

**DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAVOIE**

\*\*\*

**ARRONDISSEMENT  
DE ST JULIEN-EN-  
GENEVOIS**

\*\*\*

**REPUBLIQUE FRANCAISE**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
ANNEMASSE – LES VOIRONS – AGGLOMERATION**

**SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA – 74100 ANNEMASSE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL**

**OBJET :**

**CONCESSION DE  
SERVICE PUBLIC  
TRAMWAY - RAPPORT  
ANNUEL 2023 DU  
CONCESSIONNAIRE**

**N° CC\_2024\_0083**

**Séance du : mercredi 26 juin 2024**

**Convocation du : 19 juin 2024**

**Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 56**

**Président de séance : Gabriel DOUBLET**

**Secrétaire de séance : Nadège ANCHISI**

**Membres présents :**

Laurent GILET, Bertilla LE GOC, Christian DUPESSEY, Maryline BOUCHÉ, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Mylène SAILLET RAPHOZ, Pascal SAUGE, Yves CHEMINAL, Claude ANTHONIOZ, Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN, Jean-Paul BOSLAND, Nadège ANCHISI, Antoine BLOUIN, Odette MAITRE, Stéphane PASSAQUAY, Denis MAIRE, Jean-Luc SOULAT, Pauline PLAGNAT-CANTOREGGI, Gabriel DOUBLET, Yannick CHARVET, Danielle COTTET, Patrick ANTOINE, Jean-Pierre BELMAS, Michel COLLOT, Véronique FENEUL, Pascale PELLIER, Nadine JACQUIER, Alain LETESSIER, Marie-Jeanne MILLERET, Sophie VILLARI

**Représentés :**

Guillaume MATHELIER par Laurent GILET, Christian AEBISCHER par Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Michel BOUCHER par Pascal SAUGE, Robert BURGNIARD par Mylène SAILLET RAPHOZ, Bernard BOCCARD par Marion BARGES-DELATTRE, Paulette CLERC par Claude ANTHONIOZ, Jean-Michel VOUILLOT par Anny MARTIN, Isabelle VINCENT par Nadège ANCHISI, Maurice LAPERROUSAZ par Marie-Jeanne MILLERET, Julien BEAUCHOT par Sophie VILLARI

**Excusés :**

François LIERMIER, Ines AYEB, Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Djamel DJADEL, Matthieu LOISEAU, Dominique LACHENAL, Chadia LIMAM, Louiza LOUNIS, Pascale MAYCA, Amine MEHDI, Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE, Daniel DE CHIARA

\*\*\*

Annemasse Agglo a confié l'exploitation de la ligne tramway 17 à la société Transports Publics Genevois dans le cadre d'une concession de service public par délibération CC-2019-0087 en date du 3 juillet 2019.

Conformément au contrat de concession de service public (article V. 1 du Chap V), le concessionnaire a produit un rapport annuel présentant l'activité de l'année précédente.

Le rapport annuel 2023 figure en annexe de la présente délibération.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) a pris acte du rapport annuel 2023 du concessionnaire qui lui a été présenté en séance du 11 juin 2024.

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

A l'unanimité,

DECIDE :

Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le 01/07/2024



ID : 074-200011773-20240628-CG\_2024\_0083-DE

DE PRENDRE ACTE du rapport du concessionnaire du tramway TPG sur ~~la partie française pour l'année~~  
2023.

Pour le président et par délégation,

Le secrétaire de séance,

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.*

---

# Rapport annuel du tram Annemasse – 2023

---

Contrat de concession pour l'exploitation de la partie française de la ligne de tramway 17

---

Bilan d'exploitation

---

Directions E - F&G - MVC

Référence TPGED#723468

Version 1 du 30.04.2024

---

## Table des matières

---

<b>1.</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Exploitation</b>	<b>4</b>
	Présentation de la ligne 17	4
	Spécificités d'exploitation de la ligne 17	5
	Offre de transport	6
<b>3.</b>	<b>Synthèse et événements marquants</b>	<b>7</b>
	Contexte général de l'année 2023	7
	Événements ayant impacté l'offre et la qualité de service	8
<b>4.</b>	<b>Indicateurs opérationnels</b>	<b>9</b>
	Indicateurs généraux	9
	Fréquentation	10
	Profils de charge	12
	Événements	15
	Vitesse commerciale	16
	Précision à l'horaire	17
<b>5.</b>	<b>Données comptables</b>	<b>20</b>
	Comptes de résultat simplifié	20
	Ventes (zone 210 Annemasse Agglo)	21
<b>6.</b>	<b>Relations clientèle</b>	<b>23</b>
	Réclamations	23
	Activité de contrôle des titres de transport	24
<b>7.</b>	<b>Revue des indicateurs</b>	<b>25</b>
<b>8.</b>	<b>Conclusions</b>	<b>26</b>
	<b>Annexes</b>	<b>27</b>

---

## 1. Introduction

L'année 2023 est la quatrième année d'exploitation du tram 17 transfrontalier entre « Lancy-Pont-Rouge, gare » et « Annemasse, Parc Montessuit ».

L'objectif du présent rapport est de faire un état des lieux des opérations de l'année 2023, et de présenter les divers chiffres, indicateurs et graphiques permettant de mesurer les succès de la ligne ainsi que les points d'amélioration à envisager.

Ce rapport répond à l'art. V.1 du Contrat de concession pour l'exploitation de la partie française de la ligne de tramway 17, qui stipule que « Le Concessionnaire transmet, chaque année avant le 1<sup>er</sup> juin, au Concédant, un rapport annuel comprenant :

- des données comptables,
- un compte-rendu technique et un compte-rendu financier,
- une analyse de la qualité des services, permettant notamment d'assurer le suivi des indicateurs de qualité et de performance, le respect d'engagements contractuels, ainsi que de voir s'il convient de réexaminer les conditions financières du contrat ou de procéder à des adaptations ou modification de celui-ci. Un rapport sur les opérations de maintenance et de GER,
- un rapport annuel STPG (obligation réglementaire). »

