

stpg transports publics genevois
Rapport annuel de gestion 2009



stpg transports publics genevois
Rapport annuel de gestion 2009





Rapport annuel de gestion

Sommaire

7-11	Organes décisionnels
8-9	Direction
10	Conseil d'administration
11	Le mot du président
13-31	Rapport d'activité
14-15	Faits marquants
16-17	Direction générale
18-19	Service public
20-21	Clients
22-23	Collaboratrices et collaborateurs
24-25	Environnement
26-27	Sécurité
28-29	Qualité
30-31	Principes organisationnels
33-35	Rapport financier
34	Chiffres clés
37-46	Statistiques
38	Caractéristiques des lignes au 13 décembre 2009
39	Longueur des lignes
39	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
40-43	Résultats par ligne
44	Structure de coût des lignes principales en 2009
45	Taux de couverture et d'utilisation en 2009
46	Produits du transport
47-49	Statistiques sur cinq ans
48	Statistiques
49	Glossaire
51-55	Etats financiers consolidés pour l'exercice clôturant le 31 décembre 2009 aux normes IPSAS
52	Bilan consolidé
53	Compte de résultat consolidé
54	Tableau des flux de liquidités consolidés
55	Variation des capitaux propres

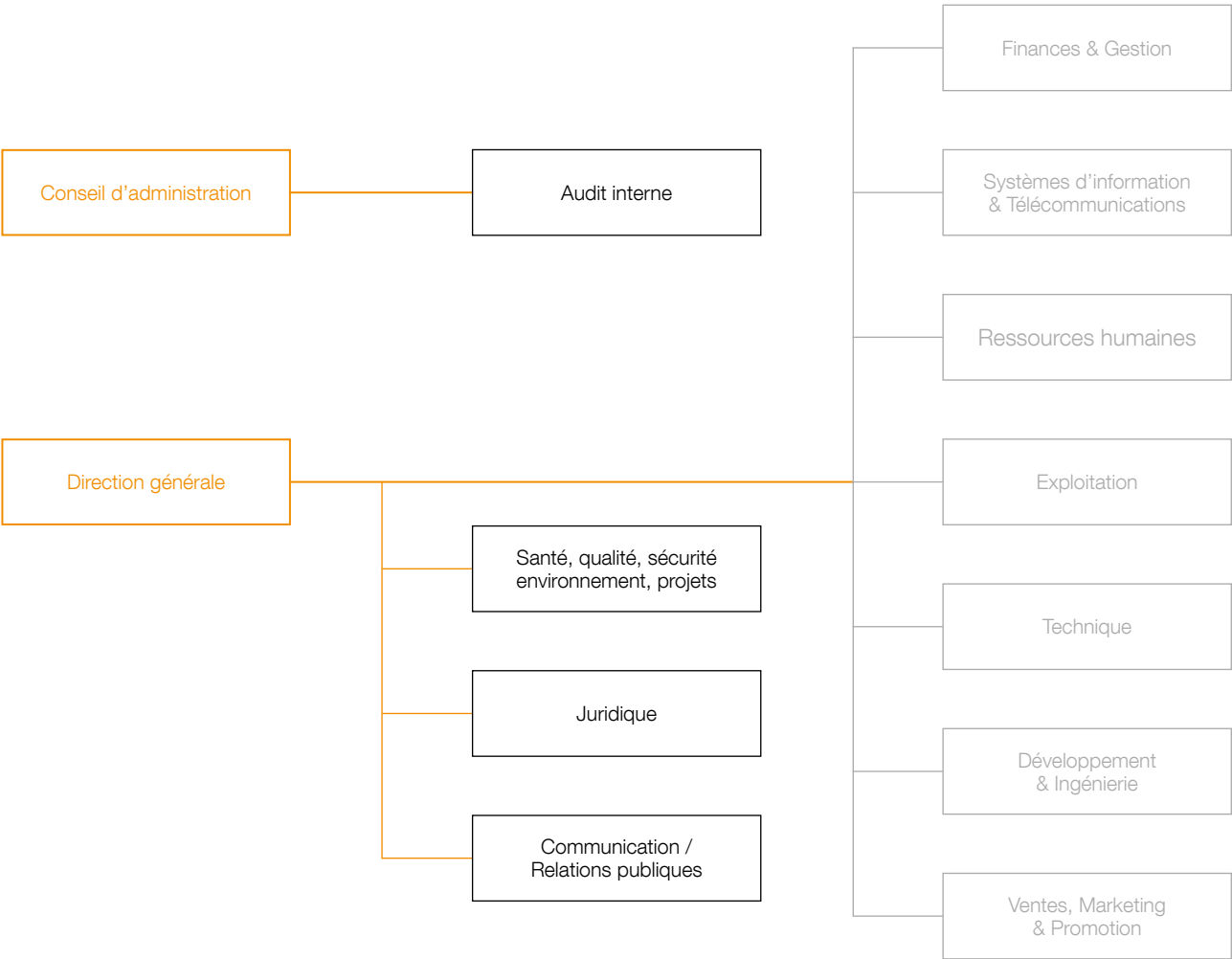
57-93	Annexes aux états financiers consolidés pour l'exercice clôturant le 31 décembre 2009
58	Informations générales
60	Principes régissant la préparation des états financiers consolidés
61-69	Principales méthodes comptables
69	Informations sectorielles
69-71	Périmètre de consolidation
72	Liquidités
72	Débiteurs d'exploitation
73	Stocks
73	Autres actifs circulants
74-75	Immobilisations corporelles
75	Immobilisations incorporelles
76	Participations mises en équivalence
76-77	Actifs financiers à long terme
77	Créanciers d'exploitation
78	Autres engagements à court terme
78	Provisions
79-80	Emprunts et dettes
80-84	Engagements en faveur du personnel
84	Capital de dotation
84-85	Fonds de réserves
85	Revenus des transports
86	Contribution de l'Etat de Genève
86	Contribution de la Confédération
86	Produits d'exploitation divers
87	Frais de personnel
87	Frais de véhicules
87	Frais des bâtiments et installations fixes
88	Sous-traitance de transport
88	Dotations aux amortissements et pertes de valeur
88	Correction de valeur des actifs
88-89	Résultat financier
89-90	Transactions avec des parties liées
90	Communauté tarifaire UNIRESO
91	Cautionnements et garanties
91	Engagements découlant de contrats de location simple
91-93	Gestion des risques financiers
93	Evénements postérieurs à la date de clôture
95-97	Décompte final des prêts et des aides financières attribuées par la Confédération





Organes décisionnels

Direction au 31 décembre 2009



Le collège de direction

De gauche à droite : Pierre-Yves Gruaz Exploitation. Thierry Wagenknecht Technique. Eric Forestier Ventes, Marketing & Promotion. Martin Waefler Ressources humaines. Roland Bonzon Directeur général. Olivier Strub Systèmes d'information & Télécommunications. Pascal Ganty Développement & Ingénierie. Beat Mueller Finances & Gestion.



