutés ; un tableau de bord RH a été mis en place pour permettre aux managers de facilement

4. Environnement

En tant qu'opérateur de transports en commun, les tpg s'engagent au quotidien à respecter les principes du développement durable que ce soit en matière de mobilité, d'énergie ou d'habitudes de travail.

Rationalisation des impressions, dématérialisation et réactivation d'une équipe transversale dédiée au développement durable sont les actions entreprises à l'interne en 2016 pour diminuer l'impact de l'entreprise sur l'environnement.

Impressions Remplacement des modèles

Les tpg ont procédé au remplacement de leurs copieurs multifonctions, dits modèles. Grâce à l'activation et la réactivation des impressions via les badges d'entreprise et la redirection vers le service digital printing pour des volumes importants, les nouvelles machines permettront de sécuriser les impressions, de diminuer les volumes d'impression et par conséquent de réduire l'empreinte carbone de l'entreprise. Par ailleurs, les utilisateurs auront désormais la possibilité de récupérer leurs impressions depuis n'importe quel appareil.

Impressions Rapport annuel de gestion

Par souci pour l'environnement, il a été décidé que le rapport annuel de gestion des tpg ne serait plus imprimé, mais à compter de l'année 2016, sera disponible en version numérique. Le rapport de gestion sera désormais disponible uniquement en version numérique sur le site Internet des tpg. Le livret Faits et chiffres continuera d'être imprimé et ce en version bilingue, anglaise-français, pour être remis aux visiteurs de l'entreprise notamment.

Pian environmental Réactivation de la «green team»

Suite à l'arrivée du nouveau responsable Sécurité et Environnement, le Collège de direction valide la réactivation de la «green team» composée de représentants environnementaux dans les domaines d'activités. Les objectifs de cette équipe sont de communiquer sur les actions et projets Nagawatt (politique d'efficacité énergétique en lien avec les SIG) en cours ou réalisés, de proposer des actions d'amélioration en matière d'environnement, de sensibiliser les collaborateurs aux comportements à adopter et à l'effort fourni par l'entreprise dans son approche en matière de développement durable.

combattre l'état et l'évolution de l'absentéisme dans leurs équipes ; de nouvelles prestations en matière de santé, telles que des massages, des cours de méditation et des rencontres multisports, ont été introduites pour favoriser le bien-être physique et mental au travail.

5. Sécurité

La sécurité et la sûreté sont deux des principales préoccupations des tpg. Si, au vu des activités de l'entreprise, elles sont naturellement pensées en termes de transport de voyageurs, elles le sont également en matière de protection des collaborateurs, du matériel et des infrastructures.

Les tpg veillent à offrir à leurs voyageurs et collaborateurs un réseau et un environnement de travail dans lesquels évoluer en toute quiétude. Pour cela, ils font preuve de vigilance par rapport à tout risque pouvant menacer leur sécurité ou leur sûreté.

Sécurisation du Bâchet

Concept de sûreté

Participant d'un concept de sûreté qui se met progressivement en place, de nouvelles mesures sont prises pour protéger le site du Bâchet à partir du mois de février. Les portails, portes et portes d'accès aux bâtiments sont fermés en dehors des heures de bureau, les samedis, dimanches et jours fériés pour empêcher les véhicules et visiteurs non autorisés d'accéder aux zones protégées. L'accès reste en tout temps possible pour les collaborateurs grâce à leur badge.

Autorisation d'accès au réseau (AAR)

Obtention des faits de sécurité parties A à B et de l'agrément de sécurité (AgSec)

En 2015, l'Office fédéral des transports (OFT) a octroyé aux tpg l'autorisation n° 6077 d'effectuer des transports ferroviaires en vertu de l'article 8c de la loi sur les chemins de fer. Valable jusqu'au 30 avril 2025, l'autorisation était conditionnée à l'obtention par les tpg des certificats de sécurité (CoSec A et B) et de l'agrément de sécurité (AgSec). En mars 2016, l'OFT les a accordés aux tpg pour une période de quatre ans, soit jusqu'au 31 mars 2020.

Fraude

Paiement avec de la monnaie étrangère aux distributeurs tpg

Durant les mois de mars et avril, les tpg ont connu une recrudescence du paiement avec des monnaies étrangères, non valables, à leurs distributeurs automatiques de titres de transport sur le réseau. Ils ont immédiatement pris des mesures – techniques et légales – afin de lutter contre ce comportement frauduleux visant à voler de l'argent aux distributeurs grâce au retour de monnaie en francs suisses. Une plainte contre X a été déposée. Ils ont commencé l'acquisition de monnayeurs plus pointus

permettant de détecter les pièces non valables (monnaies étrangères) des pièces valables (CHF ou €); par ailleurs, les distributeurs sont progressivement équipés d'un programme informatique permettant de détecter les comportements suspects aux distributeurs.

Cyberattaques Protection des sites web des filiales

Après avoir mis en place une protection spécifique contre les attaques informatiques sur le site Internet et les autres services publics web des tpg, tels que ceux liés à l'information voyageurs ou au service permettant le paiement en ligne des concrets, les tpg ont développé cette solution sur les sites web de leurs filiales TP Pub et la Fondation de prévoyance en faveur du personnel des tpg.

S'agissant des données internes, les tpg ont aussi procédé au chiffrement des données de communication pour les évaluations annuelles des collaborateurs, leur solution de gestion des événements et leur data warehouse, leur entrepôt de données de tout type.

Sécurité des données Rédaction de l'hébergement Internet

En vue de préparer l'arrivée du site e-commerce des tpg début 2017 sur lequel seront échangées des données sensibles liées aux transactions en ligne, les tpg ont fait passer le site Internet qui est désormais à nouveau hébergé en Suisse.

Sensibilisation des passagers

Sticker « Pour votre sécurité »

A la demande des syndicats et avec la collaboration de l'Exploitation, un autocollant invitant les passagers à limiter les nuisances sonores à proximité des cabines de conduite afin de ne pas perturber la concentration des conducteurs au volant a été apposé dans tous les véhicules.

Secourisme Installation de défibrillateurs

Quinze défibrillateurs fixes et mobiles ont été installés dans les locaux du Bâchet, de la Jonction, à l'agence de Five ainsi que dans les camions de la ligne aérienne et les voitures d'intervention qui sont souvent les premiers véhicules sur place lors d'accidents. Les secouristes d'entreprise ont été formés à l'utilisation de ce matériel.

Sécurité d'exploitation

Accidentologie

L'année écoulée a permis de confirmer que le niveau de sécurité du réseau reste élevé. Le nombre d'accidents impliquant les véhicules des tpg et de leurs sous-traitants (hors TAC) sur territoires suisse et français et de blessures voyageurs reste stable par rapport à l'année précédente malgré la recrudescence du trafic privé et du nombre de kilomètres parcourus.

En 2016, on dénombre un total de 1'265 accidents de circulation (contre 1'244 en 2015), dont 68,7% sont des collisions avec des tiers, 20,4% des collisions avec des obstacles fixes ou animaux et 11% des collisions entre véhicules tpg, aussi bien sur le réseau que dans les centres de maintenance. Dans la majorité des cas, seuls des dégâts matériels sont à déplorer. En 2016, le pourcentage des accidents avec blessés est de l'ordre de 10%, en légère hausse par rapport au 9,2% de 2015. En 2016, les tpg ont noté 384 accidents de personnes à bord des véhicules de ligne. Il s'agit généralement du résultat de chutes à l'intérieur des véhicules ou de blessures à la montée ou à la descente des véhicules. Chaque accident annoncé fait l'objet d'une enquête pour déterminer les causes de l'événement et les mesures d'amélioration à entreprendre pour prévenir de futures occurrences.

6. Qualité

Pour fournir un service de haut niveau à leurs utilisateurs et des conditions de travail optimales à leurs collaborateurs, les tpg visent la qualité dans toutes leurs actions.

Ponctualité, efficacité, tranquillité sont autant de critères qui font que les voyageurs apprécient de se déplacer avec les tpg. Pour les collaborateurs, recevoir la bonne information au bon moment et avoir les bons outils à disposition sont des éléments clés pour travailler dans de bonnes conditions.

Connexion Internet

Déploiement du wifi dans les zones administratives

Les collaborateurs ainsi que les visiteurs occasionnels bénéficient d'un maillage wifi performant et sécurisé dans les zones administratives de Bichnet et de Jonction. Le collaborateur nomade a ainsi accès à l'ensemble des applications dont il a besoin ou qu'il se trouve dans les locaux. Les bureaux de roulement ou la majorité des conducteurs prennent leur service sont également couverts par ce réseau wifi. Au travers de ce projet IT, les tpg gagnent en efficacité en facilitant et optimisant le travail nomade au sein de l'entreprise.

Vitesse commerciale

Sensibilisation des passagers

Les tpg lancent une campagne pour sensibiliser les clients à leur impact sur la vitesse commerciale et la ponctualité des véhicules. Grâce à des images signées par le dessinateur Mix & Remix, ils rappellent les bons comportements à adopter à la montée et à la sortie des véhicules pour gagner du temps à l'arrêt et ne pas ralentir le fonctionnement du réseau.

Communication externe

Véhiculation de l'offre

Au printemps, les tpg lancent une campagne de communication en trois phases pour valoriser leur offre ainsi que les avantages de la clientèle abonnée, en rappelant aux clients les chiffres clés de leur offre, l'efficacité de certaines liaisons, la densité de l'offre à certains pôles, et les partenariats avec certaines institutions culturelles ou sportives.

Au niveau du concept de communication et graphique, l'accent est mis sur le client à travers des photos reflétant la clientèle quotidienne des tpg et sur les couleurs

Titres de transport

Nouvelle solution de contrôle

Les tpg ont procédé au remplacement de leur système de contrôle des titres de transport. Leur nouvelle solution permet de contrôler la validité des tickets par SMS et des abonnements SwissPass. Elle est capable d'imprimer cinq fois plus rapidement que son prédécesseur et est très ergonomique. Elle informe aussi son utilisateur sur les zones du canton à privilégier pour effectuer l'acte de contrôle (zone insuffisamment contrôlée) et permet de renseigner les clients. Enfin, toutes les données saisies sur SYSCO sont transmises sur une plateforme centrale permettant leur analyse à des fins statistiques et d'optimisation des tournées de contrôle.

Très évolutive, cette solution s'adapte à de nouvelles réglementations en matière de transport de personnes et de contrôle.

Logiciel de planification

Mise à jour d'Haustus

Les tpg s'engagent tous les quatre à cinq ans dans d'ambitieux projets de mise à niveau du logiciel Haustus qu'ils utilisent depuis plus de dix-huit ans pour créer le réseau, concevoir l'offre de transport, planifier les services, voitures, créer les journées conducteurs, réaliser les routements et planifier le travail des conducteurs.

La nouvelle version a été mise en production au mois d'avril après seize mois de travail. Hormis le maintien à jour de cette solution, la nouvelle version d'Haustus apporte une nette amélioration dans l'optimisation de la planification des véhicules et des agents (algorithmes plus puissants). Elle va également permettre l'arrivée courant 2016-2017 de nouvelles fonctionnalités et notamment l'affacturation automatique des journées conducteurs.

Echange d'intelligence

Information Technology for Public Transport

Les tpg ont adhéré à ITXPT, Information Technology for Public Transport, une association fonctionnant sous l'égide de l'Union internationale des transports publics (UITP), dont le but est de fédérer et de développer des synergies dans le secteur des systèmes d'information et de télécommunications dans le domaine du transport public.

En tant que membre stratégique d'ITXPT et grâce à leur large expérience métier en tant qu'opérateur de

qui symbolisent toujours les tpg – l'orange et le blanc. En parallèle, les tpg se dotent d'une base/lire qui accompagnera désormais leurs communications externes : la vie mobile.

Confort des passagers

Action musiciens

Malgré une diminution des plaintes, les tpg continuent à recevoir des réclamations de leur clientèle relative aux musiciens-mendians. Ils ont par conséquent réalisé une campagne de sensibilisation début mai. Cette campagne de trois jours a été menée par deux groupes ad hoc de contrôleurs de titres de transport qui ont agi sur la base des informations relayées par nos conducteurs à la régularisation centralisée du trafic. Les musiciens interceptés ont été dénoncés pour non-respect des Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs. La surveillance et les interventions se poursuivent.

Information aux collaborateurs

Réunion de direction

A raison d'une fois par semaine, tous les mardis matin, les directeurs des domaines métiers ou remplaçant titulaire – et les responsables de l'Unité Management d'entreprise, du service juridique et de l'Unité Communication – se réunissent. Les thèmes d'ordre social liés à l'environnement social sont bien sûr francisés ou étendus – requérant des décisions, arbitrages ou discussions sont traités lors de cette séance hebdomadaire.

Soucieux de partager avec les collaborateurs les décisions majeures qui rythment la vie de l'entreprise, en prise directe avec l'actualité, le Collège de direction a souhaité réinstaurer la diffusion systématique – après chaque séance – d'une information relative à sa réunion hebdomadaire.

Enquête de satisfaction

Sondage sur la communication interne

Le service de communication a mené, du 27 mai au 20 juin midi, un sondage afin de connaître l'avis des collaborateurs sur la qualité, la quantité, le visuel, etc. de l'ensemble des productions de communication interne de l'entreprise. Le taux de participation s'est élevé à plus de 40% !

transport, les tpg prendront part à l'élaboration des futurs standards de solutions informatiques et de télécommunications propres aux systèmes électroniques et informatiques embarqués dans les véhicules.

Partenariat Distinction de l'HEPIA

L'HEPIA – Haute école de paysage, d'ingénierie et d'architecture de Genève – a décerné la distinction de « partenaire idéal » aux tpg. Cette distinction valorise l'excellente collaboration entre les experts d'HEPIA et des tpg dans le cadre de multiples collaborations : mise en place du projet éco-conduite, système de mesure de la consommation de l'énergie électrique du mode train, projet TOSA (réalisation d'une simulation tridimensionnelle du parcours TOSA à Genève, y compris modélisation informatique du paysage et coordination du concours de design des potences de recharge des stations test et des futures stations).

Certifications Audit de suivi ISO 9001 et 14001 et EDOQA

L'entreprise SQS est venue mener son audit combiné annuel de suivi au mois de juin pour valider les certifications ISO 9001 (Management de la qualité), ISO 14001 (Management environnemental) et EDOQA (Certificat suisse de qualité pour les institutions de formation continue) en 2015. L'audit s'est déroulé à deux occasions et les trois certifications seront à nouveau auditées en juin 2017.

Support informatique Portail en ligne

Un nouveau portail en ligne est mis à disposition des collaborateurs pour la résolution de leurs requêtes informatiques. Ce service complémentaire s'ajoute au numéro d'appel interne qui existe depuis de nombreuses années.

Gestion des contrats Nouveau logiciel

Un nouveau logiciel, adapté aux demandes des tpg, a été mis en place pour un meilleur suivi des contrats d'entreprise.

Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs Amélioration des communications radio

La mise à niveau de la solution SAEIV (Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs) est une pièce maîtresse du système d'information des tpg. Chaque année environ deux mises à niveau majeures sont réalisées par le SIT et les équipes métiers. Celles-ci peuvent être considérées comme de mini-projets du fait de leur impact et de leur importance. La version 5.10a, mise en production mi-octobre, a notamment permis l'amélioration de la qualité des conversations transitant par le canal de la radio. Elle a également été bénéfique à la stabilité de la solution.

7. Principes organisationnels

Le bon fonctionnement d'une entreprise repose sur une stratégie claire, une gouvernance et une direction forte, des collaborateurs experts dans leur domaine.

L'organisation des tpg a vécu de nombreux changements en 2016 avec, notamment, l'entrée en fonction d'une nouvelle présidente au Conseil d'administration et des remaniements dans les domaines d'activités.

Changements au Collège de direction

Arrivé en 2014 afin d'assurer la transition avec l'ancien directeur de domaine, Nicolas Charbonnier occupait le poste de directeur des Ressources Humaines (RH) depuis le 1^{er} janvier 2015. Après presque deux années passées à la tête des RH et miures réflexions, il a décidé de se tourner vers de nouveaux horizons professionnels en réorientant sa carrière hors des tpg. Il a quitté l'entreprise le 30 novembre 2016. Dans l'attente de l'engagement de son successeur, la direction ad interim est assurée par son adjointe, Leïzia Golay.

Engagé en 2007 comme coordinateur de projets et notamment responsable du contrôle de gestion, l'entrée en poste de Benoît Vincent est directeur des Finances & Gestion (FG) depuis le 1^{er} juin 2011. Après près de dix années au sein de l'entreprise, il a, lui aussi, décidé de quitter les tpg. Son départ est annoncé pour fin mai 2017. Absent pour raisons médicales depuis le mois de décembre, il est remplacé ad interim par Jérôme Dumont, responsable du contrôle de gestion.

En l'absence prolongée d'Eric Forestier, directeur Clients, la responsabilité de conduire la Direction Clients a été confiée à Nicolas Charbonnier ; puis, au départ de celui-ci, à Emmanuel Fankhauser, responsable du développement du réseau.

Conseil d'administration

Présidente, vice-présidente
et Bureau du conseil

Anne Homung-Soukup est nommée à la présidence du Conseil d'administration (CA) des tpg, à compter du 1^{er} juillet 2016. Américano-suisse, la nouvelle présidente est détentrice d'une licence en sciences politiques du Smith College, Massachusetts, et d'un master en communica-

tions internationales et gestion d'entreprise de l'American University, de Washington D.C. Elle bénéficie d'une longue expérience professionnelle acquise dans le domaine financier et du conseil en stratégie d'entreprise, notamment en qualité de directrice-adjointe d'une banque et de fondatrice et administratrice d'une société de gestion à Genève. Anne Homung-Soukup est, par ailleurs, très active dans d'importantes associations genevoises et internationales, où elle siège souvent au niveau directorial.

Comme chaque année, les membres du CA ont procédé à l'élection de leur vice-président-e et des trois membres du Bureau du conseil, auquel siègent également l'ex-président-e et l'ex-vice-président-e des tpg. Membre sortante du Bureau du conseil, Céline Amaudruz a été élue vice-présidente. Ont été élus au Bureau du conseil : Marçal Goehring (membre sortant), Francisco Gonzalez (nouveau membre) et Eric Grassel (membre sortant). Avec Anne Homung-Soukup, présidente des tpg, et Céline Amaudruz, ils auront notamment pour tâche de préparer les délibérations du CA, de pourvoir à l'exécution de ses décisions et de faciliter l'échange d'informations relatives aux travaux des commissions du CA.

Marketing, Ventes et Communication

Reorganisation des activités

En novembre 2015, le CA a donné son aval pour la création d'un groupe de travail dédié à la Communication, présidé par Denis Grobet et composé de Philippe Meyer et Antoine Veillard, tous trois administrateurs aux tpg. Au printemps 2016, ce groupe de travail a rendu compte de la stratégie qu'il a élaborée pour répondre aux attentes du CA et mettre en place une structure efficace dans les domaines du marketing, de la vente et de la communication pour les tpg.