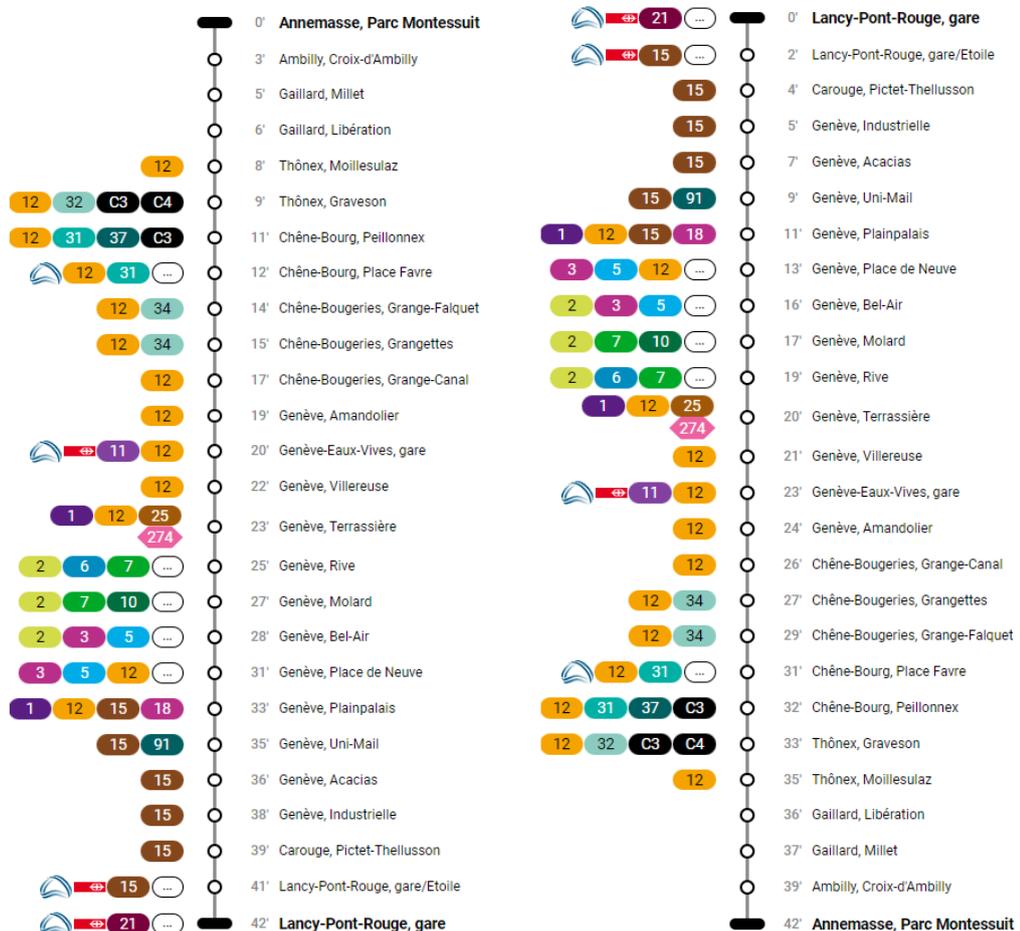
Ce quatrième rapport est similaire au précédent bilan dans sa structure.

## 2. Exploitation

### Présentation de la ligne 17

La ligne 17 est une ligne de tram transfrontalière qui assure une desserte régulière entre Lancy-Pont-Rouge-Gare et Annemasse-Parc Montessuit depuis le 15.12.2019. Longue de presque 10 kilomètres, la ligne effectue 2 kilomètres sur le territoire français d'Annemasse Agglo depuis la douane de Moillesulaz.

Tracé, arrêts, temps de parcours approximatifs et correspondances de la ligne 17 en 2023 :



---

## Spécificités d'exploitation de la ligne 17

### Conduite

L'exploitation de la ligne est assurée par les conducteurs des tpg au bénéfice du permis tram. Ils conduisent les trams bidirectionnels (Stadler et Bombardier) des tpg. Une formation spécifique à la conduite de la ligne a été donnée aux détenteurs du permis tram (B80).

### Signalisation et règles de circulation

La signalisation « T » et les signaux d'aiguilles (électriques ou manuelles) utilisés à Annemasse sont les mêmes qu'à Genève. Les wattmen (conducteurs-rices) sont toutefois sensibilisés, par le biais des prescriptions d'exploitation tramway (PETW), au droit de la circulation française et aux différences de signaux s'appliquant aux automobilistes pour annoncer la présence du tram et les traversées piétonnes non-régulées.

### Contrôle

La vérification des titres de transport sur territoire genevois est effectuée par les contrôleurs des tpg. En France, c'est le SCAT (Service Contrôle et Analyse du Transport), une entreprise indépendante spécialisée dans le transport de voyageurs, qui assure cette mission.

### Interventions

Comme ils le font déjà pour les lignes de bus transfrontalières, les responsables intervention des voitures radios et responsables piquet E (astreinte) des tpg sont habilités à se rendre en France en cas d'événement sur la ligne. Ce n'est, en revanche, pas le cas de la police des transports. En cas de besoin, ce sont donc les polices nationales et municipales françaises qui interviennent à Annemasse.

### Malaise

Si un agent tpg fait un malaise, il est pris en charge par les services médicaux français. Sa relève est assurée par un de ses collègues des tpg.

### Dépannage

Les collaborateurs des tpg sont habilités à intervenir sur France pour dépanner les véhicules. Au besoin, les sapeurs-pompiers du Service d'intervention et de secours de Genève peuvent effectuer les opérations de levage de tram à Annemasse, en vertu d'un accord les unissant à leurs homologues français.

### Perturbations sur Suisse

En cas d'interruption du service de la ligne sur Suisse, les tpg assurent un service de navettes bus à Genève. En France, le service continue d'être assuré en tram, les véhicules faisant des allers-retours entre « Thônex, Moillesulaz » et « Annemasse, Parc Montessuit ».

### Perturbations sur France

En cas d'interruption du service tram en France d'une durée de moins de 2h, il n'y a pas d'offre de substitution. En cas d'interruption d'une durée supérieure à 2h, TP2A met en place un service de navettes bus en prélevant des véhicules et conducteurs sur le réseau TAC.

En cas de perturbation annoncée, TP2A mandate des sous-traitants pour assurer un service de substitution.

### Régulation

La régulation centralisée du trafic (RCT) des tpg suit la progression des véhicules.



### Alimentation électrique

Le pilotage des sous-stations électriques se fait via la télécommande des tpg. Les lignes aériennes sont alimentées par du courant 600 volts (voltage, origine) fourni par SIG à Genève et un fournisseur local en France. SIG fournit une alimentation de secours depuis Genève pour éviter l'interruption du service tram à Annemasse en cas de coupure de courant du côté français.

### Entretien des voies et lignes aériennes

Les collaborateurs des tpg assurent l'entretien des voies ferrées et des lignes aériennes.