Conseil d'administration

Désigné pour la période du 01.01.07 au 31.12.11

Membres désignés par le Conseil d'Etat

Patrice Plojoux	Président du CA, maire de Russin, administrateur depuis septembre 2000
Christophe Clivaz	Directeur et président de Swiss Learning SA, administrateur depuis janvier 2009
Robert Cramer	Conseiller d'Etat, conseiller aux Etats, administrateur depuis janvier 2002, jusqu'en décembre 2009
Michel Ducret	Député, architecte, administrateur depuis janvier 1997
Bernard Gaud	Président de la Communauté de communes du Genevois, administrateur depuis décembre 2008
Sami Kanaan	Directeur du département de la cohésion sociale, de la jeunesse et des sports de la Ville de Genève, administrateur depuis janvier 2007
Michèle Künzler	Conseillère d'Etat en charge du Département de l'intérieur et de la mobilité, administratrice depuis décembre 2009
Maja Lüscher	Economiste, cheffe d'entreprise, administratrice depuis décembre 2008

Membres désignés par le Grand Conseil

Marco Ziegler	Vice-président du CA, avocat, magistrat suppléant à la Cour des comptes, administrateur depuis avril 2006
Philippe De Boccard	Avocat, administrateur depuis janvier 2007
Hubert Dethurens	Maire de Laconnex, vigneron, administrateur depuis février 2000
Anita Frei	Historienne, architecte-urbaniste, administratrice depuis avril 2008
Georges Jost	Chef d'entreprise, administrateur depuis janvier 2007
Claude Marcet	Député, expert comptable, administrateur depuis avril 2002
Philippe Meyer	Membre de la direction de la Chambre de Commerce (CCIG), administrateur depuis mars 2009

Membre désigné par le Conseil administratif de la Ville de Genève

Rémy Pagani	Conseiller administratif, syndicaliste, administrateur depuis octobre 2007
-------------	--

Membre désigné par l'Association des communes genevoises

Pascal Chobaz	Ancien conseiller administratif de Lancy, secrétaire général adjoint du Département des constructions et technologies de l'information, administrateur depuis juin 2007
---------------	---

Membres désignés par le personnel tpg

Hassane Bel Hammar	Ingénieur électronicien, administrateur depuis janvier 2007
Philippe Schaedler	Conducteur, administrateur depuis janvier 2007
François Sottas	Conducteur, administrateur depuis janvier 2007

Le mot du président



Si je devais qualifier notre exercice 2009, je dirais qu'il a été placé sous le signe de **l'ambition partagée**. Le présent rapport vous détaillera les multiples activités et succès qui ont émaillé la vie de notre entreprise tout au long de l'année. En ce qui me concerne, je souhaiterais simplement relever trois exemples.

Tout d'abord, l'ambition d'évoluer. En 2009, les tpg ont lancé un vaste chantier, celui du renouvellement des systèmes de billetterie. Les distributeurs choisis figurent parmi les plus performants du marché. Non seulement ils nous permettront d'être compatibles avec l'ensemble des acteurs de la mobilité dans l'agglomération franco-valdo-genevoise, mais ils nous feront entrer de plain pied dans l'avenir, anticipant même l'évolution des cartes à puces.

Ensuite, l'ambition de croître. Avec les nouveaux véhicules entrés en service en 2009, nous bénéficierons de 46 trams supplémentaires à l'horizon 2016. Cette croissance maîtrisée montre notre volonté d'offrir un transport de qualité, dans le respect des principes du développement durable. L'extension de nos lignes et l'amélioration de nos fréquences font également partie de nos objectifs d'excellence au service de la collectivité publique.

Enfin, l'ambition de gagner. En 2009, nous avons gagné les appels d'offres pour les lignes transfrontalières D, F et Y, montrant ainsi notre capacité, grâce à la qualité de notre service, d'être concurrentiels sur un marché libéralisé. Ce succès est aussi pour nous l'occasion de démontrer concrètement notre implication et notre attachement, tant aux questions transfrontalières qu'au projet d'agglomération franco-valdo-genevoise.

En outre, en collaboration étroite avec l'Etat de Genève, Genève Tourisme, Palexpo et les hôteliers genevois, nous avons remporté de haute lutte la tenue à Genève, en 2013, du congrès mondial de l'Union internationale des transports publics. Cette manifestation représentera une vitrine exceptionnelle pour les tpg, et des retombées économiques substantielles pour notre ville.