Sur cette base, le CA a pris les décisions suivantes : regroupement des activités marketing-vente et communication en une seule entité, création du poste de directeur marketing-vente et responsable marketing-vente et d'un responsable communication ainsi que mise au concours des postes. L'application de cette nouvelle organisation devra se faire courant 2017. Une nouvelle fonction de

porte-parole a également été mise au concours pour un engagement au printemps 2017.

Audit interne Organisation temporaire de l'audit interne

Suite à la démission de son responsable le 1^{er} juin 2016, le service d'audit interne fonctionne à 50% avec un seul collaborateur à temps plein. Au vu de la complexité des activités des tpg, cette organisation est insuffisante pour réaliser le plan d'audit interne 2016. Aussi, le commissaire aux Audits et Finances du Conseil d'administration a validé la proposition de l'auditeur interne d'externaliser deux des audits 2016 pour accélérer la réalisation du plan d'audit de cette année. Il s'agit de celui portant sur la gestion des systèmes de management intégré et de celui sur l'externalisation des prestations en matière d'informatique ou de services de télécommunications.

Exploitation Ajustements organisationnels

Le 1^{er} janvier 2016, le pôle Gestion et production des opérations a été supprimé et les trois unités qui le constituaient – à savoir « Planification & Bureau d'exploitation, Gestion du temps réel (PRT) et Gestion des données devenues l'Unité Analytique le 1^{er} janvier également) – ont été directement rattachées à la direction de l'Exploitation. Cette simplification de structure devrait faciliter les échanges entre les divers services du domaine nautier.

Evaluations annuelles Annualisation des entretiens

La tenue des entretiens d'évaluation annuelle a été systématifiée avec un entretien à chaque fin d'année civile (et non plus à la date anniversaire de l'entrée du collaborateur aux tpg) ; cela afin que les Ressources humaines puissent établir des plans d'actions utiles et pertinents (actions de formation, suivi particulier d'un secteur, etc.) et mesurer les progrès réalisés d'année en année sur la base d'informations obtenues de manière régulière.

Management d'entreprise Réorganisation de l'unité Risques & Management

L'unité Risques & Management, rattachée à la Direction générale, se réorganise avec effet au 1^{er} avril 2016. Elle prend le nom de Management d'entreprise pour mieux refléter son champ d'actions : gestion des risques, gestion du portefeuille de projets d'entreprise (« PMO d'entreprise »), qualité, sécurité et environnement, et, enfin, sûreté.

Santé Transfert de l'activité Santé aux Ressources humaines

L'activité Santé et sa responsable, jusqu'ici parties intégrées de Risques & Management, rejoignent les Ressources humaines afin de regrouper toutes les forces déployées à la mise en place et à l'application de la politique santé de l'entreprise et des actions qui y sont rattachées, telles que le programme « Santé & Absentéisme ».

Classes de fonction Réévaluation

Suite à un audit de gestion des Ressources humaines réalisé par l'Etat de Genève, les Ressources humaines des tpg, avec l'appui d'un cabinet externe, ont mené une grande action de mise en conformité de la classification de l'ensemble des fonctions de l'entreprise entre juin 2015 et mai 2016. Chaque description de poste a fait l'objet d'une analyse détaillée et d'une mise à jour de son classement dans le système de rémunération des tpg entre avril et mai 2016. Chaque poste a été évalué selon ses spécificités propres, précisées dans le descriptif de poste et non selon celles du titulaire qui l'occupe. La mise en œuvre des mécanismes salariaux associés à cette évolution sera effective au 1^{er} janvier 2017.

Formation Mission de formation

La mission d'agent de formation a été instituée au sein du service Clients et Opérations et formalisée au niveau RH. Cette tâche consiste à assister les stagiaires dans le cadre de leur intégration à leur place de travail. Des collaborateurs des différents services se sont portés volontaires pour cette mission d'une durée minimale d'une année.

Statistiques Nouvelle méthode de calcul du comptage passagers

Le traitement des données de réalisé (comptage passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé et dynamié au 1^{er} janvier 2016. Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de traitement (automatisation) qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, une correction a été apportée à la méthode de calcul, qui jusqu'à présent était défavorable aux tpg vis-à-vis des autres partenaires d'unireso. Cette correction devrait amener une légère hausse du nombre de passagers recensés (2-3%) et par conséquent une légère modification de la clé de répartition en faveur des tpg (estimation 0,2%). La Direction générale des transports et unireso

ont été officiellement informés de cet ajustement et n'ont pas émis d'opposition.

Systèmes d'information et télécommunications

Validation de l'implémentation de la fonction de *business analysis* et *analysis of*

Dans le cadre de la validation du Plan directeur informatique 2015-2018, le Collège de direction a validé le concept, le positionnement et le recrutement de *business analysts* au sein des différents domaines d'activités de l'entreprise.

Aide financière aux retraités

Création d'un fonds de solidarité

La mise en place d'un fonds de solidarité à l'égard des pensionnés des tpg constituait l'un des points du protocole d'accord de décembre 2014. Pour rappel, ce fonds est destiné à verser une contribution financière aux retraités pour la participation à leur cotisation d'assurance maladie et l'acquisition d'un abonnement de transports publics donnant accès aux réseaux des tpg et de la Société des Mouvettes Genevoises Navigation. Sa création fait suite à la suppression des avantages aux retraités imposée en 2014 par le Conseil d'Etat. Au mois de mars, la direction et les syndicats ont convenu que, pour l'avenir, l'ensemble du personnel actif fournirait un effort quotidien équivalent à deux minutes de travail supplémentaire au profit de son futur retraite. Lors de ce travail, le salaire est versé au moment du paiement de l'exploitation, technique et planification et installations (art. 87 alinéa 1 du Statut du personnel), ne sont pas concernés. Le nouvel horaire de travail majoré entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2017.

Tarifification

Référendum contre la hausse des tarifs

Une délibération publique au Tribunal fédéral a eu lieu le 2 septembre 2016 dans le recours contre la modification de la LTPG suite au vote sur l'IN 146 dite « AVIVO ». Par 3 voix contre 2, le Tribunal fédéral a confirmé la compétence du Grand Conseil de la République et Canton de Genève pour fixer les tarifs des tpg. La norme de compétence qui a été introduite en application de l'initiative cantonale « Stop aux hausses des tarifs des Transports publics genevois » est donc compatible avec le droit fédéral. En effet, le Tribunal fédéral a retenu que les tpg étaient un établissement autonome de droit cantonal, dont le degré d'autonomie est déterminé par le

législateur cantonal. Le Canton étant le propriétaire des tpg, il exerce un plein contrôle sur ceux-ci et peut, par conséquent, également octroyer la compétence de fixer les tarifs au Grand Conseil, même lorsque l'entreprise de transport dispose de la personnalité juridique.

Fin septembre, suite à la récolte des signatures nécessaires à l'aboutissement d'un référendum, la hausse des tarifs, décidée pour le mois de décembre par le Grand Conseil, est bloquée. Les Genevois voteront sur ce sujet en 2017.

Stratégie d'entreprise

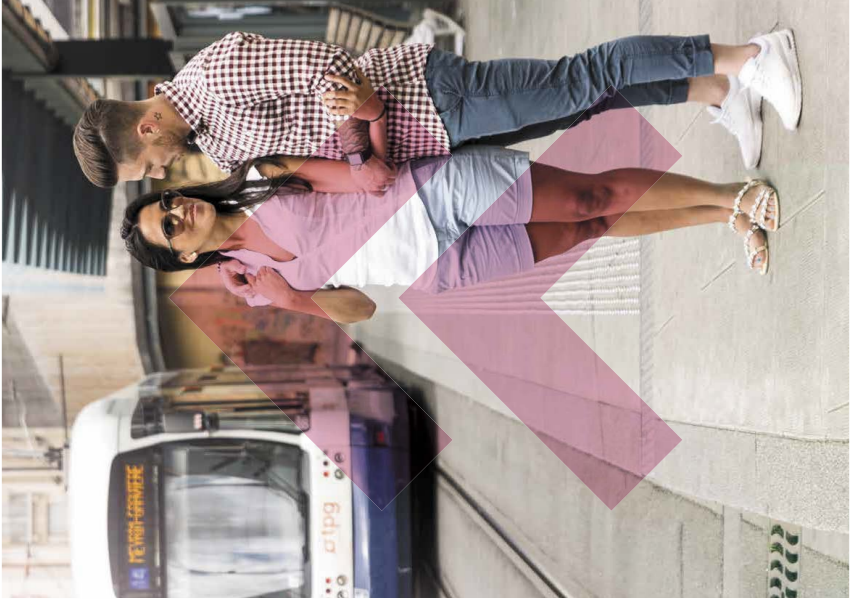
Cap 2030

Pour que les tpg puissent répondre aux attentes cantonales – « Mobilités 2030 » –, relever les défis qui les attendent – notamment avec l'augmentation de la population et de ses besoins en mobilité – et rester un acteur incontournable de la mobilité dans la région, le Conseil d'administration a lancé une démarche de réflexion, Cap 2030, en collaboration avec la direction et des collaborateurs de l'entreprise et en concertation avec le conseiller d'Etat en charge des transports. Le but de Cap 2030 est de déterminer la vision et les priorités de l'entreprise à l'horizon 2030. Les partenaires de l'entreprise – services étatiques, cantonaux, communaux, partenaires sociaux, usagers – ont également intégré la démarche, notamment par le biais d'une consultation.

Rapport financier consolidé

Chiffres clés

	2014	2013	2012
Montants nets (hors impôts)			
Montants nets produits financiers	681 249	200 281	200 000
Montants nets produits financiers	25 370	25 370	25 559
Voyageurs internationaux			
Totaux de ventes de voyages par année	213 904	200 076	
Totaux de ventes de voyages à l'étranger par année	533 643	491 012	
Moyenne par voyageur international	1 045	1 045	
Moyenne par voyageur à l'étranger	428	428	
Base de salaires			
Personnes affectées	104	104	104
Personnes affectées	94	94	94
Mois	7	7	7
Moyenne	135	135	135
Moyenne	105	105	105
TVA	429	429	429
Montants des voyages dans les véhicules (sans taxes d'aéroport)			
Personnes affectées	77 414	77 752	
Personnes affectées	56 227	56 227	
Moyenne par personne affectée par véhicule (sans taxes d'aéroport)	81	81	
Directif du personnel (la somme des postes directs, indirects et autres)			
Personnes affectées	1 211	1 211	1 211
Personnes affectées	210	210	210
Moyenne	1 336	1 336	1 336
Finances			
Produits			
Produits du transport	41 891	41 891	
Accroissements	74 303	70 967	
Charges	8 978	7 965	
Produits nets	107 216	104 893	
Charges			
Charges de transport	242 262	242 262	
Produits à l'étranger	17 204	17 151	
Produits à l'étranger	1 800	2 771	
Produits à l'étranger	1 800	2 771	
Produits nets	407 554	403 250	
Charges			
Impôts de commerce	202 136	202 076	
Impôts de commerce	122 821	121 380	
Impôts de commerce	1 046	1 046	
Impôts de commerce	42 008	41 400	
Charges de transport	14 504	14 504	
Charges nets	413 206	414 465	
Excédent	-12 111	-11 995	

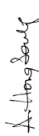


L'organe de révision a déposé son rapport le 13 mars 2017.
 Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2016 lors de sa séance du 13 mars 2017.

En complément à la révision effectuée par l'organe de révision statutaire, l'Office fédéral des transports a vérifié par sondage les postes du bilan et des comptes pertinents du point de vue du droit des subventions afin de déceler d'éventuelles déclarations erronées. Conformément à son courrier du 27 mars 2017, il n'a trouvé aucun état de fait dont il pourrait déclarer que les comptes annuels 2016 et la proposition d'affectation du bénéfice reporté ne sont pas conformes à la loi sur les subventions et au droit spécial afférent.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'Etat, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le JJ MM 2017.

Genève, le XX avril 2017.
 Au nom du Conseil d'administration



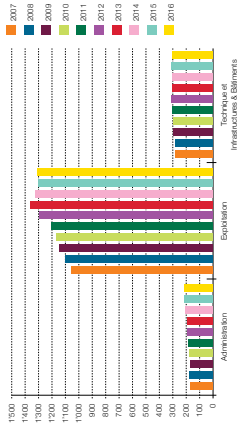
Anne Hornung-Soukup
 Présidente

Comparaison avec les données de 2015

<p>Ressources Au 31 décembre 2016, les tpg comptent 1'885 collaborateurs et collaboratrices. L'augmentation de l'effectif est de 1,02%.</p> <p>+55.4% des collaborateurs des tpg sont suisses,</p> <p>+43.5% européens. Les 1,1% restants sont composés de collaborateurs d'autres origines.</p> <p>+6.63% de l'effectif travaille dans l'encadrement, soit 125 personnes.</p> <p>+5.78% de l'effectif travaille à temps partiel, soit 109 personnes.</p> <p>+71.25% de l'effectif travaille dans le domaine exploitation, soit 1'343 personnes. Les conducteurs représentent quant à eux +60.64% de l'effectif total, soit 1'143 personnes.</p>	<p>Typologie De 2007 à 2016, l'effectif moyen des domaines d'activités a augmenté de 21.6%. La répartition est la suivante : Administration +23.86% Exploitation +24.11%</p> <p>Technique et Infrastructures & Bâtiments +10.64%</p> <p>Répartition par domaine d'activités Les femmes composent 10.98% de l'effectif total des tpg. Leur répartition est la suivante : Administration 37.22% Exploitation 8.27% Technique et Infrastructures & Bâtiments 4.08%</p> <p>Le pourcentage de femmes cadres est passé de 13.33% en 2015 à 11.2% en 2016.</p>	<p>Absences En 2016, le taux d'absentéisme s'est élevé à 8.83%.</p> <p>Formation Dix des 197 demandes d'apprentissage et de stages adressées aux tpg en 2016 ont été retenues. En 2016, les coûts liés à la formation se chiffrent à 803'352 francs.</p> <p>Recrutements Durant cette année 2016, le recrutement a été effectué conformément à la politique RH mise en œuvre depuis janvier 2015. Celle-ci vise à favoriser prioritairement le « vivre interne », puis les ressources de l'Office cantonal de l'emploi (OCE) sachant que tous les postes soumis à l'externe l'ont été préalablement auprès des services de l'OCE. A fin décembre, et pour les postes regroupés à l'externe, les 87 titulaires engagés sont tous résidents du canton de Genève et 45% proviennent de l'OCE.</p>
--	--	---

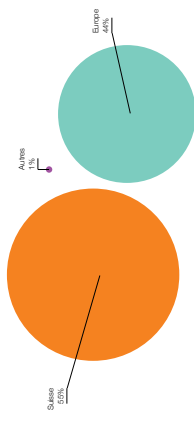
Evolution de l'effectif moyen

En 2016, un peu moins de 1'330 collaborateurs ont travaillé dans le domaine Exploitation.



Nationalités

En 2016, la majorité des collaborateurs est d'origine suisse.



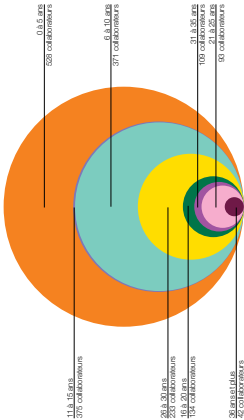
Lieux de domicile

La majorité des collaborateurs a son domicile à Genève en 2016.



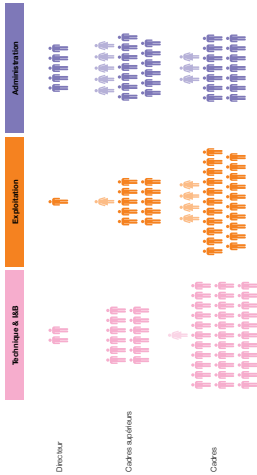
Ancienneté dans l'entreprise

En 2016, l'ancienneté moyenne des collaborateurs tpg est de 13 ans et 6 mois.



Encadrement

Le nombre de femmes cadres a connu une diminution en 2016.

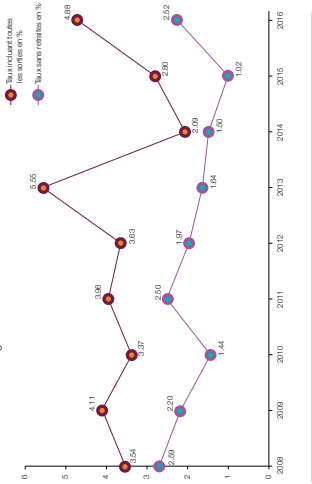


Comparatif 2007 à 2016 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2016



Taux de rotation du personnel tpg

Le taux de rotation a augmenté en 2016.