### Equipement aux arrêts

Les distributeurs de titres de transport qui se trouvent aux arrêts de la ligne en France appartiennent à Annemasse Agglo et sont exploités par TP2A qui exploite le réseau de transports collectifs d'Annemasse (TAC). A Moillesulaz, il y a des distributeurs tpg et TP2A. Les potelets et totems destinés à l'information aux voyageurs sont mis à jour par les tpg.

### Offre de transport

Sur le réseau tpg, l'offre de la ligne 17 est construite en s'intercalant entre la ligne 12 sur le tronçon « Genève, Plainpalais » et « Thônex, Moillesulaz » ainsi qu'entre la ligne 15 entre « Genève, Plainpalais » et « Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile ». Du côté suisse, la ligne est en connexion avec les gares du Léman Express (Chêne-Bourg, Genève-Eaux-Vives et Lancy-Pont-Rouge) ainsi que les pôles majeurs des tpg (Rive, Bel-Air, Plainpalais) ; en France, au bus à haut niveau de service Tango de la TAC.

La ligne 17 a, tout comme la ligne 18, une demi-cadence par rapport aux autres lignes de tram du réseau tpg (12-14-15). En horaire normal semaine, elle est cadencée à 9' en heures de pointe et à 10' en heures creuses.

Type d'horaire	Cadences par heure																							
	5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h				
Lundi-vendredi Normal	30*	15	10	9				10						9		15			20					
Samedi	30		20			15				12							20							
Dimanche										30														
Lundi-vendredi Vacances	30*	15	10					12						10		15			20					

\*Cadence à 15' sur le parcours suisse de 5h30 à 6h entre "Chêne-Bourg, Place Favre" et "Lancy-Pont-Rouge, gare".

Le calendrier 2023 présentant l'application de ces types d'horaire est disponible en annexe.

L'amplitude des horaires assure une desserte de 5h à 24h. En semaine, ceci nécessite une première course commerciale depuis le dépôt d'En Chardon à 4h15 pour une arrivée à 4h56 à « Annemasse, Parc Montessuit » afin d'assurer le premier départ de 5h03. La dernière course vers « Annemasse, Parc Montessuit » quitte « Lancy-Pont-Rouge, gare » à 23h58 et dans l'autre sens, « Annemasse, Parc Montessuit » a un dernier départ sur le parcours complet à 0h09, puis encore deux départs à 0h28 et 0h43 pour le dépôt du Bachet via Carouge (passe en ligne 12 dès l'arrêt « Genève, Bel-Air »).

### 3. Synthèse et événements marquants

#### Contexte général de l'année 2023

L'étape horaire du 11 décembre 2022 n'a pas induit de changement majeur sur le réseau tpg, seules les lignes régionales ont été concernées.

L'année 2023 s'inscrit dans la continuité de la reconquête de notre clientèle amorcée en 2022. Entre janvier et décembre 2023, la demande a progressé de 95% à 100% de 2019 (avant covid).

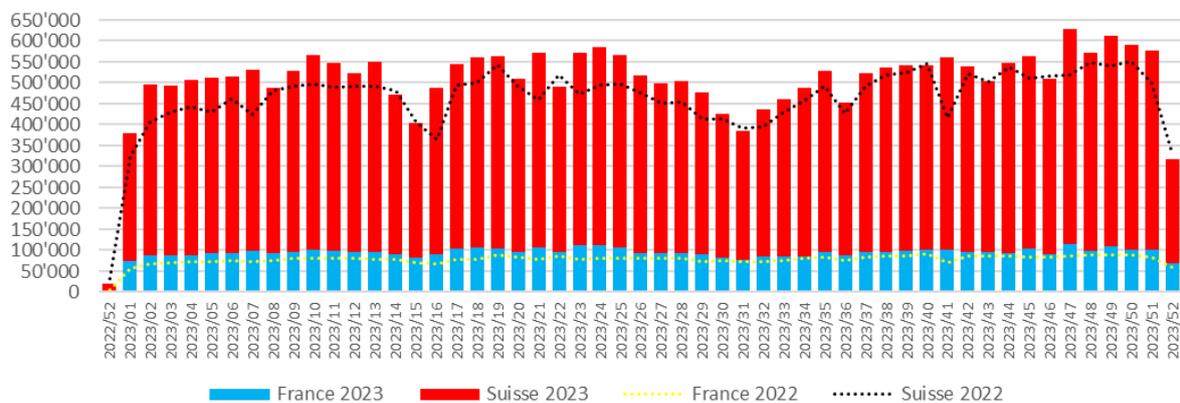
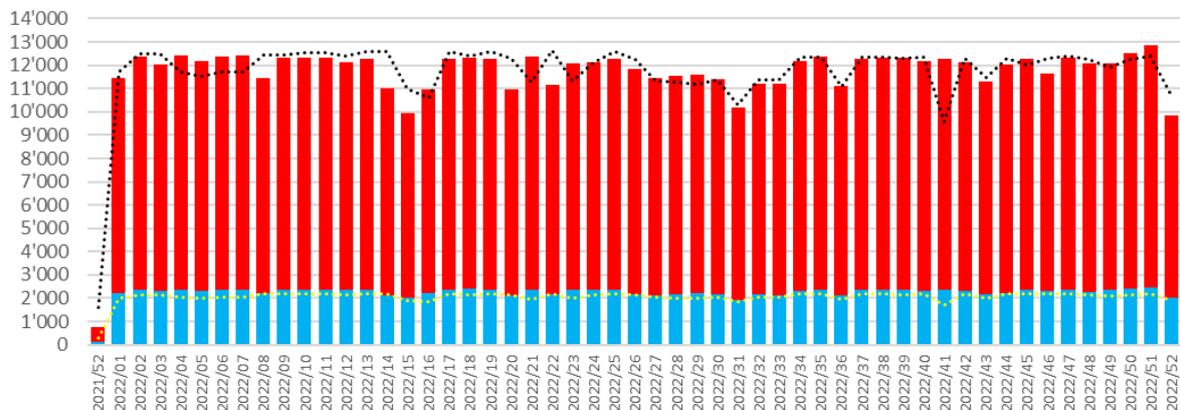
Bien que l'évolution démographique amenant jusqu'à 2% croissance sur le réseau tpg n'ait pas été retrouvée entre 2019 et 2023 par la démocratisation du télétravail, le chapitre du covid est théoriquement clos en fin 2023.

Désormais, les efforts se concentrent sur l'engagement important de conducteurs-rices afin d'assurer l'offre actuelle et les développements futurs.

En 2023, hors événements, la ligne 17 a roulé selon l'offre planifiée sans réduction ou de course supprimée d'où l'absence de variation notable sur les kilomètres réalisés.

Du côté des voyages x km, l'évolution suit la croissance liée à la fréquentation entre le début et la fin d'année.