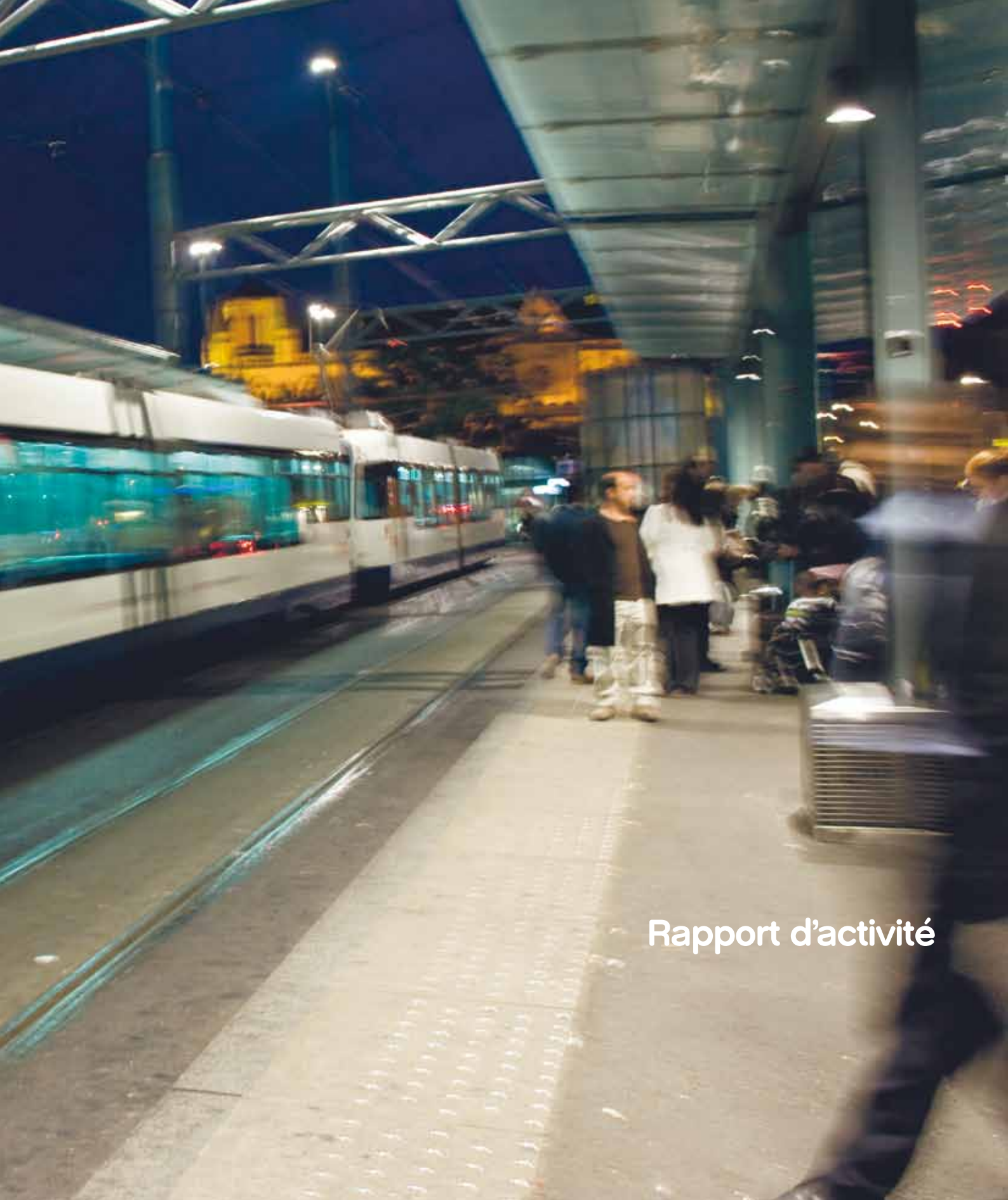
Durant l'année sous revue, le Conseil d'Etat a validé le Plan directeur des transports publics pour 2011-2014. Celui-ci prévoit une augmentation de l'offre de 37 pour cent. Pour autant que nous puissions disposer des moyens nécessaires, les tpg sont prêts à relever le défi. Ensemble, c'est-à-dire à tous les échelons de l'entreprise.

Je souhaite terminer en adressant ici mes remerciements au Conseil d'administration et à chaque collaboratrice et collaborateur des tpg. L'ambition partagée, c'est aussi celle de chacune et de chacun pour fournir un service de qualité et faire évoluer l'entreprise, même si les conditions ont parfois été difficiles en 2009, notamment avec le démarrage de grands chantiers qui gênent temporairement les usagers de la route comme le personnel tpg. Merci à nos conducteurs, et à nos clients, de leur patience.

A handwritten signature in black ink, consisting of a large, stylized 'P' followed by a few loops and a short horizontal stroke.

Patrice Plojoux
Président du Conseil d'administration
Mai 2010





Rapport d'activité

Faits marquants

Janvier

Nouveau directeur Exploitation

Entrée en fonction du nouveau directeur Exploitation, Monsieur Pierre-Yves Gruaz.

Lancement de l'intranet

Depuis le 27 janvier, l'ensemble du personnel a accès à l'information via l'intranet tpg. Les conducteurs peuvent également accéder à leurs horaires à 4 jours et connaître les événements réseau.

Février

Salon de l'Automobile 2009

Premier succès cette année: les tpg ont remporté l'appel d'offres pour la desserte du Salon de l'automobile 2009.

Mars

Nouvelle campagne tpg

Lancement d'une nouvelle campagne de proximité «faisons un bout de chemin ensemble...». Trois lignes emblématiques, symbolisées par le bus, le tram et le trolley, sont associés à des événements et bâtiments genevois.

Avril

Genève accueillera le 60^e congrès mondial de l'UITP en juin 2013

Les tpg et Genève accueilleront le congrès UITP 2013. Ce succès est dû à la qualité du dossier défendu par notre entreprise et ses partenaires (Palexpo, Genève Tourisme, Bureau des Congrès, Société des hôteliers).

Mai

Audit de certification

Obtention de la certification OHSAS 18001 liée à la sécurité. L'entreprise est donc certifiée sur les trois axes du développement durable (ISO 9001, ISO 14001 et OHSAS 18001).

Création d'un groupe de coordination «Grippe A»

Le niveau d'alerte pandémie de l'OMS ayant passé au niveau 4 puis au niveau 5, les tpg ont créé un groupe de coordination «Grippe A». Son objectif: mettre en place les actions nécessaires pour protéger la santé des collaborateurs.

Août

Résultats 2008

Le Conseil d'Etat a adopté les comptes et le rapport annuel de gestion présentés sur la base des nouvelles normes comptables internationales IPSAS, ainsi que le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2008. Le Conseil d'Etat se réjouit de constater qu'aussi bien les indicateurs de l'offre de transport que de la fréquentation ont augmenté.

Septembre

Nouveaux trams

Livraison du premier d'une série de 18 trams Bombardier, fabriqué à Bruges.

Octobre

Nouveaux distributeurs de titres de transport - billettique

Annonce du prochain déploiement des nouveaux DATT, premiers jalons d'une stratégie de « mobilité intégrée » au sein de la région franco-valdo-genevoise.

Test d'un véhicule hybride.