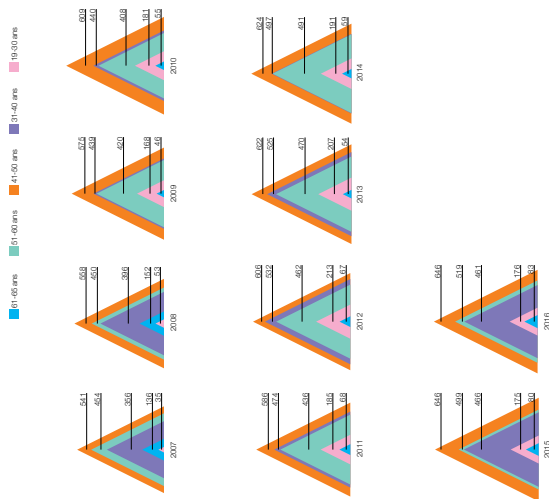
Répartition de l'effectif 2016 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2016

	Suisses		Permis G		Permis C		Permis D		Total
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	
Répartition de l'effectif au 31.12.2016									
CAVOG	21	88%	1	4%	0	0%	2	8%	24
Directeur Clients	60	73%	0	0%	6	7%	16	20%	82
Finances & Gestion	19	61%	0	0%	8	22%	10	27%	37
Logistique & Services	25	69%	0	0%	3	7%	10	24%	35
SIT	26	63%	2	5%	3	7%	10	24%	41
UPE&D	3	100%	0	0%	0	0%	0	0%	3
UPE&D en effort	5	60%	0	0%	1	11%	2	23%	8
Total Administration	158	70%	4	2%	19	9%	44	20%	225
Enfants/0-60'	117	60%	2	1%	21	11%	60	30%	200
0-11/11-13/13-15/15-17	592	67%	14	1%	238	21%	252	29%	1142
Total Exploitation	861	91%	16	1%	269	19%	363	29%	1330
Personnel en cas & S&B (en %)	101	60%	3	6%	2	12%	4	24%	110
TECHNICAL	195	65%	3	1%	47	14%	62	21%	307
Total Technique	296	64%	4	1%	44	14%	66	21%	410
TOTAL Upp	1364	85%	24	1%	322	17%	469	26%	1880

Répartition de l'effectif de l'encadrement 2016 entre Suisses et détenteurs de permis au 31 décembre 2016

	Suisses		Suisses/Permis G		Permis G		Permis C		Permis D		Total
	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	Nb.	%	
CAVOG	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Directeur Clients	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Finances & Gestion	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Logistique & Services	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
SIT	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
UPE&D	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total Administration	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Enfants/0-60'	17	100%	2	12%	15	88%	0	0%	0	0%	19
0-11/11-13/13-15/15-17	14	100%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	14
Total Exploitation	31	100%	2	6%	15	48%	0	0%	0	0%	36
Personnel en cas & S&B (en %)	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
TECHNICAL	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
Total Technique	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0	0%	0
TOTAL Upp	31	100%	2	6%	15	48%	0	0%	0	0%	36

Pyramide des âges



Logo	Code	Nom	Longueur (km)	Nombre de véhicules	Nombre de voyageurs	Vitesse maximale (km/h)
	101	Paris - Brétigny	11,1	1	1	110
	102	Paris - Mantes	11,1	1	1	110
	103	Paris - Evry	11,1	1	1	110
	104	Paris - Châteaufort	11,1	1	1	110
	105	Paris - Mennecy	11,1	1	1	110
	106	Paris - Garges	11,1	1	1	110
	107	Paris - Meudon	11,1	1	1	110
	108	Paris - Nanterre	11,1	1	1	110
	109	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	110	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	111	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	112	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	113	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	114	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	115	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	116	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	117	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	118	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	119	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	120	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	121	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	122	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	123	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	124	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	125	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	126	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	127	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	128	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	129	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	130	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	131	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	132	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	133	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	134	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	135	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	136	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	137	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	138	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	139	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	140	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	141	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	142	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	143	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	144	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	145	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	146	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	147	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	148	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	149	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110
	150	Paris - Courcouronnes	11,1	1	1	110

Longueur des lignes

en voitures	Longueur exploitée ¹	10.12.2016	12.12.2015
	Trainways	331 100	331 100
	Trolleybus	307 300	307 300
	Autobus	353 450	353 450
TOTAL	491 850	491 800	491 850

¹ sans Côme Babilat, ni la desserte locale de transports

Parc de véhicules et kilomètres parcourus

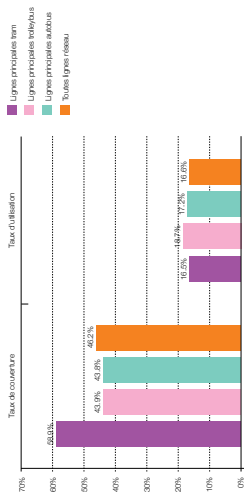
	Voitures	Nombre de véhicules	10.12.2016	12.12.2015	Kilomètres parcourus	2016	2015
	Trainways	24	24	24	852 080	1 064 500	
	Trolleybus	22	22	22	800 320	989 517	
	Autobus	39	39	39	2 473 360	2 905 100	
Total	Transport	104	104	104	3 125 760	3 959 117	
	Trainways	64	64	64	3 427 127	3 487 503	
	Trolleybus	10	11	11	401 155	421 013	
Total	Transport	94	96	96	3 828 282	3 908 516	
	Autobus	6	7	7	200 400	165 000	
	Autobus	37	37	37	1 254 348	1 168 515	
	Autobus	190	190	190	10 700 380	10 730 900	
	Autobus	6	6	6	1 800 000	1 800 000	
	Autobus	209	209	209	18 304 777	18 772 629	
Total des véhicules d'exploitation		438	439	439	27 904 914	28 114 103	
	Autobus de musée	9	9	9	2 188	2 222	
	Autobus de musée	3	3	3	1 353	1 253	

Résultats par ligne

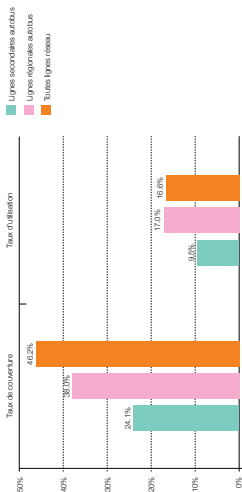
Désignation	Voyages	Voyages à km	Multimédias produits	Charges	Produits de transport	Adm. produits	Commissions (sans COPI)	Contributions	Autres contributions	CO2 (kg)	CO2 (kg) équivalent	CO2 (kg) équivalent	CO2 (kg) équivalent
	189 649 690	452 600 000	18 542 000	309 842 947	14 802 376	10 052 726	1 981 183	44 407	4 831 181	159 459 453	181 752 800	187 952 402	5 697 966
Lignes principales	189 649 690	452 600 000	18 542 000	309 842 947	14 802 376	10 052 726	1 981 183	44 407	4 831 181	159 459 453	181 752 800	187 952 402	5 697 966
Lignes secondaires	70 24 000	10 034 000	2 902 000	27 962 941	574 172	778 336	678 969	44 407	1 062 300	17 199 076	19 854 821	19 377 462	467 943
Lignes													
1	Réseau Urbain	189 649 690	452 600 000	18 542 000	309 842 947	14 802 376	1 981 183	44 407	4 831 181	159 459 453	181 752 800	187 952 402	5 697 966
Lignes principales													
1	Transports	182 448 000	419 374 000	15 596 000	303 941 927	14 228 182	1 924 244	3 906 968	4 238 728	171 966 719	183 900 985	180 300 985	49 284 961
2	Paris - Brest	20 984 000	59 600 000	1 917 000	39 819 349	2 073 034	1 254 300	2 398 198	2 998 198	17 144 962	20 677 034	20 467 737	300 643
3	Paris - Bordeaux	26 714 000	67 200 000	1 934 000	39 819 349	2 113 219	1 359 935	2 998 198	2 998 198	17 144 962	20 677 034	19 797 712	300 000
4	Paris - Clermont-Ferrand	21 230 000	54 900 000	890 000	24 800 752	14 944 364	739 045	2 998 198	2 998 198	17 144 962	11 458 204	10 203 000	63 643
5	Paris - Clermont-Ferrand - Angoulême - Poitiers - Bordeaux - Orléans	10 200 000	34 700 000	700 000	12 200 000	10 027 289	527 118	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	118 443
6	Tour de France	39 215 000	81 428 000	3 900 000	32 400 825	29 910 935	2 425 827	37 222 115	45 002 696	42 509 695	42 509 695	42 509 695	44 634
7	Genève - Lausanne - Lyon - Genève	6 430 000	10 950 000	880 000	10 981 710	4 001 207	382 419	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	41 100
8	Genève - Lyon - Genève	9 847 000	19 050 000	784 000	19 962 974	7 218 106	521 333	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	50 443
9	Genève - Lyon - Genève - Chambéry - Grenoble	1 410 000	2 500 000	200 000	2 500 000	3 089 750	191 824	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	50 443
10	Hôpital - Reims - Metz - Strasbourg - Luxembourg	4 100 000	6 200 000	488 000	19 900 000	3 089 750	319 824	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	50 443
11	Ancône - Chemnitz - Lyon - Genève - Bordeaux - Orléans	73 220 000	10 300 000	520 000	12 118 020	5 671 304	351 374	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	48 996
12	Vannes - Metz - Chemnitz - Lyon - Genève - Bordeaux - Orléans	71 120 000	10 250 000	520 000	14 447 280	5 582 245	480 955	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	42 376
Lignes secondaires													
13	Paris - Bordeaux	65 816 000	13 642 000	736 000	16 864 346	4 439 305	334 132	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	43 836
14	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris	67 440 000	12 942 000	744 000	11 740 000	4 149 305	380 188	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	41 696
15	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	115 200 000	6 140 000	300 000	4 996 394	1 459 305	148 075	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	33 136
16	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	62 450 000	1 778 000	849 000	12 676 708	5 242 447	387 742	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	46 236
17	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	91 300 000	2 241 000	960 000	15 286 152	7 260 274	490 004	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	62 746
18	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	6 004 000	19 500 000	730 000	11 485 728	5 263 388	367 994	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	49 899
19	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	6 004 000	19 500 000	730 000	11 485 728	5 263 388	367 994	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	49 899
20	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	6 004 000	19 500 000	730 000	11 485 728	5 263 388	367 994	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	49 899
21	Nantes - Bordeaux - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	3 450 000	12 460 000	745 000	10 777 804	4 101 346	328 004	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	40 696
22	Nantes - Bordeaux - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	3 450 000	10 180 000	618 000	7 309 228	3 097 952	221 169	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	45 396
23	Ancône - Bordeaux - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	2 982 000	9 377 000	580 000	7 830 004	2 619 178	238 265	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	36 846
24	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	51 460 000	9 980 000	530 000	8 743 334	3 794 438	290 949	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	46 443
25	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	1 050 000	2 800 000	100 000	3 000 000	800 255	307 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	27 483
26	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	1 050 000	2 800 000	100 000	3 000 000	800 255	307 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	27 483
27	Ancône - Bordeaux - Metz - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
Lignes secondaires													
28	Paris - Bordeaux	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
29	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
30	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
31	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
32	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
33	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
34	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
35	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
36	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
37	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
38	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
39	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
40	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
41	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
42	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
43	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
44	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
45	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
46	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
47	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
48	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
49	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 000	338 000	2 338 728	602 336	52 975	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	6 000 000	21 276
50	Paris - Bordeaux - Nantes - Le Havre - Paris - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes - Lille - Valenciennes	8 880 000	1 980 00										

Taux de couverture et d'utilisation des lignes en 2016

Lignes principales en %

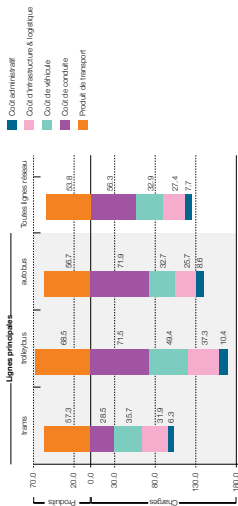


Lignes secondaires & régionales en %

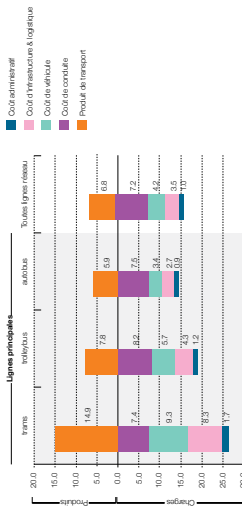


Structure de coût des lignes principales en 2016

En CHF / 1'000 places kilomètres offertes



En CHF / km productifs parcourus



En francs CHF	2016	2015	Écart %
Billets	44 017	41 851	7,1%
Abonnements annuels	42 041	43 264	-0,8%
Abonnements hebdomadaires	30	31	-0,3%
Abonnements trimesestriels	201	214	-7,2%
Autres produits commerciaux	6 978	7 565	18,7%
Autres produits non commerciaux	17 092	16 124	5,1%
Total	145 900	145 036	1,3%

Statistiques sur deux ans

Ons	Mois de l'année	2016	2015
Renseignements divers et ratios			
1	Indice général des prix à la consommation (base: 1982 = 100)	168,4	168,3
2	Population de la zone desservie par les tgv	491 000	490 768
3	Population de la zone desservie par les tgv	163,08	170,27
Non-covois par kilomètre			
4	Trains	4 000	4 303
5	Trolleybus	3 642	3 906
6	Autobus	16 633	15 950
7	Total	24 275	24 159
8	Rapport des personnes par convoi	37 376	35 225

Voyages et transports

9	Nombre de voyages total	213 600	207 282
10	Nombre de voyages par rail	594 778	548 771
11	Voyages par km-covois	8	8
12	Voyages par km-covois	4,6	4,1
13	Densité de population desservie	2 685	2 981
14	Longueur du réseau exploité, en km	427	423

Parc de véhicules

15	Traction trains	104	104
16	Traction trolleybus	238	238
17	Traction autobus	238	238
18	Total véhicules traction	436	439

Nombre de places-voyages dans les véhicules

19	Trains	31 000	31 798
20	Trolleybus	32 256	32 764
21	Autobus	77 514	77 702
22	Total	140 770	142 264

Nombre de lignes offertes par habitant de la zone desservie

23	Nombre de lignes offertes par habitant de la zone desservie	0,1419	0,1371
24	Nombre de places-voyages offerts par habitant de la zone desservie	1 038	1 033

Recettes tarifaires
Vente de tous les titres de transport + indemnités fédérales pour le transport de militaires + indemnités tarifaires du Canton de Genève.

Recettes de desserte
Contributions des pouvoirs publics fédérés à l'avance, Confédération, canton et communes) et de tiers à la couverture de l'excédent des charges.

Réseau urbain
Réseau exploité à l'intérieur de l'agglomération par les lignes 1 à 57.

Réseau régional
Réseau exploité à l'extérieur de l'agglomération par les lignes A à Z et 61.

Taux de couverture des charges
Recettes tarifaires, financières et diverses divisées par le total des charges.

Voyage
Chaque voyage dans un véhicule tgv sur le territoire concerné (Ch ou F).

Voyages x kilomètres
Consorsion à l'utilisation de l'offre: ensemble de kilomètres parcourus par les passagers.

Voyages par habitant
Nombre de voyages par habitant rapporté à moins de 500 mètres de l'arrêt du réseau urbain ou 500 mètres d'un arrêt du réseau régional.

Capacité moyenne des véhicules
Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 6-8 personnes debout par mètre carré.

Déplacements
Ensemble de voyages pour aller d'une origine à une destination.

Kilomètres x convois parcourus
Total des kilomètres produits et kilomètres de services parcourus en une année, tous véhicules combinés, sans les kilomètres des véhicules remorqués.

Kilomètres produits
Kilomètres mis à la disposition des clients.

Kilomètres de service
Kilomètres entre le dépôt et la ligne à la prise (en et en) de service.

Longueur du réseau exploité
Somme des tronçons exploités. Les tronçons exploités par plusieurs lignes et/ou dans des sens différents ne sont comptés qu'une fois.

Mode de traction
Les tgv exploitent trois modes de traction: trainways, trolleybus et autobus.

Places x kilomètres
Correspond à offre: les kilomètres x convois multipliés par la capacité moyenne des véhicules avec une base de 4 personnes debout par mètre carré.

Etats financiers consolidés

Bilan consolidé au 31 décembre 2016

Bil.D.F.	31.12.2016	31.12.2015*	31.12.2014
Actif			
Disponibilités	1 052 070 15	9 691 145	9 987 142
Débitaires d'exploitation	4 432 420 88	89 482 607	94 928 037
Stocks	1 819 423 63	18 599 071	1 835 617 70
Autres actifs courants	1 032 239 90	8 127 297	8 127 297
Total des actifs courants	8 336 163 56	130 300 116	133 080 146
Terres, bâtiments immobiliers, bois	8 451 077 70	92 681 759	92 981 759
Véhicules et leurs équipements	38 442 71 64	403 671 730	403 671 730
Autres immobilisations corporelles, net	1 326 265 54	15 901 539	15 901 539
Immobilisations incorporelles, net	925 050 08	6 675 700	6 675 700
Immatriculations en cours	1 150 015 10	79 500 002	79 500 002
Prêts et avances d'immobilisations	41 765 000 00	41 765 000 00	41 765 000 00
Participations et autres titres	81 935 14	897 642	897 642
Actifs financiers à long terme	12 619 525	887 645	887 645
Total des actifs immobilisés	67 072 736	647 700 160	647 700 160
Total du passif	75 501 212	779 557 506	779 557 506

Bil.D.F.	31.12.2016	31.12.2015*	31.12.2014
Passif			
Concrétions d'exploitation	3 018 819 88	35 536 618	35 536 618
Part. à court terme des provisions	653 1 10	1' 469 890	1 469 890
Part. à court terme des dettes à long terme	6 958 731 11	64 104 746	1 179 246 49
Autres engagements à court terme	43 807 238	49 630 433	49 630 433
Total des engagements à court terme	12 727 927 16	159 660 680	293 142 439
Emprunts et dettes à long terme	503 262 211	525 569 567	553 241 153
Subventions d'investissement reçues, net	53 991 170	29 495 258	29 495 258
Engagements en faveur de la clientèle	4 655 000 00	4 655 000 00	4 655 000 00
Engagements en faveur du personnel	698 819 23	11 197 217	11 197 217
Total des engagements à long terme	6 715 727 54	6 715 727 54	6 715 727 54
Total des engagements à long terme	6 715 727 54	6 715 727 54	6 715 727 54
Sous-total du passif	69 773 284 64	717 507 314	69 246 663
Capital de détention	4 400 000	4 400 000	4 400 000
Fonds de réserves	1 898 219 17	26 640 641	53 591 149 2
Plus ou moins de formation	- 7 911 733 38	- 10 834 569	- 10 834 569
Fonds propres	1 122 575 78	17 645 592	42 306 684 4
Total du passif et capital de détention et des fonds propres	75 501 212	779 557 506	779 557 506

*Préavis

Compte de résultat consolidé au 31 décembre 2016

Bil.D.F.	2016	2015
Revenus des transports	146 700 220	142 958 524
Contributions de l'Etat de Genève	223 733 013	22 159 150
Contributions de la Confédération	10 707 598	1 153 318
Contributions des communes et des lacs	8 371 729	787 840
Produits d'exploitations divers	17 383 985	17 120 118
Total des produits d'exploitation	405 597 045	400 039 774
Frais de personnel	232 137 859	229 970 944
Frais de véhicules	32 382 152	33 711 110
Frais de maintenance et de réparations fixes	20 270 307	20 989 330
Salaires	4 200 000	4 200 000
Charges d'exploitation diverses	25 231 382	21 13 327
Charges aux amortissements et pertes de valeur	42 167 710	4 176 371
Pertes sur contrats et débiteurs	3 195 335	2 032 341
Total des charges d'exploitation	400 711 946	397 922 977
Résultats des activités d'exploitation	4 885 099	2 116 800
Produits financiers	1 839 380	2 776 012
Charges financières	14 382 164	10 989 347
Charges sur le résultat des sociétés associées	- 2 807 154	- 2 807 154
Résultat net de l'exercice	- 7 611 538	- 10 984 649

Tableau des flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2016

	2016	2015
Chif		
Activités opérationnelles		
Résultat net de l'exercice	-2 901 703 \$	-1 039 456 \$
Amortissements et pertes de valeur	42 167 710	44 033 317
Amortissements sur les participations de tiers	-263 900	-263 796
Provisions sur débiteurs douteux, dans correction de valeurs des actifs	675 363	327 627
Attribution / Distribution de provisions	-1 000 379	153 374
Quote-part au résultat des participations nées en 2014 (exercice)	-282 164	-102 647
Revenu de change sur monnaie	37 301	331 229
Revenu de change sur monnaie étrangère	1 311 229	1 311 229
Flux de trésorerie	3 414 500	2 671 400
Flux de trésorerie après ajustement des transactions non monétaires	441 760	62 410
Dépenses reçues	-69 940	-64 900
Charges d'intérêts	12 319 335	1 415 935
Montants reçus dans les activités d'investissement ou de financement	12 297 724	1 370 015
Vente des véhicules d'exploitation brut	64 071 000	60 230 788
Vente des stocks brut	-600 213	-159 443
Vente des autres actifs circulants	-2 185 383	617 548
Vente des ententes d'exploitation	-11 320 760	7 994 004
Vente des autres engagements à court terme	-3 380 729	-3 333 956
Acquisition de propriétés	1 710 000	1 710 000
Acquisition de véhicules	1 710 000	1 710 000
Vente de liquidité provenant des activités opérationnelles	32 717 607	69 113 641
Flux de liquidité provenant des activités opérationnelles	79 211 067	-10 902 246
Activités d'investissement		
Acquisition d'immobilisations corporelles	-62 162 154	-610 143 036
Avances sur acquisitions de véhicules	-4 525 418	-1 901 979
Acquisition d'immobilisations incorporelles	3 021 197	-2 981 241
Subventions d'investissements reçues	24 930 441	12 625 974
(Coût) / Remboursement des créances à long terme	-300 000	-20
Dividendes encaissés	163 317	1 907 241
Autres opérations financières	1 000 000	1 000 000
Flux de liquidité affectés aux activités d'investissement	-36 028 024	-60 113 099

*Période

64

	2016	2015
Chif		
Activités de financement		
Augmentation des emprunts	61 130 304	10 190 650
Émission de financement de court terme	0	-2 570 000
Remboursement des emprunts	-80 426 381	-69 007 079
Intérêts payés	-11 701 300	-13 263 385
Intérêts payés sur le capital de position	-603 000	-603 000
Flux de liquidité provenant des activités de financement	-41 599 377	69 547 286
Flux de liquidité provenant des activités de financement	-41 599 377	69 547 286
Augmentation (Diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	622 973	7 290 900
Liquidités et équivalents de liquidités au début de l'exercice	9 860 142	2 410 942
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	10 483 115	9 701 842

La note de compte rendue des flux de trésorerie de la Casse centrale de l'État est dérivée du Chif 19169999 2015. Chif 19169999 2015. Chif 19169999 2015 et se trouve dans la rubrique des activités d'opération.