Les graphiques suivants illustrent l'évolution par semaine de l'offre et la demande de la ligne 17 en 2023 (sur l'ensemble de la ligne), exprimés en véhicules x km (distance commerciale réalisée) en haut, et en voyages x km en bas :



France 2023 Suisse 2023 France 2022 Suisse 2022

---

## Événements ayant impacté l'offre et la qualité de service

Voici les événements réseau majeurs qui ont impacté de manière globale l'exploitation du réseau tpg, avec mention des impacts directs sur la ligne 17.

Concernant le parcours sur territoire français entre Moillesulaz et Annemasse, nous comptabilisons principalement 5 événements sur ce tronçon ayant entraîné des interruptions momentanées de service :

- le 11 mars, direction Genève, un accident entre un véhicule privé et un tram à l'intersection de la rue de Genève et la rue Victor-Hugo. L'exploitation a été interrompue de 9h23 à 10h03 (40 minutes).
- le 14 mars, direction Genève, un accident entre un véhicule privé et un tram à l'intersection de la rue de Genève et la rue Victor-Hugo. L'exploitation a été interrompue de 7h26 à 8h03 (37 minutes).
- le 28 mai, terminus d'Annemasse Parc Montessuit, collision d'un tram avec le potelet situé en fin de voie. L'exploitation a été maintenue grâce au second quai.
- le 16 août, direction Annemasse, un accident entre un véhicule privé et un tram à l'intersection de la rue de Genève 51 et le début de la rue de la zone en direction du terminus Annemasse Parc Montessuit. L'exploitation a été interrompue de 15h05 à 16h29 (84 minutes).
- le 10 septembre, terminus d'Annemasse Parc Montessuit, déraillement d'un tram lors du passage sur l'aiguille électrique (première aiguille qui dirige le tram vers les deux quais du terminus). Après dégagement du tram, plusieurs objets suspects se trouvaient dans le rail au niveau de l'aiguille : une tong en plastique, une clef de 10mm en métal et une plaque de d'arrosage automatique. L'événement ayant lieu à 0h42, l'exploitation n'a pas été impactée mise à part l'annulation de la dernière course en direction de Genève.

Seuls les accidents ont fait l'objet de signalement au STRMTG.

A noter également que nous avons connu notamment 17 accidents de circulation sur le plateau de Chêne (entre les arrêts Grange-Canal et Grange-Falquet) qui ont pu entraîner la mise en place d'un service partiel entre Moillesulaz et Annemasse-Parc Montessuit.

## 4. Indicateurs opérationnels

### Indicateurs généraux

Voici les principaux indicateurs de l'offre et la demande par trimestre. Les valeurs se basent sur l'horaire réalisé complet. Elles peuvent différer des valeurs indiquées dans les chapitres suivants en cas de filtre sur le type d'horaire (par ex. lundi-vendredi normal) ou sur la zone géographique (par ex. ici les montées à Moillesulaz sont toutes attribuées à la Suisse, alors que pour le détail de fréquentation elles sont réparties selon le sens).

Pays	Trimestre	Courses commerciales	Distance commerciale	Temps productif [h]	Vitesse commerciale	Précision à l'horaire	Nb de montées	Voyages x km
Suisse	2023-Q1	16'555	126'500	9'962	14.21	72.6%	1'994'578	5'368'580
	2023-Q2	16'097	122'258	9'570	14.07	72.7%	2'010'831	5'551'319
	2023-Q3	16'023	123'564	9'580	14.32	71.0%	1'827'223	5'133'811
	2023-Q4	16'862	126'158	10'097	13.90	71.2%	2'227'019	5'815'250
	<b>Année 2023</b>	<b>65'537</b>	<b>498'480</b>	<b>39'208</b>	<b>14.12</b>	<b>71.8%</b>	<b>8'059'652</b>	<b>21'868'960</b>
	<i>Année 2022</i>	<i>64'843</i>	<i>503'045</i>	<i>39'528</i>	<i>14.35</i>	<i>72.5%</i>	<i>7'285'025</i>	<i>20'024'424</i>
	2023-2022	+694	-4'565	-320	-0.23	-0.6%	+774'626	+1'844'536
France	2023-Q1	15'772	30'056	2'971	17.01	76.5%	490'524	1'188'147
	2023-Q2	15'452	29'392	2'876	16.95	75.6%	528'057	1'302'299
	2023-Q3	15'271	29'001	2'791	16.70	77.7%	481'090	1'178'484
	2023-Q4	15'858	30'153	2'979	16.54	75.1%	529'777	1'280'035
	<b>Année 2023</b>	<b>62'353</b>	<b>118'602</b>	<b>11'618</b>	<b>16.80</b>	<b>76.2%</b>	<b>2'029'448</b>	<b>4'948'965</b>
	<i>Année 2022</i>	<i>62'127</i>	<i>118'295</i>	<i>11'579</i>	<i>16.49</i>	<i>75.8%</i>	<i>1'817'536</i>	<i>4'471'877</i>
	2023-2022	+226	+307	+39	+0.31	+0.4%	+211'913	+477'088
Total	2023-Q1	16'624	156'556	12'933	14.68	73.2%	2'485'102	6'556'726
	2023-Q2	16'179	151'650	12'446	14.55	73.2%	2'538'888	6'853'618
	2023-Q3	16'068	152'566	12'371	14.72	72.1%	2'308'313	6'312'296
	2023-Q4	16'979	156'310	13'076	14.34	71.9%	2'756'796	7'095'285
	<b>Année 2023</b>	<b>65'850</b>	<b>617'082</b>	<b>50'826</b>	<b>14.57</b>	<b>72.6%</b>	<b>10'089'100</b>	<b>26'817'925</b>
	<i>Année 2022</i>	<i>65'160</i>	<i>621'340</i>	<i>51'107</i>	<i>14.69</i>	<i>73.0%</i>	<i>9'102'561</i>	<i>24'496'302</i>
	2023-2022	+690	-4'258	-281	-0.12	-0.5%	+986'539	+2'321'623

Pour rappel, désormais les données sont comptabilisées correctement pour chaque côté de la frontière selon le schéma suivant :



UO Suisse ; UO France

## Fréquentation

La fréquentation de la ligne 17 atteint 10'089'100 voyages et sont répartis à raison de :

- 66.4% (6'701'103) pour des origines-destinations internes à la Suisse.
- 22.3% (2'245'011) pour des origines-destinations d'échange entre la Suisse et la France.
  - 26.9% (2'712'160) sans Moillesulaz en provenance ou vers la France.
- 11.3% (1'142'986) pour des origines-destinations internes à la France (y compris Moillesulaz pour les voyages en direction ou en provenance de la France).
  - 6.7% (675'837) sans Moillesulaz en provenance ou vers la France.