Cet autobus Van Hool AG300 possède des moteurs de traction purement électrique, un moteur thermique entraînant une génératrice et d'importantes capacités pour stocker l'énergie récupérée.

Novembre

CEVA

Le 29 novembre 2009, plus de 61 % des genevois ont choisi de soutenir le projet du CEVA en votant oui au crédit complémentaire.

Développement de l'offre transfrontalière

Après une mise en appel d'offres, les lignes D, F et Y ont été attribuées aux tpg pour une période de 7 ans.

Le Renard sur la Lune

7 novembre 2009: sortie de l'édition 2010 du Renard sur la Lune! 80 pages de plus, encore plus d'adresses et de rubriques.

Décembre

Inauguration de la 2^{ème} étape du tram Cornavin - Meyrin - CERN

Les lignes 14 et 16 sont officiellement prolongées de l'arrêt Avanchet au terminus Meyrin-Gravière.

Octroi aux tpg de la concession pour la construction et l'exploitation de la Direttissima.

Le Conseil fédéral a étendu notre concession pour la construction et l'exploitation de la ligne Jardin-Alpin - Bois-du-Lan - Verchère - Meyrin-Village.

Acquisition de 32 tramways S06 auprès de la société Stadler

L'entreprise Stadler remporte l'appel d'offre en marché public pour 32 trams. Livraison prévue de mi-2011 à 2014. Montant de la transaction 154 millions de francs hors taxes.



«Evoluer ensemble»: voilà sans doute ce qui résume le mieux l'exercice 2009 aux tpg. Une année charnière qui a permis à l'entreprise de s'armer pour relever les défis majeurs qui l'attendent.

Objectifs atteints

En 2009, tous les objectifs fixés par le contrat de prestations ont été atteints. Les indicateurs sur le développement de l'offre, la fréquentation et l'efficacité ont, une fois encore, nettement dépassé les cibles fixées avec l'Etat de Genève. Les tpg ont ainsi réussi à améliorer leur performance globale et à maîtriser leurs charges, malgré un contexte économique particulièrement difficile.

L'année 2009 a été marquée par des avancées significatives, tant au niveau du personnel que du matériel.

Cohésion et formation

A l'image de ce qui prévaut au sein du collège de direction, 2009 a été l'année de la cohésion et de la transversalité pour l'ensemble du personnel. Des formations spécifiques et rassembleuses ont été proposées, d'une part, à toutes les collaboratrices et collaborateurs – le programme «S'engager et évoluer ensemble» – et, d'autre part, à des catégories spécifiques, comme les cadres supérieurs et les agents des métiers techniques.

Nouveau matériel

Les objectifs ambitieux liés au développement de l'offre requièrent, à l'évidence, des investissements importants. Cela concerne bien sûr la flotte elle-même, avec la mise en service de nouveaux trams et des appels d'offres pour des véhicules supplémentaires. Mais aussi, le service à la clientèle avec la modernisation du système de vente. En 2009, les tpg ont lancé un appel d'offres et attribué le mandat pour 720 distributeurs de billets de la dernière génération.

Et demain ?

La croissance des tpg va se poursuivre au même rythme avec, en point de mire, le renouvellement du contrat de prestations pour 2011-2014. Amélioration constante de l'offre, nouveaux véhicules et nouvelles lignes, premiers pas dans la construction d'un nouveau dépôt: l'année 2010 s'annonce tout aussi riche et passionnante que 2009.



Service public

Nous voulons garantir en permanence l'offre de transport dans notre rayon d'activité, telle que définie par le contrat de prestations, en tenant compte des besoins évolutifs de toutes les catégories de la population. Nos services sont de qualité, économiquement performants et doivent être accessibles à tous, au juste prix et équitables, intégrant le respect de nos clients et l'amélioration continue, alliant rentabilité et éthique.

La notion de service public est à la fois complexe et ambitieuse. Complexe, car elle repose sur des qualités de base très hétérogènes comme la sécurité, l'accueil, l'information, le confort, ou encore le respect, l'accessibilité, la ponctualité. Et ambitieuse, car elle doit imprégner, au quotidien, tout au long de l'année et dans toutes les circonstances, le travail de près de 1'600 collaboratrices et collaborateurs. Cette mission, les tpg s'engagent à l'accomplir, jour après jour, avec exigence et passion.

3,3km

DE VOIES SUPPLÉMENTAIRES

18

NOUVEAUX TRAMS
EN 2009-2010

214'658

VOYAGEURS
TRANSPORTÉS
PENDANT LE
SALON DE L'AUTO

261

PLACES DANS LES
FUTURS TRAMS TANGO

D, F et Y
APPELS D'OFFRES
REMPORTÉS !

Le tram : épine dorsale du réseau

Le réseau du tram ne cesse de se développer, rapprochant les limites du canton du centre ville. Le 13 décembre 2009, 3,3 kilomètres de voies de tramway supplémentaires sont entrées en service, les lignes de tram 14 et 16 étant prolongées jusqu'au terminus de Gravière dans la cité de Meyrin, dernière étape avant le CERN.

Cette extension entraîne une modification de l'image globale du réseau bus. En libérant des autobus, elle permet de développer l'offre sur le reste du réseau. Ainsi, l'année 2009 a vu la création de la ligne de bus 4 qui propose une desserte urbaine dans Plan-les-Ouates et le long de la route de St.-Julien. De plus, les fréquences ont été intensifiées sur la ligne D. De nombreuses autres lignes urbaines, secondaires et régionales ont également été améliorées, notamment avec des cadences renforcées.

Grands chantiers en cours

Deux grands chantiers sont en cours à Genève pour l'extension des lignes Cornavin-Meyrin-CERN (TCMC) et Cornavin-Onex-Bernex (TCOB). Dans le cadre de ces travaux, l'Etat de Genève a délégué aux tpg la maîtrise d'ouvrage pour construire, entretenir et renouveler les infrastructures ferroviaires fixes – soit non seulement les voies, mais également les lignes de contact, les réseaux de câbles souterrains et les sous-stations de transformation de courant. Les tpg sont donc largement mis à contribution dans ce projet d'envergure pour Genève.