*Période

65

Variation des capitaux propres consolidés

	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	-Résultats cumulés régional depuis 1996+	Ecart de conversion	Total
	En CHF			Affectation cantonale	Affectation fédérale		
Fonds propres au 1^{er} janvier 2015	2'972'887	51'732'078	-12'085'691	-3'019'991	3'492'170	-1'517'924	41'482'078
Réévaluation hedging			-12'575'160				-12'575'160
Différences de conversion						-66'077	-66'077
Fonds de réserve au 31 décembre 2015	2'972'887	51'732'078	-24'660'851	-3'019'991	3'492'170	-1'517'924	28'840'841
Résultat net de l'exercice	0	-5'413'780		-6'695'745	780'273	334'403	-10'994'849
Fonds propres au 31 décembre 2015*	2'972'887	46'318'298	-24'660'851	-9'715'736	4'272'443	-1'183'521	17'845'992
Fonds propres au 31 décembre 2015 publiés	2'972'887	46'318'298	0	-9'715'736	4'272'443	-1'183'521	42'506'844
Fonds propres au 1^{er} janvier 2016	2'972'887	46'318'298	-24'660'851	-9'715'736	4'272'443	-1'183'521	17'845'992
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1'062'870				1'062'870
Différences de conversion						-16'046	-16'046
Fonds de réserve au 31 décembre 2016	2'972'887	46'318'298	-23'597'961	-9'715'736	4'272'443	-1'183'521	18'892'817
Résultat net de l'exercice	0	-3'823'306		-3'934'716	100'100	40'884	-7'617'038
Fonds propres au 31 décembre 2016	2'972'887	42'494'991	-23'597'961	-13'650'452	4'372'544	-1'142'637	11'275'778

* Retraité

Affectation du résultat de l'exercice

En CHF	31.12.2016	31.12.2015
Résultat net de l'exercice du Groupe	-7'617'038	-10'994'849
J. Affectation aux Réserves part tppg de subventions non dépensées	-3'808'519	-5'497'424
J. Affectation aux Réserves part Etat de subventions non dépensées	-3'808'519	-5'497'424
Soldes à affecter	-7'617'038	-10'994'849



tpg - transports publics genevois
Route de la Chapelle 1, case postale 950
1212 Grand-Lancy 1, Suisse
Tél. +41 22 308 33 11
Fax +41 22 308 34 00
www.tpg.ch

© tpg 2017

Rapport de réalisation de l'offre 2016

Contrat de prestations 2015-2018

Suivi des objectifs et indicateurs

Direction Clients

Rapport élaboré sous la coordination du Développement du réseau

TPGED#232041

Version du 27.03.2017 pour approbation par le Conseil d'Etat



Table des matières

1. Introduction	3
2. Synthèse et événements marquants	4
Contexte général	4
Etape annuelle du 13 décembre 2015	4
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités	10
Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics	10
Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM)	10
Indicateur 1a : voyages	13
Indicateur 1b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées	14
Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière	15
Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT	15
Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière	17
Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales	17
Indicateur 4 : taux de couverture globale	18
Indicateur 5 : coûts / PKR	19
Indicateur 5a : coûts / véhicules x km	20
Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux	21
Indicateur 6 : Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	21
Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière	23
Indicateur 7 : taux de courses non réalisées	23
Indicateur 7.1 : taux de courses non réalisées tramway	24
Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus	25
Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus	26
Indicateur 8 : évolution des notes BEST	27
Synthèse (tableau de bord)	29
Bilan des pénalités	30
Pour les TPG	30
Pour l'État	31
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	32
Suivi des investissements	32
Compte de résultat simplifié	33
5. Bilan des activités	34
Qualité de service	34
Information voyageurs	34
Distribution	35
Réclamations	37
Satisfaction clientèle	39
Activité de contrôle	41
Vitesse commerciale	42

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Introduction

1. Introduction

Le contrat de prestations 2015-2018 entre l'Etat de Genève et les transports publics genevois décrit l'offre de transport à fournir par les tpg. Les engagements de l'entreprise portent notamment sur l'évolution de la fréquentation à travers le taux de charge des véhicules, la qualité du service à la clientèle, la maîtrise financière (respect des prévisions budgétaires) et les impacts environnementaux.

Les niveaux de performance sont examinés par un suivi d'indicateurs chiffrés. Ainsi, à travers l'outil de pilotage qu'est le contrat de prestations et ses indicateurs, l'Etat fixe les objectifs et s'assure de la réalisation effective des prestations commandées.

La reddition du suivi des indicateurs est réalisée par la livraison du présent rapport annuel de réalisation de l'offre, telle que mentionnée dans l'article 20, alinéa 1 du Contrat de prestations 2015-2018.

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs, les caractéristiques de chaque indicateur (valeurs-cible de l'objectif, définition, méthode de calcul et traitement de l'information, informations des TPG à l'Etat, cibles de la responsabilité de l'Etat, conditions d'atteinte de l'objectif), ainsi que le mécanisme du système de pénalités, sont précisés dans l'annexe 6 du Contrat de prestations.

Le contenu et les différents délais de production de ce rapport sont précisés dans l'annexe 9 du Contrat de prestations, sous la rubrique Rapport de réalisation de l'offre :

La structure du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 est la suivante :

1. Introduction
2. Synthèse et événements marquants
3. Résultats par objectif et bilan des pénalités
4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié
5. Bilan de la qualité de service, satisfaction clientèle, activité de contrôle, vitesse commerciale

Le rapport de réalisation de l'offre doit pouvoir être repris tel quel par la DGT comme annexe à son préavis à l'attention du Conseil d'Etat.

Les dates-clé de l'année N du rapport de réalisation de l'offre de l'année N-1 sont :

- 15.03 – les TPG remettent un pré-rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 24.03 – les TPG remettent le rapport de réalisation de l'offre à la DGT
- 31.03 – la DGT remet au Conseil d'Etat son préavis sur le rapport de réalisation de l'offre
- 15.04 – le Conseil d'Etat approuve le rapport de réalisation de l'offre

Le présent rapport a suivi le calendrier de validation et de livraison suivant :

- 10.03.2017 : première version finalisée, soumise au collège de direction tpg
- 14.03.2017 : présentation au collège de direction tpg + validation en tant que pré-rapport
- 15.03.2017 : remise du pré-rapport à la DGT pour remarques
- 17.03.2017 : présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration tpg + préavis pour son approbation par le Conseil d'administration tpg
- 27.03.2017 : présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation pour transmission à la DGT
- 27.03.2017 : remise à la DGT du rapport approuvé par le Conseil d'administration tpg

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants

2. Synthèse et événements marquants

Contexte général

Le contrat de prestations 2015-2018 s'inscrit dans une période de transition entre les contrats de prestations précédents (2003-2006, 2007-2011, 2011-2014) qui ont cadré la forte croissance du réseau et de l'offre (notamment tramway), et la période post-CEVA qui verra le réseau tpg restructuré pour jouer la complémentarité avec le réseau Léman Express, dès 2020.

Pour la période 2015-2018, les tpg doivent travailler au mieux avec la subvention mise à disposition de l'Etat, dans un contexte de fortes contraintes budgétaires qui pèsent actuellement sur les finances du canton de Genève, ainsi que des conséquences de l'initiative 146 « Stop à la hausse des tarifs TPG » approuvée par le peuple le 18 mai 2014, qui limitent fortement les possibilités de développement souhaitable de l'offre, et nécessitent même des réductions des prestations. Ainsi il s'agit de maximiser et d'optimiser l'offre, tout en assurant une maîtrise et un équilibre financier avec les moyens disponibles. Des efforts extrêmement importants sont demandés aux TPG afin de maîtriser l'évolution des subventions cantonales tout en atteignant les objectifs fixés par l'Etat.

Au regard de la subvention mise à disposition, il est prévu de fixer et de détailler l'offre annuellement, dans le but de déterminer où les efforts seront placés et où des réductions devront être entreprises. Dans le but d'avoir une vision proactive de la situation, la DGT a validé une liste générale d'actions de réduction d'offre susceptibles d'être mises en œuvre en fonction de l'évolution de la situation financière, sur la période couverte par le contrat. Pour ces mesures, il est prévu que les caractéristiques précises, en termes d'ampleur et de modalités de déploiement, seront ajustées tout au long de la mise en œuvre du contrat afin de tenir compte des impacts réels sur les recettes Unireso de la nouvelle tarification mise en œuvre suite à l'initiative 146, tout en limitant les conséquences sur les effectifs des TPG.

Dans ce contexte, les mesures d'optimisation sur l'offre qui ont impacté l'année 2016 ont eu pour conséquence une baisse de la production d'offre entre 2015 et 2016 de -2.9% pour les PKR (places x km réalisés) et de -1.5% pour les véhicules x km productifs.

Etape annuelle du 13 décembre 2015

L'étape du 13 décembre 2015 a consisté principalement en des optimisations de l'offre afin de maintenir l'équilibre financier conformément au Plan Financier Pluriannuel du Contrat de Prestations 2015-2018.

Lignes de tramway

Après une première adaptation au 13 avril 2015 sur les week-ends et les périodes de vacances scolaires, les mesures d'optimisation pour décembre 2015 concernent cette fois l'offre « normale » sur la période du lundi-vendredi, principalement par l'introduction d'une offre « heure creuse » étendue de 9h00-11h00 à 9h00-16h00 du lundi au vendredi. Ces adaptations ont été particulièrement analysées pour s'assurer que la nouvelle offre permettait de faire face à la fréquentation, en tenant compte de marges de sécurité, et toujours en respect de la loi H 1 50 (LRTP) qui stipule qu'en dehors des heures de pointe, tous les passagers disposent en principe d'une place assise.

- Ligne 12 : la période des heures creuses voit ses fréquences légèrement adaptées de 9h00 à 16h00 en passant de 4'25 (9h00-11h30) et 4' (11h30-16h00) à 5'.
- Ligne 14 : de 9h00 à 16h00 l'offre passe de 5' à 6'.
- Ligne 15 : l'offre est adaptée aux heures de pointe en passant de 4.5 à 5'. Tout comme pour la ligne 14, la ligne 15 est exploitée à une fréquence de 6' sur la période « creuse » de 9h00 à 16h00.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants

- Ligne 18 : par cohérence avec l'offre des lignes 14 et 15, la fréquence sur la ligne 18 est adaptée sur le même motif avec la création d'une heure creuse de 9h00 à 16h00 à 12' au lieu de 10'.

En conséquence, l'offre produite sur le réseau tramway a baissé de l'ordre de -6%, autant pour les PKR (places x km réalisés) que pour les véhicules x km productifs, avec toutefois une part non négligeable de cette baisse due à l'interruption estivale des services sur le pont de Carouge fermé pour chantier.

Lignes de trolleybus

Pas de changements à signaler en semaine. Le samedi, l'offre est adaptée sur la base de l'analyse de la fréquentation. Au lieu d'une offre à 12.5' de 12h à 19h puis à 15' de 19h à 21h, l'augmentation d'offre se réalise de manière plus progressive et la période de pointe est concentrée sur la fin de l'après-midi. Ainsi la fréquence passe à 15' de 12h00 à 16h00, puis à 12' de 16h00 à 19h00, avant de redescendre à 15' de 19h00 à 20h30.

L'offre produite sur le réseau trolleybus a baissé de l'ordre de -1%, autant pour les PKR (places x km réalisés) que pour les véhicules x km productifs.

Lignes de bus principales

L'horaire du samedi des lignes de trolleybus susmentionnées est également appliqué aux lignes de bus 1-5-9-11 et 25.

La ligne 8, très sollicitée, voit son offre légèrement améliorée du lundi au vendredi aux heures creuses en passant de 8' à 7.5' ainsi que de 5.5' à 5' à l'heure de pointe du soir.

Sur la ligne 21, l'heure creuse lundi-vendredi est adaptée de 12.5 à 12'. Le samedi, l'offre est adaptée à la fréquentation constatée : 20' au lieu de 15' de 9h00 à 12h00 et 15' au lieu de 12.5' de 12h00 à 19h00. Cette cadence de 15' est maintenue jusqu'à 20h30, au lieu de passer à 20' dès 19h.

L'offre produite sur le réseau des lignes de bus principales est inchangée entre 2015 et 2016.

Lignes de bus secondaires et régionales

Une nouvelle ligne U entre Richelien et Chavannes-des-Bois via Versoix-Gare et Sauvigny est mise en service, rendue possible grâce au financement de la part des communes de Versoix et Chavannes-des-Bois (VD) avec l'objectif d'assurer une correspondance avec la desserte ferroviaire régionale en gare de Versoix.

La ligne 54 est détournée de la route d'Aire-la-Ville et dessert désormais les villages de Peney-Dessus La Boverie.

L'offre produite globalement sur ces réseaux est stable entre 2015 et 2016.

Mesures d'harmonisation des périodes horaires

Le travail fin sur les horaires des lignes principales a été fait dans un souci de simplification et d'harmonisation des horaires (variation des cadences entre heures de pointe et heures creuses) et des périodes horaires (variations entre horaire normal, vacances, samedi, dimanche). En résumé, voici les avantages qui en découlent :

- Les lignes de tramway 14 et 15 ont en tout temps un horaire identique, favorisant la lisibilité de l'offre et la systématique des correspondances entre elles. La ligne 18 est synchronisée sur la 14 avec une offre correspondant systématiquement à la moitié de cette dernière.
- Les lignes de bus principales 1-5-9-11-21-25 et trolleybus 2-6-7-19 ont aussi été harmonisées de manière à obtenir en tout temps un horaire identique (cadence à 7'30 en

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants

heure de pointe, 10' en heure creuse, etc.), favorisant la lisibilité de l'offre et la systématique des correspondances entre elles. Seule la ligne 21 a encore une cadence en heure creuse plus basse que les autres (12'). Les trois lignes bus (8) et trolleybus (3-10) les plus fréquentées gardent un horaire propre à elles, qui se justifie par leurs charges élevées et des profils de charge horaire plus spécifiques.

- Les lignes de ceinture 22-23 conservent leur horaire déjà synchronisé à 100%.
- Les modifications apportées le samedi aux lignes principales (tram-trolley-autobus) ont été faites afin de répondre au mieux aux besoins des clients pour tous les samedis de l'année, ce qui permet de supprimer l'horaire samedi vacances (réduit). On obtient donc un samedi unique toute l'année, sur l'ensemble du réseau tpg, ce qui signifie une « colonne » en moins dans les horaires publiés.

Réseau nocturne urbain

Le réseau nocturne urbain (0h à 2h les nuits du ve au sa et du sa au di) a été optimisé afin d'être davantage en adéquation avec la demande. Grâce à un nouveau concept de desserte, le volume d'offre a augmenté de 6% avec l'introduction de trois nouvelles lignes (1 branche Pâquis, 10 et 11), sans augmentation des moyens engagés (véhicules et conducteurs).

Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service

En dehors des points récurrents identifiés et suivis dans le cadre des séances VCom tpg-DGT, quelques événements spécifiques ont eu un effet avéré sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des phases de travaux (campagne intensive de mise en place de revêtements routiers phono-absorbant) ; des événements festifs, des manifestations ou des perturbations consécutives d'accidents. Concernant l'année 2016, nous constatons que la performance des lignes s'est améliorée de manière significative par rapport à 2015.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois des conditions de circulation par rapport à 2015 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

Le mode de calcul est le suivant :

- Performance à l'horaire en « Gros retard » c'est-à-dire le % des passages des véhicules à l'arrêt avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. Il est calculé selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées tous les types de jours et toutes les périodes de l'année.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales, GLCT, scolaires et Noctambus. Les services réservés et de manifestations ne sont pas pris en compte.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants



Le mode de représentation est le suivant :

- Valeur 2016 en barre, valeurs 2015 sous forme de point
- Couleur : en vert si mieux que 2015, en rouge si moins bon que 2015.
- Sous la barre, l'évolution par rapport au mois précédent.

On constate que globalement l'année 2016 est meilleure que 2015 pour 11 mois sur 12.

A savoir qu'un temps de battement dynamique (temps permettant aux bus de repartir à l'heure en sens inverse au terminus) a été mis en place en décembre 2015 à titre d'essai sur les lignes 1-5-9-23 et 25. Ainsi, le temps de battement minimum est désormais défini selon la fiabilité du temps de parcours réel mesuré sur le parcours précédent. Ce système permettant d'améliorer la ponctualité a été étendu à l'ensemble des lignes trolleybus et autobus en décembre 2016.

Parmi les autres éléments qui expliquent aussi les évolutions, nous pouvons noter que sur 2015, le mois de février n'avait pas connu d'évènements saillants et les conditions de circulation étaient particulièrement bonnes grâce aux conditions atmosphériques.

Plusieurs chantiers importants s'étaient déroulés au printemps 2015 (Lignon, Montbrillant, Perly, Valavran, etc) et début mai, la crue de l'Arve avait également eu un fort impact sur nos lignes. Le mois de septembre 2015 avait vu l'important chantier de renouvellement des enrobés avec un fort impact sur les lignes desservant le pont du Mont-Blanc et la mise en place de détournement des lignes 6, 10 et 18 à l'heure de pointe du soir pour limiter les retards.