Arrêts	Aller -> Annemasse		Retour -> Lancy-Pont-Rouge		Total		
	Montées	Descentes	Montées	Descentes	Montées	Descentes	Mouvements
Thônex, Moillesulaz (France)	318'043	-	-	149'106	318'043	149'106	467'149
Gaillard, Libération	177'729	158'031	132'117	181'999	309'846	340'031	649'876
Gaillard, Millet	91'876	133'085	121'601	77'087	213'477	210'172	423'649
Ambilly, Croix d'Ambilly	69'960	325'051	304'274	73'137	374'234	398'188	772'422
Annemasse, Parc Montessuit	1'157	1'084'410	1'129'771	2'891	1'130'927	1'087'301	2'218'229
<b>Parcours France (2023)</b>	<b>658'765</b>	<b>1'700'577</b>	<b>1'687'762</b>	<b>484'221</b>	<b>2'346'527</b>	<b>2'184'798</b>	<b>4'531'325</b>
<i>Parcours France (2022)</i>	<i>576'641</i>	<i>1'503'334</i>	<i>1'516'838</i>	<i>426'899</i>	<i>2'093'479</i>	<i>1'930'233</i>	<i>4'023'712</i>
<i>Parcours France (2023-2022)</i>	<i>+82'124</i>	<i>+197'243</i>	<i>+170'924</i>	<i>+57'322</i>	<i>+253'048</i>	<i>+254'565</i>	<i>+507'613</i>
<b>Parcours Suisse (2023)</b>	<b>4'446'139</b>	<b>3'404'669</b>	<b>3'296'434</b>	<b>4'500'257</b>	<b>7'742'573</b>	<b>7'904'926</b>	<b>15'647'499</b>
<i>Parcours Suisse (2022)</i>	<i>3'978'165</i>	<i>3'050'752</i>	<i>3'030'917</i>	<i>4'120'716</i>	<i>7'009'082</i>	<i>7'171'468</i>	<i>14'180'550</i>
<i>Parcours Suisse (2023-2022)</i>	<i>+467'974</i>	<i>+353'917</i>	<i>+265'517</i>	<i>+379'541</i>	<i>+733'491</i>	<i>+733'458</i>	<i>+1'466'949</i>
<b>Total ligne 17 (2023)</b>	<b>5'104'904</b>	<b>5'105'246</b>	<b>4'984'196</b>	<b>4'984'478</b>	<b>10'089'100</b>	<b>10'089'724</b>	<b>20'178'824</b>
<i>Total ligne 17 (2022)</i>	<i>4'554'806</i>	<i>4'554'086</i>	<i>4'554'806</i>	<i>4'554'086</i>	<i>4'554'806</i>	<i>4'554'806</i>	<i>4'554'806</i>
<i>Total ligne 17 (2023-2022)</i>	<i>+550'098</i>	<i>+551'160</i>	<i>+429'391</i>	<i>+430'392</i>	<i>+5'534'294</i>	<i>+5'534'918</i>	<i>+15'624'738</i>
<b>Part France (2023)</b>	<b>12.9%</b>	<b>33.3%</b>	<b>33.9%</b>	<b>9.7%</b>	<b>23.3%</b>	<b>21.7%</b>	<b>22.5%</b>
<i>Part France (2022)</i>	<i>12.7%</i>	<i>33.0%</i>	<i>33.4%</i>	<i>9.4%</i>	<i>23.0%</i>	<i>21.2%</i>	<i>22.1%</i>
<i>Part France (2023-2022)</i>	<i>+0.2%</i>	<i>+0.3%</i>	<i>+0.5%</i>	<i>+0.3%</i>	<i>+0.3%</i>	<i>+0.4%</i>	<i>+0.4%</i>

Valeurs journalières en fonction du type d'horaire :

Valeurs journalières		2023			2022			2023-2022		
(avec Moillesulaz <-> France)	Montées	Descentes	Mouvements	Montées	Descentes	Mouvements	Montées	Descentes	Mouvements	
Lun-Ven Normal	Aller -> Annemasse	1'993	5'483	7'476	1'843	4'833	6'676	+150	+650	+800
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	5'438	1'582	7'021	4'881	1'393	6'274	+557	+189	+747
	Parcours France	7'432	7'065	14'497	6'724	6'226	12'951	+708	+839	+1'547
	Parcours Suisse	27'647	28'011	55'658	24'656	25'156	49'812	+2'991	+2'854	+5'845
	<b>Total ligne 17</b>	<b>35'079</b>	<b>35'076</b>	<b>70'155</b>	<b>31'380</b>	<b>31'383</b>	<b>62'763</b>	<b>+3'698</b>	<b>+3'693</b>	<b>+7'392</b>
Part France	21.2%	20.1%	20.7%	21.4%	19.8%	20.6%	-0.2%	+0.3%	+0.0%	
Lun-Ven Vacances	Aller -> Annemasse	1'993	5'483	7'476	1'626	4'317	5'944	+367	+1'166	+1'533
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	5'438	1'582	7'021	4'304	1'165	5'468	+1'135	+418	+1'552
	Parcours France	7'432	7'065	14'497	5'930	5'482	11'412	+1'502	+1'583	+3'085
	Parcours Suisse	27'647	28'011	55'658	18'674	19'134	37'808	+8'973	+8'877	+17'850
	<b>Total ligne 17</b>	<b>35'079</b>	<b>35'076</b>	<b>70'155</b>	<b>24'604</b>	<b>24'616</b>	<b>49'220</b>	<b>+10'475</b>	<b>+10'460</b>	<b>+20'935</b>
Part France	21.2%	20.1%	20.7%	24.1%	22.3%	23.2%	-2.9%	-2.1%	-2.5%	
Samedi	Aller -> Annemasse	1'717	4'524	6'240	1'564	3'939	5'503	+153	+585	+737
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	4'626	1'340	5'966	4'118	1'182	5'300	+508	+158	+666
	Parcours France	6'342	5'864	12'206	5'682	5'121	10'803	+661	+743	+1'404
	Parcours Suisse	17'745	18'531	36'277	15'940	16'704	32'644	+1'805	+1'828	+3'633
	<b>Total ligne 17</b>	<b>24'088</b>	<b>24'395</b>	<b>48'483</b>	<b>21'622</b>	<b>21'825</b>	<b>43'447</b>	<b>+2'466</b>	<b>+2'570</b>	<b>+5'036</b>
Part France	26.3%	24.0%	25.2%	26.3%	23.5%	24.9%	+0.1%	+0.6%	+0.3%	
Dimanche	Aller -> Annemasse	777	2'051	2'828	677	1'717	2'394	+100	+334	+434
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	1'915	519	2'434	1'644	425	2'069	+271	+95	+365
	Parcours France	2'692	2'570	5'262	2'322	2'141	4'463	+370	+429	+799
	Parcours Suisse	5'807	6'090	11'897	5'410	5'775	11'185	+397	+315	+712
	<b>Total ligne 17</b>	<b>8'499</b>	<b>8'660</b>	<b>17'158</b>	<b>7'731</b>	<b>7'916</b>	<b>15'647</b>	<b>+767</b>	<b>+744</b>	<b>+1'511</b>
Part France	31.7%	29.7%	30.7%	30.0%	27.0%	28.5%	+1.6%	+2.6%	+2.1%	