Nouveaux véhicules

Qui dit développement du réseau, dit naturellement nécessité d'étoffer le parc de véhicules. Dans le contrat d'achat signé avec la société Bombardier en 2002, une option avait été prévue pour la livraison de 18 tramways bidirectionnels Cityrunner supplémentaires, laquelle a été concrétisée en 2008. Et le premier véhicule made in Belgium est arrivé de Bruges dans le courant du mois de septembre 2009. Les livraisons vont s'échelonner jusqu'en mai 2010.

Ces 18 trams supplémentaires ne seront cependant pas suffisants pour faire face au développement de l'offre de transport. Un appel d'offres a donc été lancé en juin 2009 pour l'acquisition de 32 trams additionnels. Et, au mois de décembre, le marché a été adjugé à la proposition la plus performante et la plus économiquement avantageuse : celle de la société suisse Stadler, avec son modèle Tango. Le sept premiers véhicules seront livrés fin 2011, le solde de la série suivra de manière échelonnée jusqu'en 2014. Ces trams, composés de six modules, mesurent 44 mètres de long et offrent 261 places, dont 88 assises.

Appels d'offres remportés !

La compétitivité des tpg n'est plus à démontrer. Une fois de plus, les tpg ont remporté l'appel d'offres pour la desserte du Salon de l'auto, de même que ceux des lignes D, F et Y. Cela confirme que l'entreprise de service public est capable de faire la différence par rapport à la concurrence privée. Et cela montre que son expérience des grandes manifestations et la qualité de son service sont largement reconnus.

Consécration de Genève

Enfin, grâce aux efforts conjoints de Geneva Palexpo, de Genève Tourisme & Bureau des Congrès, de la Société des hôteliers de Genève et des tpg, c'est Genève qui a été désignée comme ville organisatrice de la grande messe des transports publics en 2013, le Congrès mondial de l'Union internationale des transports publics. Cet événement international rassemblera dans la ville du bout du lac près de 4'000 visiteurs pour cinq jours d'expositions et de congrès. Une formidable vitrine pour les tpg.



Clients

Les attentes des clients sont au cœur de notre activité. Elles sont multiples et évoluent sans cesse. Nous ne devons pas seulement y répondre, mais également les anticiper pour utiliser au mieux nos ressources humaines et matérielles.

Ensemble... les transports publics sont aujourd'hui, d'une manière générale, l'un des derniers lieux de mixité sociale. Ils permettent de «faire un bout de chemin ensemble», thème choisi pour la campagne de publicité et de promotion des tpg en 2009. Ils incitent à profiter, ensemble, des loisirs et des bons plans, même tard dans la nuit grâce aux Noctambus. Et ils suggèrent d'adopter, ensemble, une attitude respectueuse vis-à-vis d'autrui, pour rendre le voyage de chacun plus agréable et plus convivial encore.

169'941'000
VOYAGEURS

TRANSPORTÉS EN 2009

653

DISTRIBUTEURS
AUX ARRÊTS

20'959'000km
PARCOURUS

Faisons un
bout de chemin
ensemble

LA CAMPAGNE DE
PROMOTION 2009

384,6km
DE RÉSEAU
EXPLOITÉ

109'991'871 CHF
DE REVENUS
DES tpg VENDUS
PAR UNIRESO

Ensemble

Ensemble: cet adverbe, qui suggère le partage et la générosité, a été choisi par les tpg comme fil rouge pour l'ensemble de ses activités de promotion et de publicité en 2009. La campagne institutionnelle «Faisons un bout de chemin ensemble», à forte identification genevoise, lui a donné une belle résonance, notamment auprès des clients grands comptes et des communes. Ce terme évoque également le respect des autres et les bons comportements à adopter dans les véhicules. Les tpg ont donc reconduit la campagne de civilité illustrée par Mix & Remix, avec le ton décalé qui avait déjà fait son succès en 2008.

Proches de l'événement

La vocation et la légitimité des transports publics, c'est également de permettre à tout un chacun de profiter pleinement de ses loisirs, sans les inconvénients liés à la voiture. Caves ouvertes, Paléo Festival, Salon du Livre, Festival La Bâtie, Voix de Fête, GSHC, autant de partenariats tpg qui ont permis ici de proposer des navettes gratuites ou des réductions, là de distribuer des cadeaux aux usagers – comme un livre ou du chocolat! – ou encore de se procurer des billets de spectacles à tarifs réduits.

«Le renard sur la lune» a affûté à nouveau ses bons plans de sorties et de loisirs en 2009. Ce guide gratuit, qui est devenu une véritable «bible» de 300 pages, présente une multitude de suggestions attractives et originales pour profiter de son temps libre, à quelques arrêts de bus ou de tram de chez soi. Le succès de l'opération ne s'est pas démenti et les 80'000 exemplaires de l'édition 2009 ont trouvé preneurs en quelques semaines.

Lancement du projet billettique

Les tpg ont entamé un vaste chantier en 2009, celui du remplacement des distributeurs automatiques de titres de transport par du matériel de la dernière génération.

Un appel d'offres international a été lancé pour l'acquisition de 720 distributeurs, en tenant compte notamment des expériences vécues par d'autres entreprises de transports publics suisses. C'est la société Höft & Wessel qui a remporté le marché.

Les deux types de machines choisies – moyen (avec une variante solaire) et haut de gamme – rendront la monnaie, proposeront le panel des différents titres de transport via un écran tactile et permettront de prendre un billet CFF pour une quinzaine de destinations parmi les plus demandées. Quatre prototypes ont été installés en décembre à des fins de tests. Le remplacement généralisé se déploiera sur deux à trois ans, les premiers modèles apparaissant déjà aux arrêts au printemps 2010. Quant à la version haut de gamme, elle offrira le paiement par carte de crédit.



Collaboratrices et collaborateurs

La qualité de nos prestations repose sur nos collaboratrices et collaborateurs.

Formation, mobilité interne, prévention des accidents et de la santé, prestations sociales de qualité et absence de discrimination sont les piliers de notre politique des ressources humaines. L'amélioration permanente de la performance de notre organisation assure la qualité de vie de nos collaboratrices et collaborateurs sur le terrain.