Dans le détail, les principaux évènements 2016 mois par mois :

Janvier-Février

Le mois de janvier 2016 a été particulièrement calme hormis deux matinées les 14 et 19 janvier en raison des chutes de neige. Le mois de février a été plus perturbé notamment sur le réseau tram suite à des malaises voyageurs ou des collisions avec tiers (Rte de Chêne, Poterie, route de Chancy).

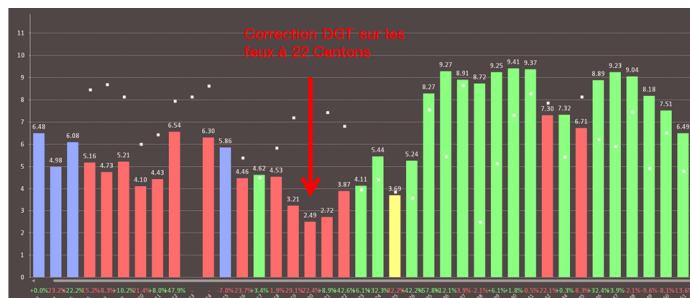
Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants

Mars-Avril

Le mois de mars reste habituellement difficile suite au salon de l'auto sur tout le secteur Aéroport – Rte de Pré-Bois avec également plusieurs alertes aux colis piégés. Nous relevons cette année des retards importants lors des journées de la Presse (les camions ne pouvaient pas se stationner sur le P48). En fin de mois et sur avril nous notons de très importants retards dans le secteur des Pâquis – Quai Wilson suite à un chantier sur la rue de Berne qui a induit des reports de trafic sur la rue des Pâquis. Hormis le chantier des Pâquis, le mois d'avril a été plutôt calme.

Mai

Parmi les évènements du mois de mai, nous relevons toujours des colis suspects (Aéroport, Hôpital) ainsi qu'une coupure générale de courant de 35 minutes le 2 mai qui a principalement affecté le réseau tram. A noter que sur l'ensemble du mois, des problèmes de circulation récurrents se produisent au carrefour des Vingt-Deux-Cantons à l'heure de pointe du soir et affectent la majorité des lignes urbaines. Après recherche avec la DGT, il apparaît qu'une synchronisation de carrefour était défectueuse. Le graphique ci-joint permet de voir l'évolution de la situation par semaine. (Le graphique représente la vitesse commerciale des bus de la ligne 5 entre les arrêts Gare Cornavin et Coutance. Les points blancs représentent les données 2015). On relève la dégradation sur mai et l'amélioration progressive suite aux interventions DGT qui permet même d'obtenir de meilleurs résultats que 2015 en fin d'année.



Juin

Le mois de juin 2016 est significativement plus calme que celui de 2015. Les retards sur Vingt-Deux-Cantons s'estompent légèrement en fin de mois. Le 8 juin, un arbre tombe sur la route de Chêne, ce qui entraîne le rebroussement des trams à la gare des Eaux-Vives de 14h00 à 20h. La ligne 12 est également interrompue le 13 et le 29 juin de 60 à 120 minutes suite à une collision puis une fuite de gaz sur Chêne. Des retards sont à noter également sur la route de St-Julien suite à des travaux dans le secteur de Perly-Certoux.

Juillet-Août

Le mois de juillet connaît une circulation plus fluide, avec tout de même quelques journées marquées par des incidents d'exploitation importants tels que plusieurs interventions de police pour des alertes aux colis piégés dans des secteurs « clés » à forte présence tpg. Juillet est quant à lui, le meilleur mois de 2016 avec 3% de passages en gros retards. A noter l'absence de la Lake Parade cette année.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Synthèse et événements marquants

Le mois d'août a vu une circulation plus dense au centre-ville, principalement due aux mesures mises en place durant le Geneva Lake Festival qui s'est déroulé du 4 aux 14 août. Le reste du mois a été particulièrement calme. Le résultat un peu moins bon que juillet est justement dû aux conditions de circulation les week-ends durant le Geneva Lake Festival.

Septembre-Octobre

Le mois de septembre est globalement calme. Nous notons toutefois quelques incidents trams qui ont principalement touchés les lignes 12, 14 et 18 avec des immobilisations de 20 à 60 minutes (collision avec tiers à Chêne, Onex, au Bouchet, au Petit-Lancy et à la Poterie) ainsi qu'un pantographe cassé à la rue de Coutance le 14 septembre avec une déviation des lignes du secteur pendant 3h.

Le mois d'octobre est plus chargé en événements avec des jours difficiles le 14 octobre (malaise voyageur sur la route de Chêne, accident au Rondeau de Carouge, importants retards circulation suite aux travaux Frontenex), le 18 (Perturbations le soir au carrefour 22-Cantons, accidents à la rue des Deux-Ponts, route de Chancy et rue de Chantepoulet), le 20 octobre (collision sur la route de Chêne avec blocage durant 1h30, accident sur la route de Vernier) et le 31 octobre (retards importants sur la route de Frontenex).

Novembre

Bien que sensiblement meilleur que le même mois de 2015, novembre est le plus mauvais mois de l'année 2016. A noter que l'an dernier, ce mois avait vu plusieurs manifestations de la fonction publique.

Parmi les événements saillants, nous relevons de manière récurrente les travaux sur la route de Frontenex qui génèrent de très importants retards le matin pour les lignes 1, 9, 33 et A. On note également des retards de circulation sur la route de Pré-Bois, ainsi que des travaux le 23 novembre sur la route de Vernier qui ont eu un très fort impact toute la journée. La journée du 11 novembre, fériée en France, est particulièrement difficile avec un important volume de circulation qui s'ajoute à celui déjà très dense et génère plusieurs blocages en centre-ville depuis le milieu de l'après-midi jusqu'à la fin de l'heure de pointe en soirée.

Décembre

Le mois de décembre a connu une amélioration sensible concernant les grands retards en passant de 6,5% à 4,6%. On y retrouve les traditionnelles manifestations (Course de l'Escalade, Picoulet, Cortège de l'Escalade) auxquels s'ajoutent les travaux de la route de Frontenex. Le 11 décembre, le nouvel horaire est entré en vigueur avec cette année, l'introduction des temps de battements dynamiques aux terminus sur toutes les lignes trolleybus et autobus. Cette mesure pourra être un bon indicateur sur les résultats 2017 afin de voir si elle a un effet sensible sur le pourcentage de grands retards 2017 en regard des bons résultats 2016.

**Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 1 : Améliorer la fréquentation des transports publics

Indicateur 1 : voyages x kilomètres mesurés (VKM).

Définition

L'indicateur est mesuré en VKM [voyages x kilomètres mesurés] ; il correspond à la somme des distances parcourues par les voyageurs dans les convois sur Suisse, y compris la partie sur territoire suisse des lignes du GLCT (= multiplication des voyages comptés sur chaque tronçon par la longueur du tronçon). Il n'est pas tenu compte des parcours réservés scolaires, nocturnes et spéciaux.

L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

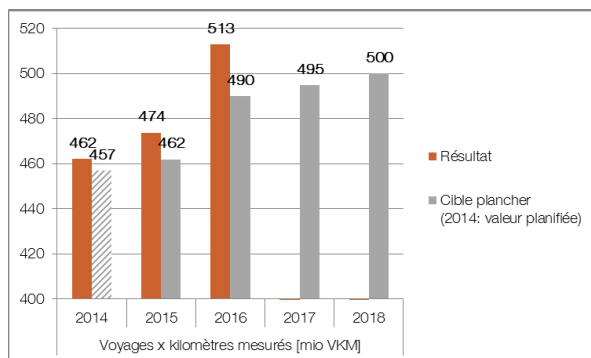
Mise à jour des valeurs-cibles (impact de la nouvelle méthode de calcul du comptage)

Le traitement des données du réalisé (comptage passagers, kilomètres parcourus, etc.) a été réorganisé et dynamisé au 1^{er} janvier 2016. Les données de comptage ont ainsi bénéficié d'une amélioration du processus de traitement (automatisation) qui permet d'accélérer notablement leur traitement. Par la même occasion, une correction a été apportée à la méthode de calcul, devenue plus précise. Cette correction amène une légère hausse du nombre de passagers recensés. Il est dès lors nécessaire de corriger les valeurs-cibles concernées à la hausse afin de ne retenir que la hausse réelle de voyageurs, et pas celle liée à la méthode de calcul.

En 2015, le résultat « ancienne méthode » de 473.8 M-VKM a été recalculé à 497.2 M-VKM « nouvelle méthode », soit un écart de +4.9%. Les valeurs-cibles 2016 à 2018 sont donc corrigées de la même ampleur.

Bilan

En 2016, le résultat de 512.9 M-VKM est supérieur à la valeur-cible plancher corrigée à 490.0 M-VKM (ancienne valeur-cible : 467). L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM]				
		2014 ¹	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	184.6	186.1	196.5		
	trolleybus	74.1	76.8	81.4		
	autobus	122.2	124.9	134.7		
Lignes sec.	autobus	16.2	16.4	18.0		
Lignes rég.	autobus	63.6	67.6	79.9		
Lignes scol.	autobus	1.5	2.0	2.4		
Résultat		462.2	473.8	512.9		
Cible plancher		457.0	462.0	467.0	472.0	477.0
Cible plancher corrigée ²				490.0	495.0	500.0
Ecart abs. entre rés. et cible			11.8	22.9		
Ecart en % entre rés. et cible			2.6%	4.7%		

¹ le résultat 2014 est la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM), la cible 2014 est la valeur VK planifiée (457.0 M-VKP) du CP.

² cible corrigée de 4.9% à la hausse pour tenir compte de l'impact de la nouvelle méthode de calcul des comptages dès 2016.

		Voyages x kilomètres mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014 ¹	2015	2016 ²	2017	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	100.8%	102.2%		
	trolleybus	100.0%	103.6%	107.6%		
	autobus	100.0%	102.2%	107.0%		
Lignes sec.	autobus	100.0%	101.1%	102.0%		
Lignes rég.	autobus	100.0%	106.4%	111.7%		
Lignes scol.	autobus	100.0%	132.2%	138.1%		
Résultat		100.0%	102.5%	105.8%		
Cible plancher		101.1%	102.2%	102.2%	103.3%	104.4%
Ecart abs. entre rés. et cible			1.4%	3.6%		

¹ le 100% de 2014 se rapporte ici à la valeur VK mesurée (462.2 M-VKM) et non à la valeur VK planifiée (457.0 M-VKP) du CP.

² taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages x kilomètres mesurés [évolution % par rapport à N-1]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		0.8%	1.4%		
	trolleybus		3.6%	3.8%		
	autobus		2.2%	4.7%		
Lignes sec.	autobus		1.1%	0.9%		
Lignes rég.	autobus		6.4%	5.0%		
Lignes scol.	autobus		32.2%	4.5%		
Résultat			2.5%	3.1%		

¹ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

La progression de la fréquentation en voyages x kilomètres mesurés (VKM) est notable avec +3.1% entre 2015 et 2016, soit encore plus forte que celle de 2.5% constatée entre 2014 et 2015. Rappelons que la valeur-cible a été fixée avant de connaître le résultat de l'année 2014, estimé à 457 M-VKM mais finalement dépassé de 1.1% à 462.2 M-VKM.

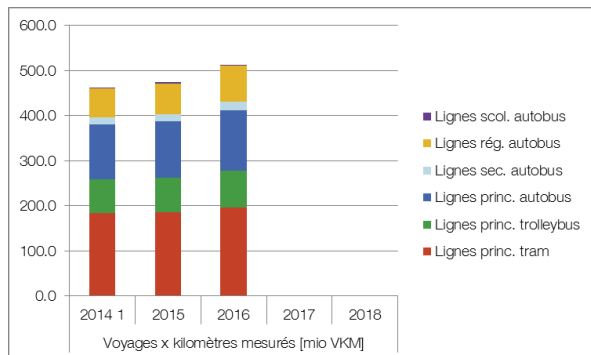
La croissance de fréquentation tpg est cinq fois plus forte que celle de la population du canton de Genève, qui est de +0.6% entre 2015 et 2016.

Notons encore que cette progression de +3.1% contraste avec la baisse de la production d'offre réalisée, suite aux mesures d'optimisation de l'offre. Cette dernière a baissé entre 2015 et 2016 de -2.9% pour les PKR (places x km réalisés). En conséquence, le taux de remplissage de l'ensemble des lignes, soit la fréquentation par rapport à l'offre (VKM/PKR) connaît une forte progression, passant de 15.7% en 2015 à 16.7% en 2016.

L'offre mesurée en production de kilomètres est en baisse de -1.5% (véhicules x km productifs).

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Le graphique suivant montre le détail par mode, dont les particularités sont commentées plus bas.



Tramways

Le tram est globalement stable avec +1.3% sur les VKM, proche du +0.8% entre 2014 et 2015. Le chantier du pont de Carouge en été 2016 a modifié la répartition des voyages entre les lignes (perte sur la ligne 12 au profit de la 15 et la 18).

Trolleybus

Le trolleybus présente de bons résultats avec une progression de +3.7% sur les VKM, dans la tendance du +3.6% entre 2014 et 2015. Par ligne, on observe aussi la poursuite des tendances déjà observées l'an passé : la ligne 10 sort du lot avec +6.9%, dynamisée par l'évolution des passagers de Genève Aéroport sur la même période (+4.8%). Le groupe 2-6-19 est à +4.1%, la ligne 7 à +3.0%. La ligne 3, la plus chargée des six, stagne à +1.4%.

Autobus, lignes principales

Le réseau urbain est en progression forte de 4.7%, sensiblement plus que les +2.2% entre 2014 et 2015. La ligne 4 est la plus dynamique (+7.9%), suivie des petite (ligne 1), moyenne (ligne 11) et grandes ceintures (21-22), toutes au-dessus de la moyenne. Les lignes 8-9-25-28 sont dans la moyenne, et finalement les lignes 5 et 23 en-dessous (+2.5%) : contrairement à la ligne 10, elles ne bénéficient pas du potentiel de croissance lié à l'aéroport. Le top 3 des lignes de bus les plus fréquentées reste stable avec dans l'ordre 8, 5 et 9.

Autobus, lignes secondaires et régionales

Les lignes secondaires sont relativement stables à +0.9% dans leur ensemble, confirmant la tendance des dernières années. Les baisses des lignes 31, 42, 44 et 54 sont compensées par des hausses sensibles sur les lignes 33, 41, 43, 51 et 53.

Les lignes régionales confirment leur dynamisme habituel avec +5.0%, après les +5.7% et +6.4% des dernières années. Se démarquent particulièrement, les lignes V-Z qui dépassent les +10% de croissance, puis G, 61 et les lignes GLCT D-Y-F qui sont autour de la moyenne. Seules les lignes C et O connaissent une baisse. L'ensemble des lignes régionales rapporte, avec 3.8 M-VKM, un tiers de la croissance totale des tpg.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1.a.: voyages

Définition

Pour mieux saisir la progression de la fréquentation liée exclusivement à l'augmentation des correspondances, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages mesurés [mio voyages]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	84.0	83.6	87.6		
	trolleybus	36.2	37.4	39.5		
	autobus	50.7	51.8	55.4		
Lignes sec.	autobus	6.3	6.4	7.0		
Lignes rég.	autobus	13.5	14.3	16.4		
Lignes scol.	autobus	0.4	0.5	0.7		
Résultat		191.2	194.0	206.6		

		Voyages mesurés [% par rapport à 2014]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram	100.0%	99.6%	99.8%		
	trolleybus	100.0%	103.1%	106.5%		
	autobus	100.0%	102.2%	106.0%		
Lignes sec.	autobus	100.0%	100.7%	102.1%		
Lignes rég.	autobus	100.0%	105.8%	110.3%		
Lignes scol.	autobus	100.0%	135.7%	143.9%		
Résultat		100.0%	101.5%	103.6%		

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

		Voyages mesurés [évolution % par rapport à N-1]				
		2014	2015	2016 ¹	2017	2018
Lignes princ.	tram		-0.4%	0.2%		
	trolleybus		3.1%	3.3%		
	autobus		2.2%	3.7%		
Lignes sec.	autobus		0.7%	1.4%		
Lignes rég.	autobus		5.8%	4.3%		
Lignes scol.	autobus		35.7%	6.1%		
Résultat			1.5%	2.1%		

¹⁾ taux corrigés pour effacer la part de hausse liée à la nouvelle méthode de calcul des comptages.

En termes de voyages, la progression est avec +2.1% légèrement plus faible que celle des VKM. Cela est la conséquence d'une augmentation de la distance moyenne par voyage, qui passe de 2.44 à 2.48 km (+1.7%) :

		Distance moyenne par voyage (= VKM / voyages) [km]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	2.20	2.23	2.24		
	trolleybus	2.05	2.06	2.06		
	autobus	2.41	2.41	2.43		
Lignes sec.	autobus	2.57	2.58	2.57		
Lignes rég.	autobus	4.70	4.73	4.86		
Lignes scol.	autobus	3.85	3.75	3.59		
Résultat		2.42	2.44	2.48		

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 1b : part des VKM et voyages des lignes sous-traitées

Définition

Pour faciliter le calcul de certains ratios, les TPG transmettent à l'Etat la part des sous-traitants pour les deux indicateurs « voyages x kilomètres » et « voyages » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

		Voyages x kilomètres mesurés [mio VKM] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	258.7	262.9	277.9		
tpg	autobus	161.8	167.6	185.5		
Sous-traitants	autobus	41.7	43.3	49.5		
Résultat		462.2	473.8	512.9		
Part des sous-traitants		9.0%	9.1%	9.6%		

		Voyages mesurés [mio voyages] par exploitant				
		2014	2015	2016	2017	2018
tpg	tram+trolley	120.2	121.0	127.1		
tpg	autobus	57.3	58.6	63.4		
Sous-traitants	autobus	13.7	14.5	16.1		
Résultat		191.2	194.0	206.6		
Part des sous-traitants		7.2%	7.5%	7.8%		

La part des VKM et voyages réalisés sur les lignes tpg sous-traitées a légèrement évolué entre 2015 et 2016. Mais cette évolution est à mettre uniquement sur le compte de la nouvelle méthode de calcul du comptage, qui a une influence plus forte sur les lignes secondaires et régionales (où l'on trouve les lignes sous-traitées) que sur les lignes principales.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 2 : Assurer la qualité du service à la clientèle, avec pénalité financière

Indicateur 2 : taux de disponibilité des DATT.

Définition

L'indicateur mesure la disponibilité des DATT électriques Almex de dernière génération. Actuellement, il y a 520 équipements installés sur le réseau. Les éléments constitutifs de la disponibilité sont la période d'exploitation, les prestations de maintenance.