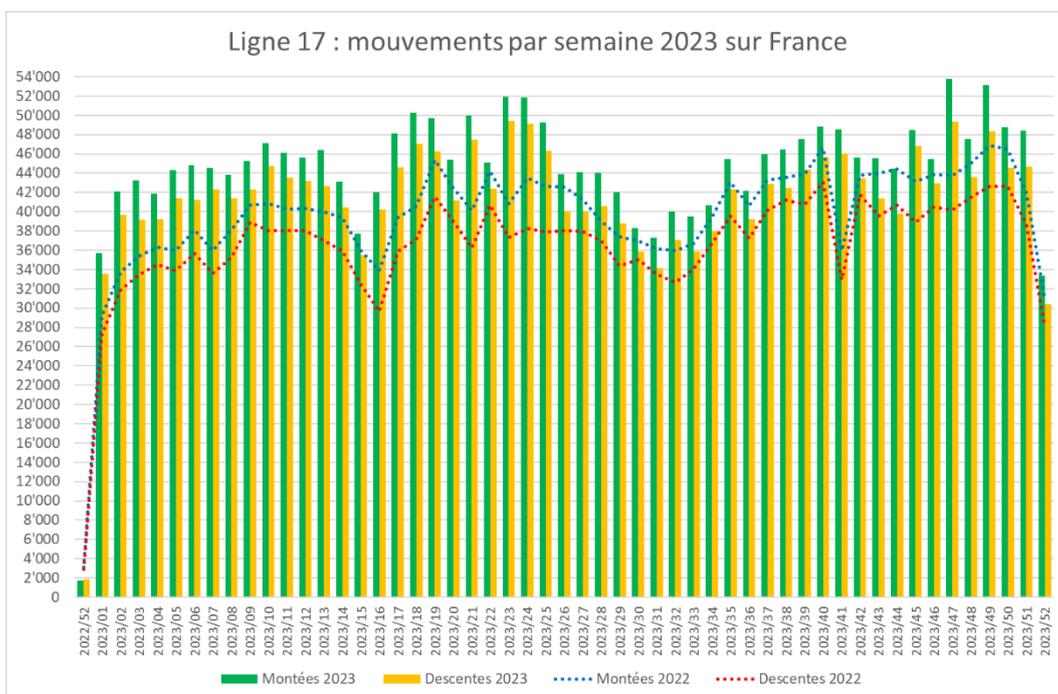
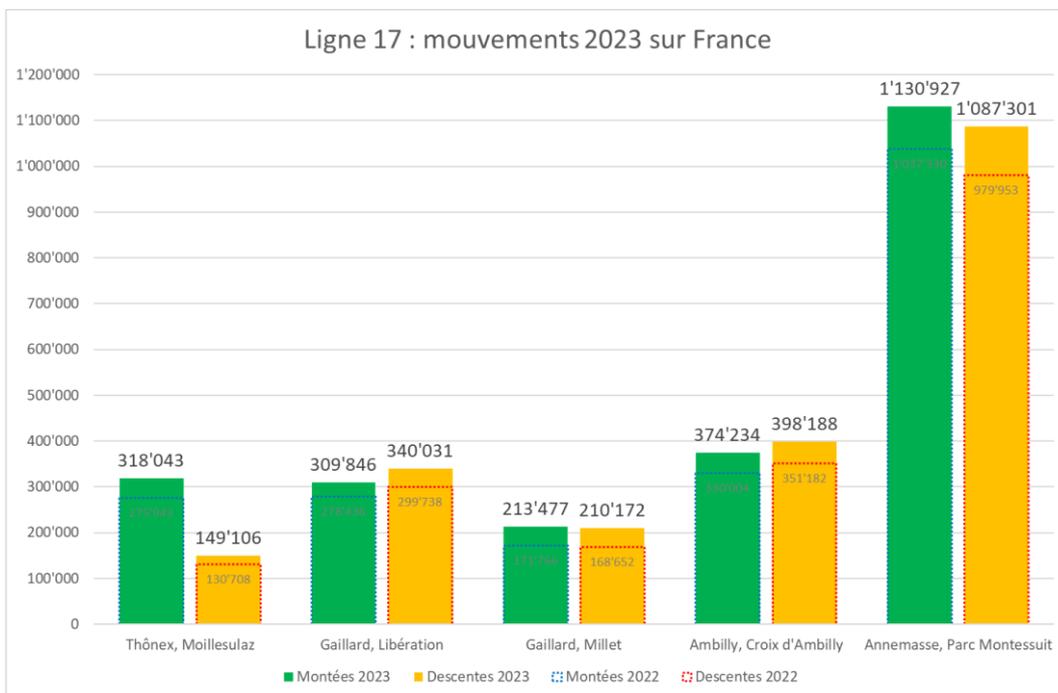


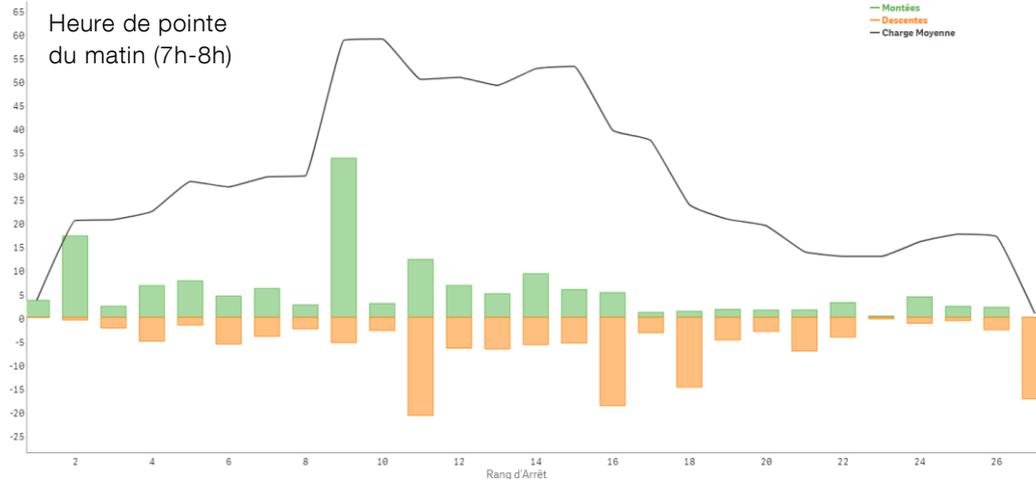
Tableau avec les valeurs hebdomadaires disponible en annexe.