Ensemble aura été le leitmotiv de l'année 2009. Pour les clients, comme pour les collaboratrices et collaborateurs. Dans les ateliers, à la conduite, à l'échelon des cadres et de la direction, ce terme rassembleur a incarné la volonté des tpg d'œuvrer collectivement à la tenue de ses engagements de service public. Avec comme idée fondatrice que chacun, à sa place de travail et en agissant à son niveau, peut faire avancer l'entreprise. Les tpg ne cessent de progresser et d'évoluer. Son personnel aussi, avec engagement, efficacité et passion.

ENSEMBLE
LE LEITMOTIV
2009
4,11%
TAUX DE ROTATION
DU PERSONNEL
1'599
COLLABORATRICES
ET COLLABORATEURS
FIN 2009
**43ans
et 10 mois**
ÂGE MOYEN
DU PERSONNEL
6,55%
DE CADRES
PAR RAPPORT À
L'EFFECTIF TOTAL

S'engager et évoluer ensemble... la suite

Lancé en octobre 2008, le programme « S'engager et évoluer ensemble » s'est poursuivi tout au long de l'année, avec succès. Véritable projet d'entreprise, ces ateliers de formation et d'échange ont permis, en 2009, à plus de 1000 collaboratrices et collaborateurs des tpg de s'approprier les notions de « top service » et de « responsabilité personnelle » pour mieux vivre le changement. Cette initiative a également été saluée par la profession, puisque le programme a reçu la médaille d'argent du Cours romand pour les questions du personnel. Un joli coup de chapeau de la part de spécialistes en ressources humaines !

Formation, en continu

Un concept de formation original a également été mis sur pied pour les cadres supérieurs en 2009, soit environ 30 personnes. Son objectif ? Assurer une gestion du personnel adaptée à l'évolution actuelle. Avec des ateliers sur la communication, la gestion du temps ou encore la prévention des conflits, cette formation a pour ambition de donner une plus grande cohérence encore aux équipes de direction. En 2010, c'est l'ensemble des cadres qui pourra bénéficier d'une formation de ce type ce qui représente un total de près de 120 personnes. L'entreprise sera ainsi mieux parée encore pour relever les nombreux défis qui l'attendent, notamment dans le cadre du nouveau contrat de prestations.

Satisfaits ?

Dans le même esprit d'évolution et d'adaptation au changement, les tpg ont lancé, en 2009, une grande enquête de satisfaction auprès de l'ensemble du personnel. Son but ? Appréhender le niveau de satisfaction des collaboratrices et collaborateurs vis-à-vis de l'entreprise et identifier les points à améliorer. Les questionnaires, dépouillés par un partenaire externe pour garantir un niveau de confidentialité absolu, ont indiqué un fort attachement du personnel à son entreprise, avec une note de satisfaction globale de 4,3 sur 5. La fierté de travailler aux tpg, la responsabilité de chacun face à son avenir professionnel et la volonté d'engagement figurent parmi les notions les mieux notées.

Les 24 Heures de l'info

Sur la lancée de 2008, les tpg ont réédité en 2009 leur marché de l'information au Bachet-de-Pesay. Cette deuxième édition, dédiée à l'ensemble du personnel et famille, s'est tenue sur 24 heures : ouverture des portes à 4 heures du matin pour les lève-tôt ! Au cœur de la manifestation : des stands d'information et des forums de discussion, animés par du personnel tpg et des partenaires externes. Un condensé de ce qui fait la valeur et la richesse de l'entreprise et des différents métiers qui la composent. Et pour le côté festif, de nombreux stands de jeux, de tests et d'animation pour les enfants, sans oublier ballons, musique et buffet bien garni ! Vu l'affluence et le niveau de satisfaction des visiteurs, l'expérience sera reconduite en 2010.



Environnement

Nous voulons fidéliser notre clientèle et convaincre toujours plus d'automobilistes de préférer les transports publics lorsque cela est possible, sachant que ces derniers offrent un bilan écologique favorable. Nous voulons diminuer nos impacts sur l'air, l'eau, l'énergie, les déchets et le bruit. Nous cherchons à promouvoir le respect de l'environnement en harmonie avec les objectifs économiques et sociaux de l'entreprise.

Par nature et par vocation, les transports publics participent à la protection de l'environnement. En simplifiant l'accès à ce mode de déplacement, en intégrant les transports publics dans la vie locale et en sensibilisant à la fois clients et personnel, les tpg font une démarche qui s'inscrit parfaitement dans une perspective de développement durable. Cet engagement se concrétise également au travers d'actions ciblées, comme l'acquisition de véhicules à faibles émissions polluantes, la formation de conducteurs à l'éco conduite ou, tout simplement, par l'exemple.

300'000 litres
DE CARBURANT VERT
UTILISÉS EN 2009

177

DISTRIBUTEURS DE BILLETS

**ALIMENTÉS
AU SOLAIRE**

Eco conduite

C'EST AUSSI PLUS
DE CONFORT!

EURO 5
LA NORME

ENVIRONNEMENTALE
LA PLUS POINTUE EN EUROPE

DIESEL ET PROPULSION
ÉLECTRIQUE

**la solution
hybride**

Le réseau s'adapte

Le réseau des tpg ne cesse d'évoluer pour répondre aux besoins de mobilité croissants de la population. Cela concerne bien sûr également le parc de véhicules qui se doit d'être régulièrement renouvelé avec du matériel roulant en adéquation avec l'offre de transport, toujours plus performant, mais également plus respectueux de l'environnement.

La commande de 18 nouveaux trams Bombardier et l'acquisition de 113 autobus Citaro, répondant aux normes environnementales les plus pointues en Europe – la norme Euro 5 – en sont des manifestations concrètes.

En 2009, plusieurs autobus de type hybride, soit avec un moteur combinant le diesel et la propulsion électrique, ont été testés. Ces quelques jours d'essai sur le réseau urbain ont permis d'évaluer les avantages et les contraintes liés à ce type de traction et de récolter les impressions des conducteurs sur la conduite. Aucune décision n'a cependant encore été arrêtée quant à l'éventuelle acquisition de véhicules à traction de type hybride.

Eco conduite : tout confort!

Les cours d'éco conduite dispensés aux conducteurs semblent porter leurs fruits. Ils permettent non seulement de diminuer la consommation de carburant, mais également d'augmenter le confort des passagers. Conduite plus douce, freinages mieux anticipés : dans le baromètre de satisfaction 2008-2009, le style de conduite est en hausse (+11 % de satisfaction en 2009 par rapport à 2008). Preuve que le respect de l'environnement et le confort peuvent aller de pair.