La disponibilité se définit comme suit :

$$\text{Disponibilité [\%]} = 1 - \frac{\text{Temps d'immobilisation significatif}}{\text{Durée totale de mise à disposition}} * 100$$

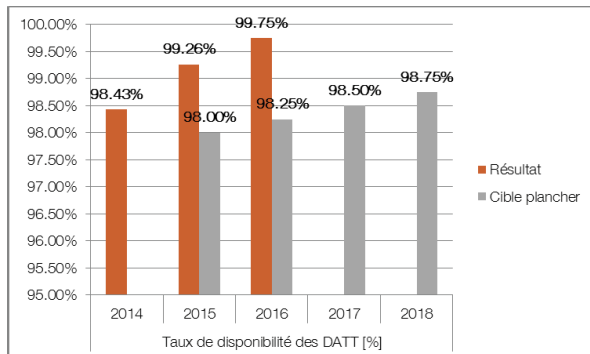
Le temps d'immobilisation significatif correspond à la durée d'indisponibilité de l'équipement, comprise entre le signalement de la panne et la remise en service de l'équipement.

La durée totale de mise à disposition est le temps total annuel de disponibilité pour vente de billet d'un équipement soit 24h x 365 jours soit 8'760 heures par an.

L'objectif est atteint lorsque le taux de disponibilité des DATT est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2016, le résultat de 99.75% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 98.25%. L'objectif est donc atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

	Taux de disponibilité des DATT [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	98.43%	99.26%	99.75%		
Cible plancher		98.00%	98.25%	98.50%	98.75%
Ecart abs. entre rés. et cible		1.26%	1.50%		
Ecart en % entre rés. et cible		63.0%	85.7%		

2014 a été pour les DATT l'année du renouveau et l'installation en fin d'année d'une centaine de machines répondant aux attentes de nos clients après un reengineering débuté en mars de la même année.

La valeur de disponibilité de 2014 a été mesurée sur le mois de décembre et sur une partie du parc limitée à 100 machines. Elle apparait ici à titre indicatif et de référence.

En juin 2015, l'ensemble du parc d'environ 500 machines étaient installées. Dès lors la valeur de disponibilité est représentative de l'ensemble du parc de DATT électriques stationnaires.

La valeur sur l'ensemble de l'année 2016 de 99.75% dépasse non seulement la cible de 98.25% (donc seulement 0.25% d'indisponibilité contre un objectif de 1.75%), mais elle signifie aussi une diminution de l'indisponibilité à un tiers de sa valeur de 2015 (0.74%)! Cela démontre les progrès importants et continus effectués et le succès du reengineering de ces automates à billets.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 3 : Assurer une maîtrise financière

Indicateur 3 : ratio de contributions cantonales

Définition

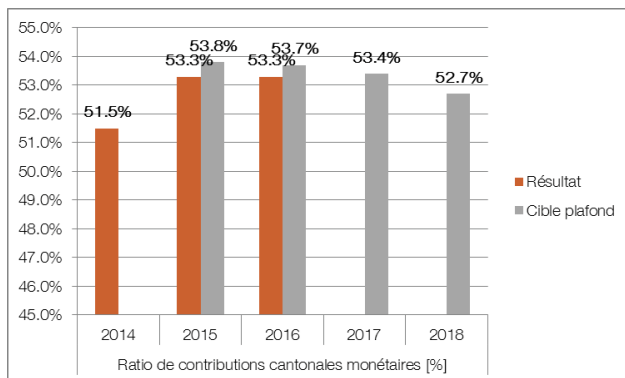
L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

Les contributions cantonales sont identifiées par le montant annuel prévu dans l'article 7 du contrat de prestations et détaillé dans le plan financier pluriannuel à l'annexe 7. Les produits sont composés des produits d'exploitation et des produits financiers. Sont exclus de ce calcul les subventions tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie ainsi que la participation cantonale aux frais de gestion Unireso.

L'objectif est atteint lorsque le ratio des contributions cantonales est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2016, le résultat de 53.3% est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 53.7%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de contributions cantonales monétaires [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	51.5%	53.3%	53.3%		
Cible plafond		53.8%	53.7%	53.4%	52.7%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.5%	-0.4%		
Ecart en % entre rés. et cible		-0.9%	-0.7%		

Le ratio de contributions cantonales est meilleur que la cible en raison de contributions cantonales légèrement inférieures (impact de la clé Unireso sur les contributions tarifaires) et de revenus autres supérieurs : contributions fédérales et produits divers.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 4 : taux de couverture globale

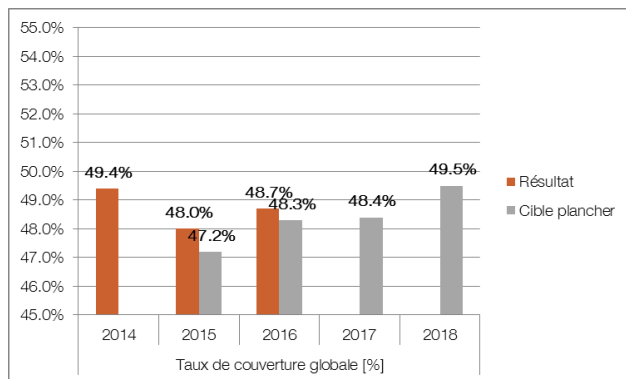
Définition

L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte de l'ensemble des produits propres TPG (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des charges. Les produits sont composés des revenus de titres de transport, des produits d'exploitation divers, des produits financiers, des indemnités CTI et de la participation cantonale aux frais de gestion Unireso. Les charges comprennent l'ensemble des charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie.

L'objectif est atteint lorsque le taux de couverture globale est égal ou supérieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2016, le résultat de 48.7% est supérieur à la valeur-cible plancher fixée à 48.3%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Taux de couverture globale [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	49.4%	48.0%	48.7%		
Cible plancher		47.2%	48.3%	48.4%	49.5%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.8%	0.4%		
Ecart en % entre rés. et cible		1.7%	0.8%		

Le taux de couverture est meilleur que la cible, les revenus propres TPG étant légèrement supérieurs aux attentes.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 5 : coûts / PKR

Définition

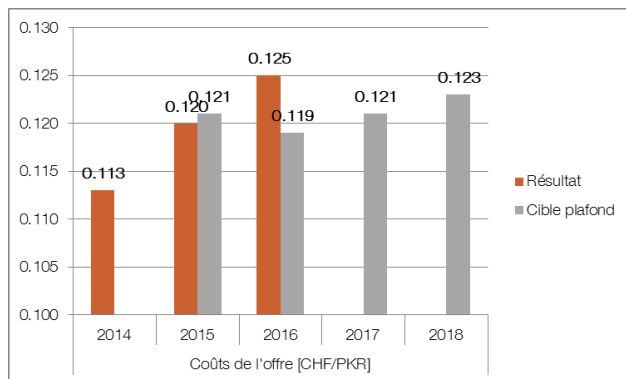
L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].

Les coûts sont composés de toutes les charges d'exploitation et financières. Sont exclus de ce calcul les charges tacites liées au droit d'utilisation des infrastructures et aux droits de superficie. Les PKR sont composés de l'ensemble des PKR, y compris les parcours sur France, les scolaires, les nocturnes, les services réservés et spéciaux. Sont exclus du calcul des PKR, les parcours de formation, techniques et les navettes du personnel TPG.

L'objectif est atteint lorsque le coût / PKR est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur est soumis à des pénalités.

Bilan

En 2016, le résultat de 0.125 CHF/PKR est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.119 CHF/PKR mais il reste dans la limite de tolérance de 5%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Coûts de l'offre [CHF/PKR]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.113	0.120	0.125		
Cible plafond		0.121	0.119	0.121	0.123
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.001	0.006		
Ecart en % entre rés. et cible		-0.8%	5.0%		

Le coût de l'offre en PKR est en croissance par rapport à 2015 (+4.2%).

Ce ratio coûts/offre est supérieur à la cible en raison principalement d'une offre inférieure aux attentes alors que les coûts sont au niveau attendu. La baisse de l'offre sur les tramways dont le ratio coûts/PKR est le plus bas pénalise cet indicateur. Le budget 2017 prévoit un ratio de 0.128 CHF/PKR, soit en dehors des limites de tolérance ce qui impliquerait le paiement d'une pénalité.

**Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur 5a : coûts / véhicules x km

Définition

A titre d'information, pour mieux saisir la progression des coûts liée exclusivement à l'augmentation du nombre de véhicules, les TPG transmettent à l'Etat l'indicateur « coûts / véhicules x kilomètres » réalisés dans le rapport sur la réalisation de l'offre.

Cet indicateur n'est pas soumis à un objectif de performance.

Résultats détaillés et commentaires

	Coûts de l'offre [CHF / véhicules x km]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	14.94	15.61	16.04		

Le coût par véhicules x km productifs est en croissance par rapport à 2015 (+2.8%).

Ce coût au km augmente cependant de manière moins forte que celui aux places x km (+2.8% vs +4.2%), étant donné que la baisse d'offre a porté principalement sur le tramway dont le coût par KM est le plus élevé.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 6 : Emissions de CO₂ évitées grâce aux TC.

Définition

Cet indicateur permet d'apprécier l'impact positif sur l'environnement de l'usage du réseau des TPG en comparaison aux déplacements en voiture, notamment à travers les émissions de CO₂. Il est construit comme un ratio du total des émissions de CO₂ résultant de l'exploitation du réseau précisé ci-dessus par le total des émissions de CO₂ qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement avec l'automobile. Un tel indicateur se situe bien évidemment à une échelle macro et est réducteur de la réalité mais il veut avant tout comme un « voyant » environnemental. Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble du parcours sur Suisse des lignes tpg ainsi que celles du GLCT (hors services scolaires).

Cet indicateur est issu du ratio suivant :

$$\frac{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales résultant de l'exploitation du réseau}}{\text{Emissions de CO}_2 \text{ totales qui auraient potentiellement résulté du même volume de déplacement en voiture}}$$

Ce ratio est construit de la manière suivante :

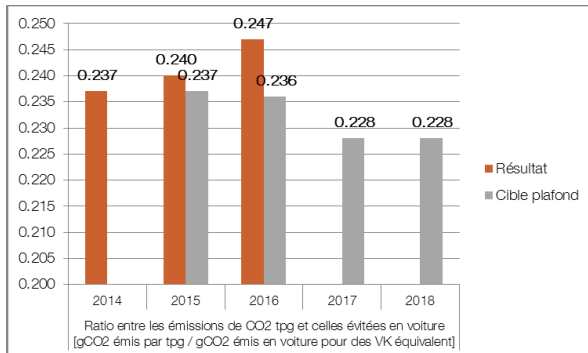
$$\frac{([\text{VKM tram}] \times 0 [\text{gCO}_2/\text{VK}]) + ([\text{VKM trolley}] \times 0.7 [\text{gCO}_2/\text{VK}]) + ([\text{VKM bus}] \times 73 [\text{gCO}_2/\text{VK}])}{[\text{VKM tpg totaux}] \times 136 [\text{gCO}_2/\text{VK}]}$$

Les valeurs des facteurs d'émissions sont extraites de la base de données ecoinvent v2.2 (www.ecoinvent.org) qui est notamment la référence de l'écomparateur des CFF. Elles sont basées sur les hypothèses de consommation énergétique directe (n'inclut pas le cycle de vie) pour un taux d'occupation des transports collectifs de 25% et de 1.8 passagers pour une automobile moyenne (1.3 tonnes et 8.8 l/100).

L'objectif est atteint lorsque le ratio est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Bilan

En 2016, le résultat de 0.247 est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.236, soit un dépassement de 4.7%. L'objectif reste dans la marge de tolérance de 5% qui permet de le considérer comme atteint.



**Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Résultats détaillés et commentaires

**Ratio entre les émissions de CO₂ tpg et celles évitées en voiture
[gCO₂ émis par tpg / gCO₂ émis en voiture pour des VK équivalent]**

	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.237	0.240	0.247		
Cible plafond	0.237	0.237	0.236	0.228	0.228
Ecart abs. entre rés. et cible		0.003	0.011		
Ecart en % entre rés. et cible		1.3%	4.7%		

Les valeurs 2014 à 2016 sont avoisinantes des 0,250. Cette valeur signifie qu'à nombre de personnes et de déplacements équivalents les transports publics représentent 4 fois moins d'émissions de CO₂ que le trafic automobile.

La valeur 2016 est toutefois légèrement en dépassement par rapport aux attentes, et va à l'encontre de la tendance à la baisse visée par l'objectif. Toutefois cela ne résulte pas d'une performance environnementale moindre ! En effet les voyages-kilomètres 2016 autobus ont proportionnellement plus augmenté que ceux des tramways et des trolleybus en comparaison avec les valeurs et les répartitions 2014-2015 entre ces 3 modes d'exploitation. En effet, la croissance des voyageurs est plus forte sur les lignes régionales (diesel) que sur les lignes urbaines (majoritairement électrifiées). Dans la réalité, ceci a pour effet de baisser l'émission de CO₂ des voyageurs en bus, qui reste figée à 73 [gCO₂/VK] dans le calcul théorique. Il y a aussi un impact de la nouvelle méthode de calcul du comptage, qui a une influence plus forte sur les lignes secondaires et régionales que sur les lignes principales. Le ratio est donc forcément impacté à la hausse.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Objectif 5 : Assurer la qualité du service à la clientèle, sans pénalité financière

Indicateur 7. : ~~taux de courses non réalisées~~

Définition

L'indicateur est mesuré en % de courses non réalisées, avec une distinction par mode (7.1 tramway, 7.2 trolleybus, 7.3 autobus). Il correspond au nombre de courses non réalisées entièrement (départ annulé ou course interrompue) par rapport au nombre de courses totales planifiées pour la période correspondante.

Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble des lignes tpg ainsi que celles du GLCT.

Les événements à l'origine des courses non réalisées sont recensés par la centrale de régulation du trafic des TPG. Le nombre de courses planifiées pour chaque mode de transport est calculé et fourni par le bureau des horaires. Le ratio en % de courses non réalisées est le ratio entre les courses non réalisées et le total des courses planifiées.

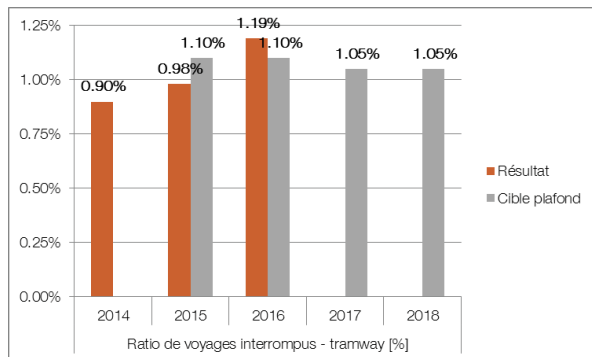
L'objectif est atteint lorsque le taux de courses non réalisées est égal ou inférieur à la valeur-cible annoncée. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 7.1.1 : taux de courses non réalisées tramway.

Bilan

En 2016, le résultat de 1.19% de courses non réalisées tramway est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 1.10%. L'objectif est donc non-atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - tramway [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.90%	0.98%	1.19%		
Cible plafond		1.10%	1.10%	1.05%	1.05%
Ecart abs. entre rés. et cible		-0.12%	0.09%		
Ecart en % entre rés. et cible		-10.9%	8.2%		

En 2016, le résultat de 1.19% de courses non réalisées tramway est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 1.10%, soit un dépassement de 8.2%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 5-20% qui permet de le considérer comme partiellement atteint.

Il y a une légère dégradation par rapport aux excellents scores de 2014 et 2015, sous la barre de 1.0%. Cette augmentation de voyages interrompus s'explique par des problèmes récurrents de circulation dans le secteur Vingt-Deux-Cantons/Cornavin/Bel-air, ainsi que par différents incidents marquants, tels

- chute d'arbre sur un tram de la ligne 12 le 08.06.2016 suite à un orage, service interrompu pendant presque 5 heures, près de 150 voyages manqués ;
- aiguille cassée à Plainpalais le 14.06.2016, ligne détournée pendant 8 heures, environ 100 voyages manqués ;
- plusieurs pantographes cassés, dont notamment le 12.12.2016 avec 100 voyages manqués ;
- rails cassés le 13.12.2016, occasionnant 180 voyages manqués ;
- déraillement à Armes le 03.07.2016 en lien avec le terminus provisoire dû à la fermeture du Pont de Carouge, environ 120 voyages manqués.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux tramways :

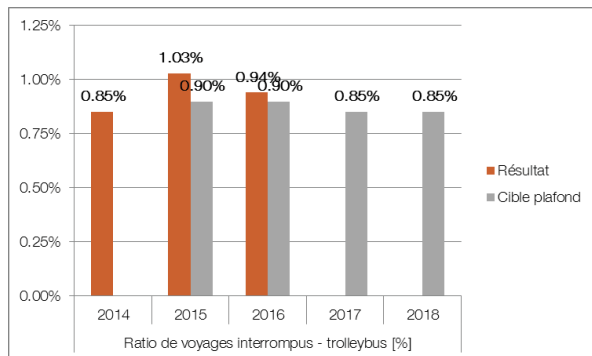
Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

- 845 incidents ayant causé une ou plusieurs interruptions de voyage
- 511 incidents aux causes endogènes (60.5%) telles qu'accident, blessure voyageur, déraillement, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 334 incidents aux causes exogènes (39.5%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

Indicateur 7.2 : taux de courses non réalisées trolleybus

Bilan

En 2016, le résultat de 0.94% de courses non réalisées trolleybus est supérieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.90%, soit un dépassement de 4.4%. L'objectif est dans la marge de tolérance de 0-5% qui permet de le considérer comme atteint.



Résultats détaillés et commentaires

Ratio de voyages interrompus - trolleybus [%]					
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.85%	1.03%	0.94%		
Cible plafond		0.90%	0.90%	0.85%	0.85%
Ecart abs. entre rés. et cible		0.13%	0.04%		
Ecart en % entre rés. et cible		14.4%	4.4%		

Après une année 2015 plus difficile pour le mode trolleybus, le résultat 2016 est réjouissant. Il n'y a pas d'incident majeur à signaler. Les voyages interrompus sont en grande partie liés à des problèmes récurrents de circulation dans le secteur Vingt-Deux-Cantons/Cornavin/Bel-air.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux trolleybus:

- 1274 ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage
- 591 incidents aux causes endogènes (46.4%) telles qu'accident, blessure voyageur, décalage, agression, 600volts ou ligne aérienne et panne.
- 683 incidents aux causes exogènes (53.6%) telles retard circulation, malaise voyageur et obstruction.