## Profils de charge

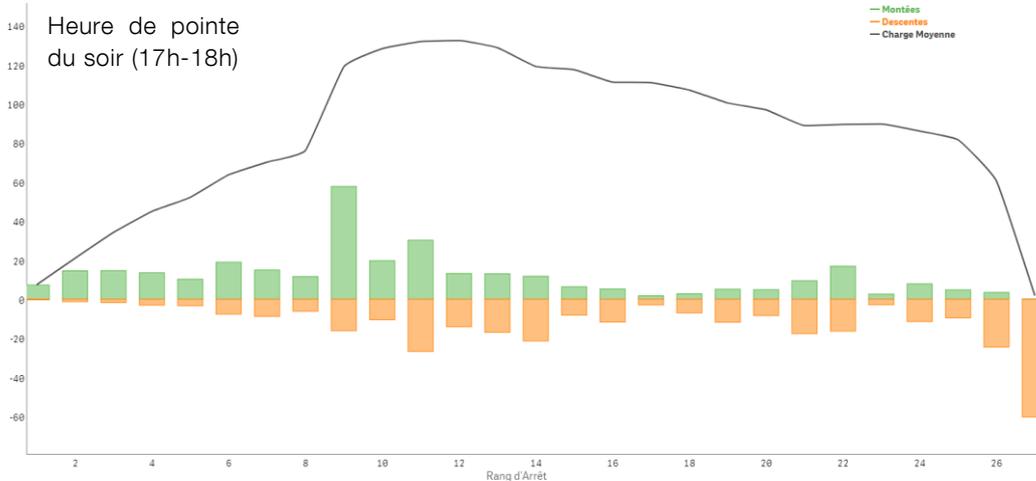
Les profils de charge par rang d'arrêt en heures de pointe, en moyenne annuelle de l'horaire lundi-vendredi normal, sont présentés en pages suivantes.