S'engager pour la mobilité

Se déplacer autrement... c'est possible. C'est avec ce slogan qu'une équipe interne a décidé de sensibiliser l'ensemble du personnel des tpg à la mobilité douce.

A l'instar de nombreuses autres entreprises genevoises, les tpg se sont en effet engagés à favoriser au sein de leur personnel les modes de transports alternatifs à la voiture individuelle pour les déplacements pendulaires et professionnels. Dans un premier temps, une enquête a été menée sur les habitudes quotidiennes de déplacements. Ensuite, dès 2010, une véritable politique de mobilité douce sera mise sur pied avec la direction.



Sécurité

Nos choix, nos décisions, nos processus concourent à la sécurité la plus exigeante. Nous voulons garantir à l'ensemble des parties prenantes un transport dans les meilleures conditions de sécurité.

La sécurité est une priorité absolue aux tpg: elle imprègne tout le concept de management. C'est l'affaire de tous, puisqu'elle concerne aussi bien les voyageurs que l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs sur leurs lieux de travail. Le pilotage de l'entreprise repose entre autres sur la gestion et la prévention des risques, grâce à la mise en place d'outils de management efficaces et proactifs. L'objectif de cette politique ? Observer, cartographier, quantifier et analyser les risques potentiels, puis agir sur le terrain – dans une recherche constante de qualité.

40
SECOURISTES
FORMÉS AUX TPG

**OHSAS
18001**
CERTIFICATION
OBTENUE EN 2009

Bien
anticiper,
BIEN GÉRER!

12
RISQUES
STRATÉGIQUES
CLAIREMENT
IDENTIFIÉS
**Pharmacie
personnelle**
POUR CHAQUE
SECOURISTE

Certification réussie

En 2009, les tpg ont passé avec succès les audits de surveillance de la société SQS dans les domaines de la qualité (ISO 9001) et de l'environnement (ISO 14001). Et mieux encore : grâce aux efforts de l'ensemble du personnel, l'entreprise a décroché la certification OHSAS 18001, une norme internationale reconnue en matière de santé et de sécurité au travail. L'auditeur a notamment relevé la mise sur pied d'outils de pilotage particulièrement efficaces pour la maîtrise des risques et le formidable engagement de l'ensemble des collaboratrices et collaborateurs pour atteindre les objectifs de l'entreprise.

Sécurité du personnel avant tout

Le manuel de sécurité du personnel a pu être finalisé en cours d'exercice. Il détaille notamment les principes directeurs et les objectifs, l'organisation de la sécurité, la formation, les principales règles de sécurité, les dangers et risques potentiels et les mesures à prendre en cas d'urgence.

La prévention des accidents, la mise en place de plans d'action et de programmes de prévention – contre le harcèlement et les addictions, par exemple – sont autant d'exemples de la volonté de la direction générale de défendre en tout temps des conditions de travail favorables.

Un effort particulier a été porté en 2009 sur la prévention des risques liés aux travaux en hauteur. Après avoir répertorié les risques inhérents à ce type de tâches et analysé leur fréquence, la direction a pu prendre toute une série de mesures visant à les minimiser – comme l'installation d'équipements fixes ou la mise à disposition de harnais de sécurité.

De plus, l'équipe des secouristes tpg a été étoffée, grâce à la formation d'une vingtaine de nouveaux volontaires. Du matériel supplémentaire a également été alloué sur les différents lieux de travail.

Audits flash

La sécurité n'est pas un concept théorique, mais bien une « action de terrain ». C'est pourquoi, la direction a procédé, tout au long de l'année, à des audits flash internes. Leur but ? Vérifier, sur le lieu de travail, que tous les efforts soient faits pour appliquer des règles de sécurité maximum.

Et la grippe A/H1N1 ?

Dans ce domaine aussi, les tpg ont fait preuve d'anticipation. Une cellule de gestion de crise a été rapidement mise en place afin d'établir une stratégie d'action, tant interne qu'externe, en cas de pandémie. Chaque domaine d'activités a ainsi élaboré un « plan de continuité » relevant les fonctions essentielles qui devaient absolument être préservées, même en temps de crise. L'entreprise a également élaboré une offre de transport qui puisse subir d'importantes carences en personnel.

Fort heureusement, la grippe n'a pas eu les conséquences attendues. Il n'en reste pas moins que cet exercice de crise « grandeur nature » a été très utile pour tester les processus mis en place. Il a démontré la capacité des tpg à anticiper et à réagir avec efficacité, dans l'urgence.



Qualité

La qualité est le principal moteur du développement de notre entreprise et constitue dès lors un impératif. Elle nous permet de fidéliser nos clients et d'en gagner de nouveaux face à la concurrence des autres modes de transport. La qualité nous permet ainsi de relever les principaux défis du contrat de prestations qui nous lie à l'Etat de Genève. Le carburant de ce moteur est l'engagement quotidien de l'ensemble du personnel.

La qualité concerne toutes les activités de l'entreprise et mobilise l'ensemble du personnel, tous métiers confondus. C'est un objectif transversal aux tpg. Dans un contexte hautement concurrentiel, elle permet de faire la différence. La qualité s'exprime en premier lieu à travers un certain nombre d'attitudes fondamentales: le sens de l'accueil et du service, la recherche de la sécurité, la précision de l'information, la ponctualité et la rigueur. Elle se niche également dans une multitude de détails, que ce soit dans les véhicules ou aux arrêts.

Top
service
 L'OBJECTIF
 QUALITÉ DES TPG
35
 TRAMWAYS
 RÉVISÉS FIN 2009
Fiabilité
des transports
publics
 GENÈVE EN TÊTE
 DU CLASSEMENT
 BEST EUROPÉEN
7 ans
 L'ÂGE MOYEN
 DES AUTOBUS
Ligne 5
 ...LA PLUS
 APPRÉCIÉE

Objectif qualité

En poursuivant leurs objectifs de certification, les tpg ont mis en place un programme de qualité exigeant. Le premier niveau de ce programme a été atteint en 2009. Il a permis de se focaliser sur la qualité du service et la satisfaction des clients – la notion de « top service » –, ainsi que sur la motivation du personnel et des agents commerciaux.