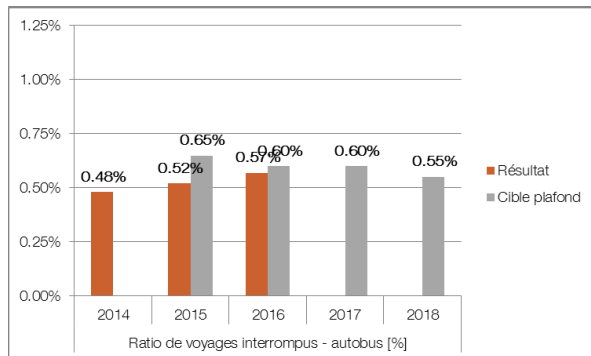
**Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Indicateur 7.3 : taux de courses non réalisées autobus

(Comprend toutes les lignes, excepté les lignes scolaires et suppléments CFF)

Bilan

En 2016, le résultat de 0.57% de courses non réalisées autobus est inférieur à la valeur-cible plafond fixée à 0.60%. L'objectif est donc atteint.



Résultats détaillés et commentaires

	Ratio de voyages interrompus - autobus [%]				
	2014	2015	2016	2017	2018
Résultat	0.48%	0.52%	0.57%		
Cible plafond		0.65%	0.60%	0.60%	0.55%
Écart abs. entre rés. et cible		-0.13%	-0.03%		
Écart en % entre rés. et cible		-20.0%	-5.0%		

Le résultat est de 5% meilleur que la cible. Il y a une très légère dégradation par rapport à 2015 mais le score est particulièrement positif par rapport aux modes tramway et trolleybus.

Les voyages interrompus sont en grande partie liés à des problèmes récurrents de circulation (retards) dans le secteur Vingt-Deux-Cantons/Cornavin/Bel-air, dans le secteur de Frontenex et de la route de Vandoeuvre. Toutefois ces difficultés ont peu d'impact sur le réseau autobus dans son ensemble, puisque ce dernier comprend aussi, en plus des lignes principales qui ont été touchées, les lignes régionales et secondaires, en général peu perturbées par les incidents en ville.

Voici la statistique des principales causes de courses non réalisées, parmi les événements spécifiques aux autobus :

- 2704 incidents ayant causé une ou plusieurs des interruptions de voyage
- 837 incidents aux causes endogènes (31.0%) telles qu'accident, blessure voyageur, agression et panne.
- 1867 incidents aux causes exogènes (69.0%) telles que retard circulation, malaise voyageurs et obstruction.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Résultats par objectif et bilan des pénalités

Indicateur 8 : évolution des notes BEST.

Définition

Cet indicateur est composé des résultats de l'enquête annuelle BEST (Benchmarking European Service of public Transport) permettant de comparer différentes villes européennes participant à l'enquête, dont Genève.

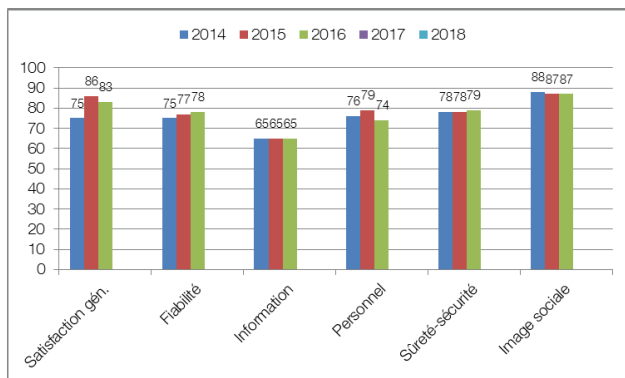
Celui-ci est composé de six thématiques pour lesquelles la valeur de la note est reprise telle quelle des résultats de l'enquête BEST.

Les notes sont calculées par l'institut de sondage réalisant cette enquête d'opinion, menée annuellement par sondage auprès de 1'000 résidents du Canton de Genève. Elles représentent le pourcentage de réponses positives (« partiellement / tout à fait d'accord ») auprès des personnes interrogées.

L'objectif est atteint lorsque toutes les notes restent stables ou évoluent positivement par rapport à l'année précédente. Cet indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Bilan

En 2016, quatre critères sur les six présentent des résultats stables ou supérieurs à ceux de l'année 2015, repris comme valeur-cible plancher. L'objectif est partiellement atteint.



Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Résultats détaillés et commentaires

	Evolution des notes BEST				
	2014	2015	2016	2017	2018
Satisfaction générale	75	86	83		
Ecart avec l'année préc.		11	-3		
Fiabilité	75	77	78		
Ecart avec l'année préc.		2	1		
Information	65	65	65		
Ecart avec l'année préc.		0	0		
Comportement du personnel	76	79	74		
Ecart avec l'année préc.		3	-5		
Sûreté et sécurité	78	78	79		
Ecart avec l'année préc.		0	1		
Image sociale	88	87	87		
Ecart avec l'année préc.		-1	0		

La satisfaction générale baisse de 3 points, après avoir gagné 11 points en 2015 : la baisse des prix IN-146 avait en effet provoqué une hausse de satisfaction, mais les réductions de l'offre qui ont suivi retirent l'indicateur vers le bas. Il reste toutefois à un niveau très élevé.

La fiabilité ainsi que sûreté & sécurité gagnent 1 point.

Le critère le mieux noté, image sociale (87), ainsi que le moins bien noté, information (65), sont stables.

Le comportement du personnel connaît la plus forte baisse avec -5 points.

Les analyses de ces évolutions seront possibles une fois le rapport final BEST disponible.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Synthèse (tableau de bord)

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs de l'annexe 6 du Contrat de prestations est repris ici avec les données 2016 (cible + résultat).

	Planiifié 2014	Résultat 2014	Résultat 2015	Résultat 2016	Test	Cible 2016	Atteinte
Objectifs soumis à pénalités							
Objectif 1							
Améliorer la fréquentation des transports publics							
Indicateur de production							
1. Voyages x kilomètres mesurés (VKM) [mln VKM]	100.0%	101.1%	102.5%	105.8%	≥	102.2%	✓
	457.0	462.2	473.8	512.9		490.0	
Objectif 2							
Assurer la qualité du service à la clientèle							
Indicateurs de qualité							
2. Taux de disponibilité des DATT (%)	95.00%	98.43%	99.26%	99.75%	≥	98.25%	✓
Objectif 3							
Assurer une maîtrise financière							
Indicateurs financiers							
3. Ratio de contributions cantonales (%)	54.10%	51.50%	53.30%	53.30%	≤	53.70%	✓
4. Taux de couverture globale (%)	48.50%	49.40%	48.00%	48.70%	≥	48.30%	✓
5. Coûts/PKR (CHF)	0.116	0.113	0.120	0.125	≤	0.119	✗
Objectifs non soumis à pénalités							
Objectif 4							
Diminuer les impacts environnementaux							
Indicateur environnemental							
6. Emissions de CO2 évitées grâce aux TC	0.241	0.237	0.240	0.247	≤	0.236	✗
Objectif 5							
Assurer la qualité du service à la clientèle							
Indicateurs de qualité							
7.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways (%)	1.15%	0.90%	0.98%	1.19%	≤	1.10%	✗
7.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus (%)	0.95%	0.85%	1.03%	0.94%	≤	0.90%	✗
7.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus (%)	0.65%	0.48%	0.52%	0.57%	≤	0.60%	✓
8. Evolution des notes BEST (moyenne)	-	76	79	78	≥	79	✗
Satisfaction générale	-	75	86	83	≥	86	✗
Fiabilité	-	75	77	78	≥	77	✓
Information	-	65	65	65	≥	65	✓
Comportement du personnel	-	76	79	74	≥	79	✗
Sûreté et sécurité	-	78	78	79	≥	78	✓
Image sociale	-	88	87	87	≥	87	✓

**Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités**

Bilan des pénalités

Pour les TPG

Les éventuelles pénalités des TPG sont liées à l'atteinte ou non de chacune des cibles du contrat de prestations. Celles-ci peuvent être atteintes (au-dessus ou égal de 95% de la cible), partiellement atteintes (entre 80 et 94% de la cible) ou non atteintes (en dessous ou égal à 79% de la cible).

Le montant de pénalité propre à chaque cible est décrit dans le tableau ci-dessous. La pénalité due par les TPG correspond à la somme de chacune de ces pénalités, et est versée à l'Etat conformément à l'article 26, alinéa 1 *in fine* du contrat de prestations.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités maximales	Pénalités TPG en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤ 79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥ 95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	0.-
		900'000.-				
Total		1'500'000.-	1'500'000.-			0.-

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2016 et soumis à pénalités dans le cadre du contrat de prestations 2015-2018 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées à charge des tpg est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Résultats par objectif et bilan des pénalités

Pour l'État

Dans le cas où les cibles de la responsabilité de l'État – définies annuellement dans une annexe du rapport d'étape (art. 26 du CP) – ne sont pas atteintes, des « contre-pénalités » sont générées, qui viennent en déduction du montant total des pénalités attribuées aux TPG. Dans le cas où le total des « contre-pénalités » est supérieur aux pénalités à charge des TPG, le montant n'est pas sujet à versement.

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Pénalités Max. TPG	Pénalités Etat en fonction du résultat (R) par rapport à la cible			Pénalité retenue
			Pas atteint R ≤ 79%	Part. atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥ 95%	
1 : Voyages x km mesurés (VKM)	oui	300'000.-	135'000.-	67'500.-	0.-	0.-
		300'000.-				
2 : Taux de disponibilité des DATT	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
		300'000.-				
3 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
4 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	0.-	0.-	0.-	0.-
5 : Coûts / PKR	oui	300'000.-	90'000.-	45'000.-	0.-	0.-
		900'000.-				
Total		1'500'000.-	225'000.-			0.-

L'ensemble des objectifs fixés pour l'année 2016 et soumis à pénalités dans le cadre du contrat de prestations 2015-2018 ayant été atteint, le montant des pénalités calculées à charge de l'État est nul.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Engagé 2016 Consolidé	PF 2015-2016 CP TPG
	Bâtiments	7'852'059	11'495'000
	Installations Fixes	0	3'350'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	7'852'059	14'845'000
	Bureautique & Mobilier	32'027	100'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	1'409'461	9'468'000
	Outils, Machines & Installations Autres	505'543	2'677'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	1'947'031	12'245'000
	Autobus	14'519'175	0
	Tramways	0	0
	Trolleybus	7'762'013	0
	Equipements Embarqués	1'572'162	18'950'000
	Véhicules de Service	912'111	3'150'000
	Véhicules & leurs équipements	24'765'461	22'100'000
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	4'801'964	10'280'000
	Immobilisations Incorporelles	4'801'964	10'280'000
	Investissements PF (hors En-Chardon)	39'366'515	59'470'000

Sur les deux premières années du contrat de prestations, le montant des nouveaux engagements d'investissements a été de 39.4 MCHF pour une enveloppe de 59.4 MCHF dans le PF. De nombreux projets prévus dans le PF ont été décalés ou n'ont pas atteint le coût attendu : changement des portes véhicules du Bachet et de la Jonction, radio Tetra, nouveaux DATT embarqués, acquisition de nouveaux camions, etc. L'engagement de 7.8 MCHF pour les trolleybus concerne le changement de stratégie pour ces véhicules : il était prévu d'acquérir de nouveaux trolleys en 2017 dans le PF, alors que ce sont finalement des grandes révisions qui ont été engagées dès 2015 afin de conserver les véhicules actuels (S37 et S38) plus longtemps. Ce changement est sans impact sur le montant global de 13.0 MCHF prévu dans le PF pour les trolleys. Le montant de 14.5 MCHF pour les autobus concerne l'acquisition des véhicules TOSA qui ne figurait pas dans le PF initial mais qui a fait l'objet d'une loi spécifique.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET			RÉEL		RÉEL		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	CONSOLIDÉ	Réel vs budget		Réel 2016 vs réel 2015			
	31.12.2016	31.12.2016	31.12.2015*	CHF	%	CHF	%	CHF	%		
PRODUITS EXPLOITATION											
Revenus de transports	147'163	145'300	142'586	-1'863	-1.3%	2'715	1.9%				
dont revenus de transports UNIRESO	130'110	128'298	126'413	-1'813	-1.4%	1'884	1.5%				
Contributions de l'Etat de Genève	223'994	223'754	221'622	-240	-0.1%	2'132	1.0%				
dont contributions droits de station et d'usage	13'759	13'759	13'759	0	0.0%	0	0.0%				
Contributions de la Confédération	10'712	10'708	11'533	-4	0.0%	-826	-7.2%				
Contributions des communes et des Tiers	8'223	8'372	7'678	149	1.8%	694	9.0%				
Produits d'exploitation divers	16'309	17'394	17'121	1'085	6.7%	273	1.6%				
Total des produits d'exploitation	406'401	405'527	400'539	-874	-0.2%	4'988	1.2%				
CHARGES D'EXPLOITATION											
Frais de personnel	233'862	232'138	229'877	-1'724	-0.7%	2'261	1.0%				
Frais de véhicules	32'634	32'382	33'712	-252	-0.8%	-1'329	-3.9%				
Frais de bâtiments et installations fixes	20'392	20'216	20'999	-178	-0.9%	-783	-3.7%				
dont droits de station et d'usage	13'759	13'773	14'944	14	0.1%	-271	-1.9%				
Sous-traitance de transport	44'021	44'551	44'966	530	1.2%	-415	-0.9%				
Charges d'exploitation diverses	25'341	25'721	21'713	380	1.5%	4'008	18.5%				
Dotations aux amortissements	43'944	42'658	44'054	-1'286	-2.9%	-1'396	-3.2%				
Pertes sur constats et débiteurs	3'070	3'046	2'602	-24	-1%	443	17.0%				
Total des charges d'exploitation	403'264	400'712	397'923	-2'552	-0.6%	2'789	0.7%				
% des produits	99%	99%	99%								
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	3'137	4'815	2'616	1'678	53.5%	2'199	84.0%				
Produits financiers	701	1'880	2'778	1'179	168.2%	-898	-32.3%				
Charges financières	14'752	14'594	16'572	-158	-1.1%	-1'978	-11.9%				
Résultat financier	-14'051	-12'714	-13'794	1'337	-9.5%	1'080	-7.8%				
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0	282	183	282		100	54.5%				
RÉSULTAT NET (+EXCÉDENT)	-10'914	-7'617	-10'995	3'297	-30.2%	3'378	-30.7%				

Le compte de résultat à fin décembre 2016 présente un résultat net négatif : -7.6 MCHF, meilleur que le budget (-10.9 MCHF) et meilleur que l'an dernier (-11.0 MCHF à fin décembre 2015). Les produits d'exploitation sont légèrement inférieurs aux attentes (-0.2%) : les revenus de transports ne sont pas au niveau attendu (-1.9 MCHF ; -1.3%) mais l'écart est en partie compensé par les produits d'exploitation divers (+1.1 MCHF ; +6.7%). Les charges d'exploitation sont inférieures au budget (-2.6 MCHF ; -0.6%), notamment au niveau des frais de personnel et des amortissements. Le résultat financier étant également meilleur qu'attendu (+1.3 MCHF), l'écart sur le résultat net est donc globalement favorable (+3.3 MCHF vs budget). Par rapport à l'an dernier, les produits d'exploitation ont progressé plus rapidement que les charges (respectivement +1.2% et +0.7%). Les principales progressions de produits concernent les recettes de transport (+2.7 MCHF ; +1.9%) et les contributions cantonales (+2.1 MCHF ; +1.0%). Au niveau des charges, les frais de personnel progressent de +1.0% (+2.3 MCHF), les charges d'exploitation diverses de +18.5% (+4.0 MCHF) tandis que les frais de véhicules et les amortissements sont en recul (respectivement -3.9% et -3.2%). Le résultat d'exploitation est donc en progrès (+2.2 MCHF) et l'amélioration du résultat financier (+1.1 MCHF) permet d'afficher un résultat net en progrès de +3.4 MCHF.

Rapport de réalisation de l'offre 2016
Bilan des activités

5. Bilan des activités

Qualité de service

Information voyageurs

Organisation

- 3 nouveaux collaborateurs : 1 Analyste de données; 1 Infographiste; 1 Coordinateur terrain
- Augmentation de la robustesse au sein du secteur d'activité par un système de backup renforcé pour le site internet, la production des affiches horaires et les affiches Chantiers/Manifestations.
- Continuité dans le renforcement des relations inter-départements avec la mise en commun de documents factiers sous la GED; création de répertoires communs: séances de coordination régulières, formalisation des flux liés aux modifications des horaires et leurs publications : rétro planning commun à différents secteurs d'activité.

Opérationnel

- Activité importante lors de la fermeture du pont de Carouge du 13 juin au 28 août avec un dispositif terrain conséquent (affiches + personnel).
- Réalisation de l'Etape 11.12.2016 avec un domaine d'activité élargi (périmètre) et mise en place de séances opérationnelles de coordination.

Stratégique

- Mise en œuvre partielle de la stratégie IV 2015-2018, focus information dynamique ;
- Collaboration dans la réponse à l'appel d'offre du GLCT ;

Projets

- Recherche d'itinéraire mobile : Livraison et lancement en novembre
- Etude « sur les attentes clients en matière de gestion des perturbations » livrée par le marketing en septembre
- Web:
 - Changement d'hébergeur, intégration de la page Service Client (chat et FAQ interactive)
 - Préparation du lancement du SwissPass au 12.12.2016 ainsi que pour la future plateforme E-Commerce
- Prototypage et mise en production de totem afin de déployer 8 écrans de types TFT. Dépose de nouveaux écrans à l'aéroport aux Palettes ainsi qu'au centre commercial Balexert (4 unités)
- Bornes d'information voyageur : finalisation des spécifications matérielles et fonctionnelles pour une mise en production d'un produit 3/4G, simple face et doubles faces.
- Léman Express
 - Réflexion sur la récupération des données exogènes, notamment CFF
 - Coordination et positionnement de l'information voyageurs statique aux haltes et gares du Léman Express

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

- Lancement de réflexions et de fiches de projets sur les sujets suivants en phase avec la stratégie IV: Nouveaux écrans (BIV, TFT), Automatisation de la production d'affiches horaires, Intégration des données TAC et exogènes, messagerie centralisée, GestE.

Distribution

Agences

L'objectif central a été de préparer et former les ressources pour le lancement du SwissPass au 12.12.2016. L'introduction de ce nouveau support pour les abonnements annuels unireso a été un succès avec les mêmes temps d'attente qu'en 2015 alors que la transaction passait de 2 minutes à 7 minutes (explicatifs et prise de photo).

Revendeurs : utilisation généralisée de la tablette tactile

A ce jour 76 tablettes de vente opérationnelles pour le réseau revendeurs « Classique » (vente de TT à l'ensemble de nos clients utilisateurs) pour 75 partenaires : 43 indépendants ; 4 Coop ; 27 Valora ; 2 tablettes SMGN

Hors réseau Classique : 2 entreprises (SIG+HUG) et 8 tablettes Hospices : les entreprises et les Hospices ne peuvent être assimilés à notre réseau de revendeurs « classique » dans la mesure où elles délivrent des TT à un public restreint.

L'année 2016 a été marquée par la pétition d'une petite dizaine de points de vente ne souhaitant pas cesser la vente des titres unireso. La commission des pétitions ayant été saisie, le sujet a été traité sous l'angle politique jusqu'à la fin novembre. A cette échéance, une directive reçue de la Direction Générale, suite à des échanges avec le département de tutelle, a demandé que la poursuite de ces fermetures se fassent.

SMS : poursuite du succès

Le CA 2016 a augmenté de 22% sur ce canal avec une proportion de 92% pour les billets et 8% pour les titres journaliers. La gamme vendue a été étoffée des titres régionaux dont les ventes sont encore confidentielles. Cela démontre l'adhésion rapide à la dématérialisation par une forte proportion de la clientèle. A la lecture de la base de données clients, elle est passée de 157'000 utilisateurs uniques à 175'000.

Grand-Comptes : résiliation de l'ensemble des contrats et rabais.

Maintien d'une solution de vente globale (plateforme de vente Aventure, édition des abonnements à distance et facturation à l'entreprise).

A fin 2016: 55 partenaires entreprises pour un total de 16'165 abonnements délivrés. L'accès à la plateforme de vente est supprimé pour 34 entreprises qui ne commandent pas suffisamment d'abonnements. Ce segment migrera sur SwissPass en 2017.

Communes

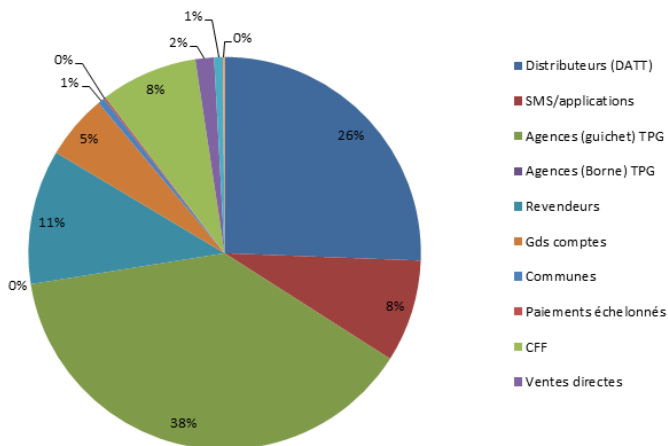
Suppression du rabais et diffusion des conditions générales de vente en lien avec les bons cadeaux/chèques cadeaux. Lancement d'un produit uniforme et sans quota entre TPG et CFF : bons cadeaux communes (BCC).

En 2016, une petite dizaine de communes partenaires totalisant 8 actions au cours de l'année ont été nos partenaires. Il est attendu une solution dématérialisée (via le e-commerce TPG) pour les années à venir.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

Réservés

Suivi de dossiers récurrents d'envergures tels SIHH et Salon de l'auto avec la mise en place de service sur mesure grandement apprécié des clients B2B. Quelques opportunités avec des services de remplacement des CFF (bus de substitution) ont pu être saisies. La revue de l'IDS en vigueur devrait apporter plus de flexibilité et d'attractivité commerciale pour faire croître à nouveau cette activité.



Répartition des ventes par canaux – 2016 | Sources : BI Cognos, reporting BOV, chiffres de vente C.Challet F&G

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

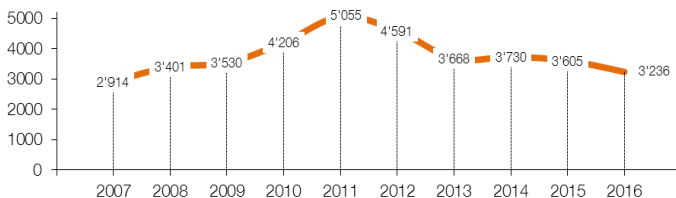
Réclamations

La tendance à la baisse du nombre de réclamations constatée depuis plusieurs années se confirme en 2016, que ce soit en nombre absolu, ou calculée par million de voyageurs transportés.

Une nette embellie est constatée cette année avec 3'236 réclamations contre 3'605 en 2015 soit, -10.2% de réclamations vs 2015.

En nombre de voyageurs transportés, l'évolution est encore plus favorable cette année, avec 15.6 réclamations par million de voyageurs en comparaison à 18.2 en 2015.

Réclamations



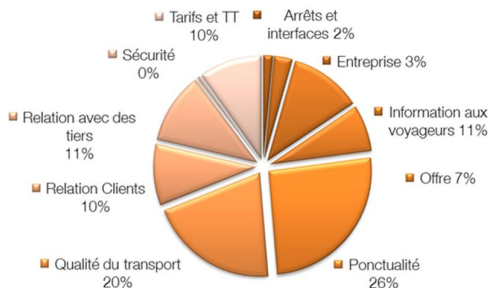
Le thème ponctualité est le premier motif d'insatisfaction clientèle avec majoritairement des irrégularités avérées qui placent en première position les retards, suivis des avances et des arrêts non-effectués.

La qualité du transport est à nouveau en seconde position cette année. Dans ce thème, Le style de conduite est le plus exposé et devance les sous-thèmes récurrents que sont le verrouillage des portes et la présence de musiciens et mendiants à bord des véhicules.

Ces deux thématiques affichent toutefois une tendance favorable avec respectivement une baisse de -12.6% et -2.7% vs 2015.

Seuls les thèmes offre et entreprise se sont détériorés en raison des changements introduits en fin d'année (Etape du 11 décembre et SwissPass).

Réclamations 2016



Rapport de réalisation de l'offre 2016
Bilan des activités

Thèmes	2015	2016	Evol. 2015-2016
Total réclamations	3605	3236	-10.5%
Ponctualité	953	833	-12.6%
Qualité du transport	678	660	-2.7%
Information aux voyageurs	454	366	-19.4%
Relation avec des tiers	453	360	-20.5%
Tarifs et TT	428	320	-25.2%
Relation Clients	356	308	-13.5%
Offre	149	234	57.0%
Entreprise	56	95	69.6%
Arrêts et interfaces	61	47	-23.0%
Sécurité	27	13	-51.9%

L'introduction en décembre 2015 d'un numéro gratuit pour contacter le service clients depuis la Suisse et la France voisine a remporté un franc succès auprès de la clientèle et s'inscrit dans la démarche de personnalisation de la relation entamée depuis plusieurs années

Avec un nombre d'appels en progression de +24.6% le niveau de qualité de service de 90% n'a de ce fait pas pu être atteint en 2016. Les effectifs seront renforcés en 2017 pour absorber ce volume d'activité croissant.

Le surplus d'activité n'a en revanche pas péjoré le délai de traitement des dossiers qui sont clôturés à + de 95% en moins d'une semaine.

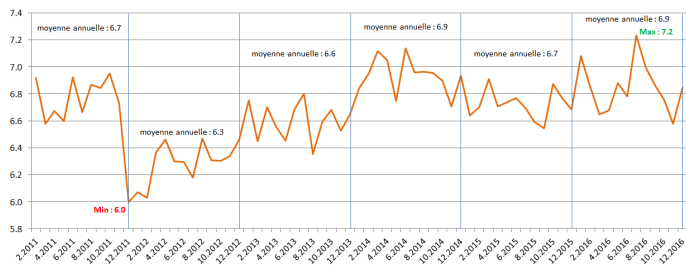
Service Clients	Objectifs 2016	Résultats 2016	Résultats 2015
Nombre de réclamations	max 3'528	3'236	3'605
Taux de conversion écrit-verbal	min 58%	56.8%	60.1%
Délai traitement à 7 jours	min 94%	95.3%	97.2%
Taux de réponse 0900 022 021	min 90%	88.7%	91.9%
Nombre d'appels au call center		39'835	31'975

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

Satisfaction clientèle

Satisfaction moyenne

Evolution de la satisfaction moyenne
(moyenne de tous les thèmes)



La satisfaction moyenne est de retour à son niveau de 2014 à 6.9, un record ayant même été enregistré pour le mois de juillet, son plus haut niveau depuis 6 ans.

Il n'y a aucun écart important entre 2015 et 2016. Les clients se sont montrés globalement moins sévères sur l'ensemble des 38 thèmes composant la satisfaction moyenne.

Satisfaction générale et par thème



Service

C'est naturellement l'indicateur le plus pertinent ; celui-ci étant fortement corrélé avec la satisfaction générale des clients. Les thèmes touchés par la réduction de l'offre tirent naturellement la satisfaction vers le bas (desserte tôt le matin/tard le soir, desserte le dimanche, fréquence hors/en heure de pointe). En revanche, la rapidité des trajets, la ponctualité et la desserte en journée sont considérés comme très satisfaisants.



A Bord

Les thèmes liés à la sécurité et au style de conduite sont très satisfaisants tandis que le nombre de places est jugé insuffisant. La vie à bord des véhicules semble avoir un fort impact sur la satisfaction générale, ainsi une attention particulière devrait être apportée à ces thématiques.



A l'arrêt

Le thème le plus sensible de cet indicateur est la sécurité aux arrêts, jugée très satisfaisante. Le confort aux arrêts, jugé moins important, est en revanche traditionnellement faible. L'aménagement des arrêts étant du ressort des communes, notre marge de manœuvre est restreinte pour traiter ce point.

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités



Info-clients

L'info-clients comporte 10 indices, généralement très bien jugés par la clientèle. Les supports d'information dynamiques (site tpg, smartphone) sont fort appréciés, de même que les informations liées aux connexions et correspondances. L'information sur les véhicules remporte la 1^{ère} place en matière de satisfaction.

L'information en situation perturbée est l'indice le plus sensible et le plus mal jugé. Une enquête sur les perturbations a été réalisée par le cabinet IPSOS en juillet 2016. De nombreuses pistes d'amélioration nous ont été apportées et leur faisabilité est en cours d'évaluation.



Tarifs

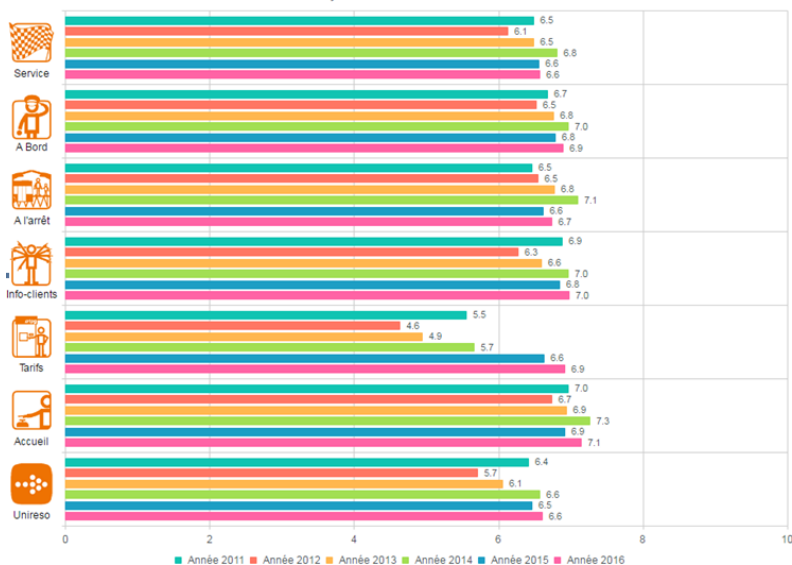
Hormis le tarif, abordé dans le thème « unireso », le principal item de cet indice est la distribution. Le mode d'achat des billets est considéré satisfaisant mais peu important. Le mode d'achat des abonnements est quant à lui important et remporte la deuxième meilleure note tout indice confondu. L'avènement de l'e-commerce en 2017 devrait renforcer cette position.



Accueil

L'accueil est très bien noté par notre clientèle, l'ensemble des indices étant au-dessus de la moyenne. L'amabilité de nos collaborateurs en agence fait partie des meilleurs indices de notre enquête de satisfaction.

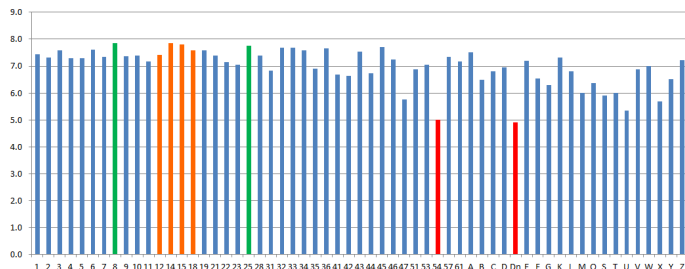
Synthèse des dimensions



Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

Satisfaction par ligne

Satisfaction moyenne par ligne



Les lignes 8 et 25 obtiennent la meilleure note, tandis que les lignes 54 et Dn la plus mauvaise.

Avec une moyenne de 7.7, les lignes de trams sont toutes très bien notées.

Activité de contrôle

Le taux de fraude a encore baissé en 2016 et se situe à 2,42% vs 2,51% en 2015, avec un taux de contrôle qui a augmenté à 0,86%.

Par conséquent, le nombre de verbalisations au motif de la fraude a augmenté de 4.08% pour atteindre 42'640 constats en 2016. La proportion de récidivistes a progressé de 0.8% et se situe à 33.1% des contrevenants, parmi lesquels près de la moitié sont des multirécidivistes. Nous avons dénoncé 14'325 contrevenants au service des contraventions de la police et avons initié 12'864 procédures de recouvrement auprès de notre partenaire. Dans le cadre des actions de travail d'intérêt général destiné aux jeunes resquilleurs, 75 participants (72 du BCO + 3 du Tribunal des mineurs) ont bénéficié de cette prestation, contre 100 en 2015. Enfin en matière de contestation de constats, 392 recours ont été traités en première instance dont 38 concernant les réclamations comportement CTT, alors que 22 cas ont été portés devant le comité interne de reconsidération (CIR).

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

Vitesse commerciale

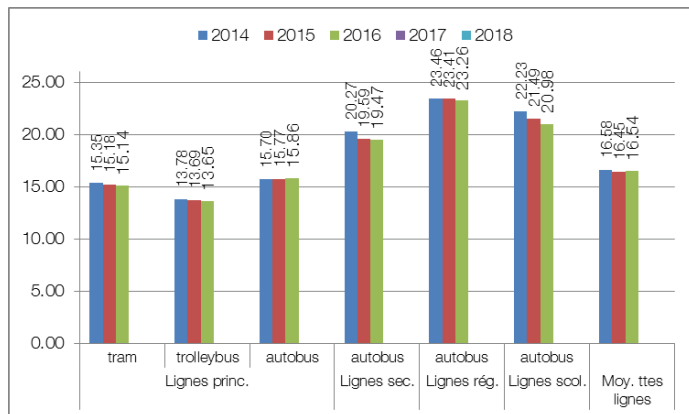
Définition

Cet indicateur n'est plus un indicateur soumis à un objectif de performance dans le CP 2015-2018. Son suivi est donné ici à titre indicatif. La vitesse commerciale est ici donnée selon le mode de calcul suivant :

- Vitesse commerciale réelle calculée selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées les lignes principales, secondaires, régionales et scolaires. Les lignes GLCT, noctambus régionales, les services réservés et de manifestation ne sont pas pris en compte.
- Sont considérées les données semaine (lundi à vendredi) et en période normale (hors vacances et fêtes).
- La moyenne par mode et totale est effectuée sur le nombre de passages aux arrêts.

Bilan

En 2016, la Vcom moyenne augmente de 16.45 à 16.54 km/h par rapport à 2015.



Résultats détaillés et commentaires

		Vitesse commerciale Vcom [km/h]				
		2014	2015	2016	2017	2018
Lignes princ.	tram	15.35	15.18	15.14		
	trolleybus	13.78	13.69	13.65		
	autobus	15.70	15.77	15.86		
Lignes sec.	autobus	20.27	19.59	19.47		
Lignes rég.	autobus	23.46	23.41	23.26		
Lignes scol.	autobus	22.23	21.49	20.98		
Moy. ttes lignes		16.58	16.45	16.54		
Ecart avec l'année préc.			-0.13	0.09		
Evolution en %			-0.8%	0.5%		

Rapport de réalisation de l'offre 2016 Bilan des activités

Le constat des principales évolutions amène les interprétations suivantes :

- C'est la première fois depuis 2011 que la Vcom s'améliore. De manière générale c'est une excellente nouvelle pour la qualité de service, mais aussi en termes économiques.
- Toutefois il faut modérer ce constat puisque l'analyse montre que seul un mode est en augmentation, soit les lignes principales autobus. Tous les autres modes sont en baisse. Le fait que la part kilométrique des modes les plus « lents » (tram et trolleybus) est en baisse par rapport aux modes « rapides » (autobus secondaires et régionaux), tire forcément la moyenne tous modes vers le haut.
- En conséquence de ce qui précède, cette amélioration globale de vitesse n'amène pas d'économie dans le temps de conduite : il y a un bilan final négatif dans les heures gagnées/perdus imputées à la Vcom. Au total, les lignes « accélérées » permettent d'économiser 2000 heures par an, mais les lignes « ralenties » font perdre 4000 heures. Le bilan est donc de 2000 heures supplémentaires (calcul sur base des km 2016).
- Sur le tram, on peut parler de stabilisation à 15.14 km/h vs 15.18. Ce sont tout de même 800 heures de conduite supplémentaires à mettre sur le compte de la très légère dégradation. Les lignes 12-14-18 perdent chacune environ 0.15 km/h. Parmi les explications, les chantiers du pont de Carouge et de Megaron ont longtemps ralenti les trams 12 (et part. 18) avec une circulation à 5 km/h en zone chantier, et la ligne 14 est pénalisée par la mise en place de l'onde-verte TI sur la rte de Chancy. La ligne 15 par contre gagne près de 0.20 km/h, notamment grâce aux réglages de feux sur les Acacias.
- Pour le trolleybus, également une stabilisation à un petit 13.65 km/h vs 13.69. On peut s'étonner que la Vcom n'augmente pas sur ce mode, le chantier du Lignon qui a impacté 2015 étant derrière, et la correction des feux du carrefour des Vingt-Deux-Cantons ayant eu localement un effet positif sur la Vcom. Il y a donc une dégradation générale des conditions de circulation qui compense malheureusement négativement ces deux gains, et les lignes 2-6-19 sont particulièrement touchées (-0.12 km/h).
- Les lignes autobus principales poursuivent une tendance haussière entamée en 2013, avec cette fois un gain de près de 0.1 km/h. Avec 15.86 km/h, la barre des 16 km/h n'est plus très loin et son dépassement d'ici 2018 serait réjouissant. La situation au centre-ville semble bien maîtrisée, sans dégradation, et les lignes de ceinture 11-21-22-23 connaissent une belle progression de +0.15 km/h. Il y a tout de même des lignes en baisse de vitesse (5-25), et l'économie sur le mode bus principal se chiffre finalement à seulement 250 heures/an.
- Les lignes autobus secondaires et régionales constituent le point noir de l'évolution Vcom. Elles perdent près de 0.15 km/h, ce qui correspond à 1300 heures de conduite supplémentaires. On constate par cette baisse que, si les conditions de circulation se sont plutôt stabilisées au centre, elles continuent à se dégrader en zone périphérique. Les besoins d'infrastructures (voies réservées) et de régulation (priorité aux feux) sur des axes de circulation hors de la zone urbaine deviennent impératifs afin de contrer cette tendance.