Voyageurs bien informés

L'information des voyageurs est l'un des éléments-clés de la qualité du service. Délivrer la bonne information, au bon moment, au bon endroit et à la bonne personne n'est pas chose aisée dans le domaine des transports publics, vu la multiplicité des acteurs, des lieux et des canaux de distribution concernés.

Les tpg ont donc entamé, en 2009, un grand chantier visant à rationaliser, simplifier et optimiser l'accès à l'information à travers de nouveaux supports et technologies de pointe. Cela s'est concrétisé notamment par des annonces vocales améliorées, des informations en temps réel dans les véhicules ou aux arrêts en cas de retards et de travaux, la clarté de la documentation, une meilleure lisibilité sur les distributeurs automatiques de billets, ou encore une identité visuelle cohérente aux arrêts. L'ensemble de ces mesures fait partie intégrante du confort de déplacement et de la qualité au sens large.

Révision mi-vie des trams

Après 20 ans de service, les trams subissent une révision mi-vie qui nécessite une quarantaine de jours en atelier : contrôle technique général, remplacement de composants électroniques, réaménagement complet de l'intérieur, installation de vitrages thermiques. A fin 2009, 35 véhicules avaient déjà été révisés. Le solde, soit 11 véhicules, le sera en 2010.

Genève... the best!

Dans son édition 2009, l'étude BEST, qui établit un classement des grandes villes européennes sous l'angle du transport en commun, a été particulièrement favorable à Genève. Les citoyens de la ville du bout du lac se sont avérés, dans leur ensemble, beaucoup plus satisfaits de leurs transports publics que leurs homologues européens.

Non seulement Genève a pris la première place en ce qui concerne l'indice de satisfaction générale, mais des critères comme la qualité de l'offre de transport, la fiabilité, l'information à la clientèle, le comportement général du personnel, le confort à bord et l'image générale de l'entreprise ont également été les mieux notés. Un succès pour les tpg et un gage évident de qualité, à tous les niveaux.



Principes organisationnels

Les principes organisationnels participent à la pérennisation de l'entreprise et à l'efficience, en intégrant les six premiers engagements de la charte. Ils reposent sur des synergies internes et la transversalité, tout en plaçant nos clients et nos collaborateurs au centre de nos préoccupations. Nous atteindrons nos objectifs par une simplification de la structure hiérarchique et par le travail par processus, une responsabilisation de chacun et une communication transparente.

Dans un secteur en constante évolution, comme celui des transports publics, il est primordial que les principes organisationnels suivent le mouvement, tout en assurant, à terme, stabilité et cohérence à l'ensemble. 2009 a été l'année de la cohésion au sein des tpg. La logique de pilotage, débutée en 2008, a pleinement porté ses fruits. La transversalité, quant à elle, a favorisé la communication. Elle a permis d'anticiper les risques et d'apporter rapidement les solutions adéquates. Enfin, la réorganisation de certains domaines a contribué à gagner en efficacité, en se rapprochant des besoins des clients.

59
LIGNES
URBAINES ET
RÉGIONALES

274

COLLABORATEURS
AU DOMAINE TECHNIQUE

54
CONTRÔLEURS-
CONDUCTEURS

44

AGENTS AVEC
FONCTION
REVALORISÉE

33 x
plus cher
QU'UN BILLET :
LE COÛT DE LA FRAUDE!

Logistique décentralisée

Les effets de la croissance des tpg se font sentir à tous les niveaux. C'est le cas, notamment, pour le magasin central de pièces de rechange : avec l'explosion des stocks, son modèle centralisé a fini par atteindre ses limites. Cette constatation a plaidé pour l'instauration, en 2009, d'un nouveau concept de gestion des stocks décentralisé, avec la création de trois magasins pratiquement autonomes : aux ateliers du Bachet, au centre de maintenance de la Jonction et, dès le premier trimestre 2010, au centre de maintenance du Bachet.

Cette décentralisation a été bien accueillie, car elle permet d'éviter des déplacements, de gagner du temps, d'être davantage réactif et de se rapprocher des besoins des clients internes. Le magasin central sera, quant à lui, conservé pour stocker les pièces plus lourdes et plus volumineuses.

Le domaine Finances & Gestion a également été réorganisé en 2009, avec l'intégration des achats (fournitures et appels d'offres), des services généraux et de la reprographie.

Le domaine d'activités Développement & Ingénierie a intégré l'unité Horaire & Gestion métier le 1^{er} janvier 2009.

Revalorisation des métiers techniques

Afin de renforcer les compétences « métiers » et d'améliorer la polyvalence du personnel, les tpg ont finalisé, en 2009, une vaste opération de revalorisation des métiers du technique. Ce projet pilote a permis aux équipes de préparation des véhicules, soit plus de 40 agents, d'entamer une phase de formation qui débouchera sur une revalorisation de leur fonction, avec effet sur le salaire. Les compétences acquises leur permettront de s'investir davantage dans l'entretien des véhicules, le contrôle et la réparation, dans la perspective d'améliorer la disponibilité et de raccourcir la durée des immobilisations.

Un autre groupe d'employés spécialisés, actifs aux unités de la maintenance et des ateliers, a bénéficié d'un programme similaire. Cette démarche doit favoriser la polyvalence du personnel et améliorer la gestion des effectifs, à l'intérieur et entre les unités. Dès 2010, ce sont les employés qualifiés qui bénéficieront d'une telle politique.

Surveillance renforcée

Un programme a également été mis sur pied pour améliorer l'organisation et la formation des surveillants de réseau et des contrôleurs de titres de transports.

Les premiers sont chargés de gérer des situations extraordinaires, comme les manifestations et les grands chantiers. Des sessions de renforcement des compétences ont été instaurées afin que ces « facilitateurs » puissent maîtriser l'ensemble des tâches, parfois délicates, qui leur sont confiées.

Quant aux équipes de contrôleurs de titres de transport, elles ont été renforcées. Afin d'améliorer l'efficacité et la sécurité sur le terrain, des groupes de quatre, travaillant par rotation, ont été constitués, avec des missions mieux définies. En effet, les contrôleurs doivent mener à bien un double mandat : rassurer la clientèle et dissuader la fraude sur les lignes. Ces missions contribuent largement à un service public de qualité.