**Sens aller (Lancy-Pont-Rouge, gare → Annemasse, Parc Montessuit), horaire lun-ven normal**

Profil de Charge par Rang d'Arrêt

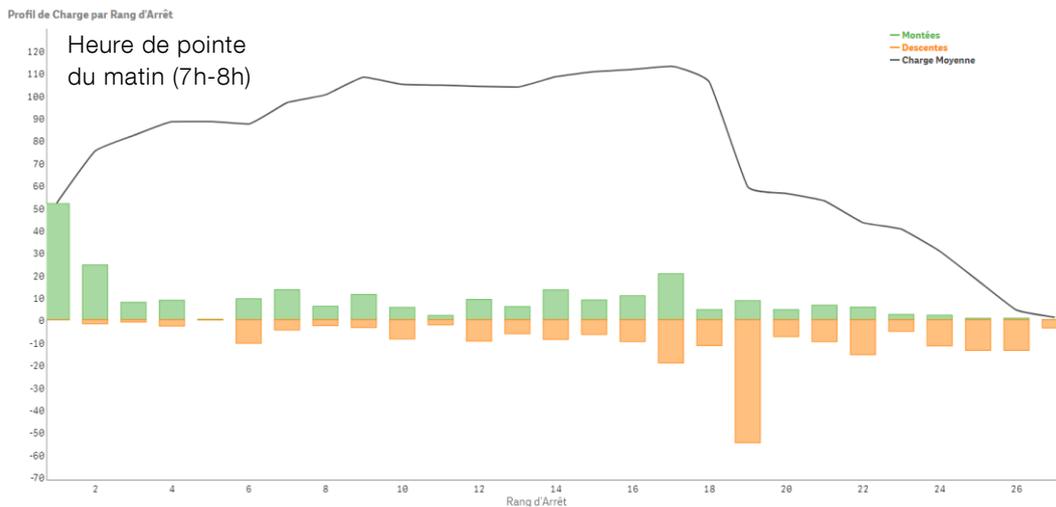


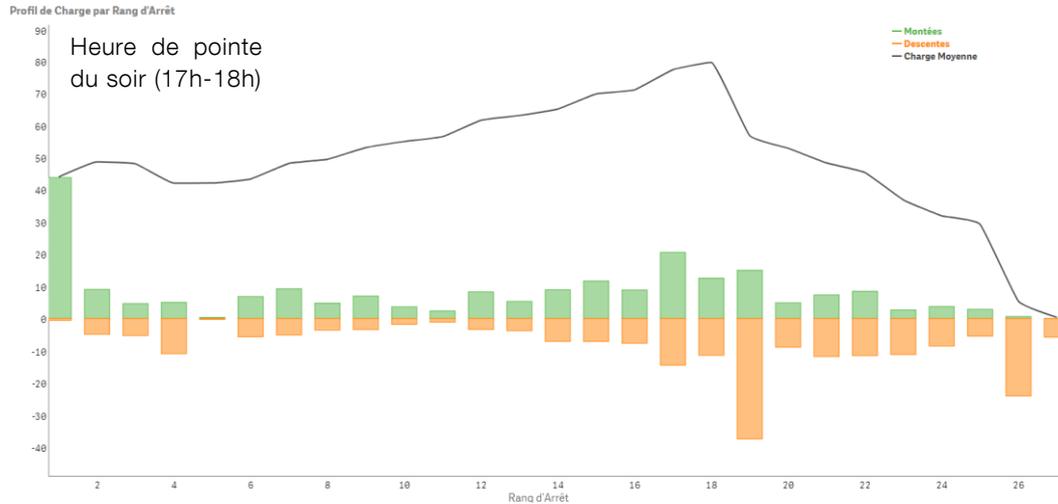
Profil de Charge par Rang d'Arrêt



Arrêt	Sens aller, heure de pointe du matin (7h-8h)					Sens aller, heure de pointe du soir (17h-18h)				
	2023		Charge Moyenne	2022	Diff.	2023		Charge Moyenne	2022	Diff.
	Montées	Descentes				Montées	Descentes			
1-Lancy-Pont-Rouge, gare	3.6	0.0	3.6	3.5	+0.1	7.2	0.3	7.4	4.9	+2.5
2-Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile	17.3	0.6	20.6	18.5	+2.1	14.5	1.3	21.0	15.5	+5.4
3-Carouge, Pictet-Thellusson	2.4	2.3	20.7	19.0	+1.7	14.6	1.8	34.1	26.8	+7.3
4-Genève, Industrielle	6.7	5.1	22.5	21.5	+1.0	13.5	3.1	44.9	35.7	+9.2
5-Genève, Acacias	7.7	1.6	28.8	28.6	+0.2	10.2	3.4	52.1	43.1	+9.0
6-Genève, Uni-Mail	4.5	5.7	27.7	27.7	-0.1	18.9	7.7	63.6	54.3	+9.3
7-Genève, Plainpalais	6.1	4.0	29.8	29.8	+0.0	14.9	8.8	70.1	60.5	+9.6
8-Genève, Place de Neuve	2.6	2.4	30.0	30.2	-0.2	11.6	6.2	76.1	66.8	+9.3
9-Genève, Bel-Air	33.8	5.4	58.8	57.5	+1.3	57.6	16.2	118.9	108.0	+11.0
10-Genève, Molard	2.9	2.8	59.1	57.7	+1.4	19.7	10.6	128.2	117.4	+10.8
11-Genève, Rive	12.3	20.8	50.5	50.2	+0.3	30.1	26.8	131.8	123.6	+8.2
12-Genève, Terrassière	6.8	6.5	50.9	51.1	-0.2	13.2	14.1	132.3	123.3	+9.0
13-Genève, Villereuse	5.0	6.7	49.2	50.1	-0.9	13.0	17.0	128.7	120.7	+7.9
14-Genève-Eaux-Vives, gare	9.3	5.8	52.8	53.1	-0.3	11.8	21.4	119.1	111.9	+7.1
15-Genève, Amandolier	5.9	5.5	53.2	53.2	+0.0	6.4	8.2	117.4	110.6	+6.8
16-Chêne-Bougeries, Grange-Canal	5.3	18.7	39.7	40.7	-1.0	5.2	11.8	111.1	105.3	+5.7
17-Chêne-Bougeries, Grangettes	1.0	3.3	37.5	39.2	-1.7	1.7	3.0	110.8	105.0	+5.8
18-Chêne-Bougeries, Grange-Falquet	1.3	14.8	23.9	24.8	-0.9	2.8	7.0	107.0	101.1	+5.9
19-Chêne-Bourg, Place Favre	1.7	4.8	20.8	21.3	-0.5	5.1	11.8	100.4	94.0	+6.4
20-Chêne-Bourg, Peillonex	1.5	3.0	19.4	20.0	-0.6	4.8	8.4	96.9	90.7	+6.1
21-Thônex, Graveson	1.6	7.1	13.9	13.8	+0.2	9.4	17.7	88.8	81.9	+6.9
22-Thônex, Moillesulaz	3.1	4.2	12.9	13.0	-0.1	16.8	16.4	89.4	81.7	+7.8
23-Thônex, Moillesulaz (frontière)	0.3	0.3	12.9	12.9	+0.0	2.6	2.9	89.6	81.7	+7.8
24-Gaillard, Libération	4.4	1.3	16.0	16.6	-0.6	7.9	11.5	86.0	79.5	+6.5
25-Gaillard, Millet	2.3	0.7	17.6	17.4	+0.2	4.8	9.6	81.5	74.7	+6.8
26-Ambilly, Croix d'Ambilly	2.2	2.7	17.1	17.0	+0.1	3.4	24.6	60.5	56.0	+4.4
27-Annemasse, Parc Montessuit	0.0	17.3	0.8	1.2	-0.4	0.1	60.4	1.8	2.3	-0.5

Sens retour (Annemasse, Parc Montessuit → Lancy-Pont-Rouge, gare), horaire lun-ven normal





Arrêt	Sens aller, heure de pointe du matin (7h-8h)				Sens aller, heure de pointe du soir (17h-18h)					
	2023		2022	Diff.	2023		2022	Diff.		
	Montées	Descentes	Charge Moyenne		Montées	Descentes	Charge Moyenne			
1-Annessasse, Parc Montessuit	51.7	0.1	52.0	49.1	+2.9	43.8	0.6	44.0	41.2	+2.8
2-Ambilly, Croix d'Ambilly	24.4	1.9	75.1	69.2	+6.0	9.0	4.9	48.7	44.9	+3.7
3-Gaillard, Millet	7.7	1.1	82.1	75.2	+6.9	4.6	5.3	48.0	44.3	+3.8
4-Gaillard, Libération	8.6	2.9	88.2	79.1	+9.2	5.0	11.0	42.0	38.5	+3.6
5-Thônex, Moillesulaz (frontière)	0.2	0.2	88.3	79.0	+9.2	0.3	0.3	42.1	38.4	+3.6
6-Thônex, Moillesulaz	9.3	10.6	87.2	80.9	+6.3	6.8	5.7	43.3	39.8	+3.6
7-Thônex, Graveson	13.4	4.6	96.7	88.9	+7.8	9.2	5.2	48.2	45.2	+3.0
8-Chêne-Bourg, Peillonex	6.0	2.7	100.2	91.7	+8.5	4.8	3.6	49.5	46.5	+3.0
9-Chêne-Bourg, Place Favre	11.3	3.5	108.0	99.4	+8.6	7.0	3.5	53.1	49.9	+3.2
10-Chêne-Bougeries, Grange-Falquet	5.5	8.6	104.9	96.2	+8.7	3.6	1.8	55.0	51.6	+3.3
11-Chêne-Bougeries, Grangettes	1.9	2.3	104.5	95.4	+9.1	2.3	1.2	56.5	52.9	+3.5
12-Chêne-Bougeries, Grange-Canal	9.0	9.6	104.0	95.4	+8.6	8.2	3.4	61.6	57.5	+4.1
13-Genève, Amandolier	5.8	6.3	103.7	93.9	+9.8	5.3	3.8	63.0	58.8	+4.2
14-Genève-Eaux-Vives, gare	13.3	8.8	108.3	98.4	+9.9	8.9	7.1	65.1	61.0	+4.0
15-Genève, Villereuse	8.8	6.6	110.5	101.0	+9.5	11.6	7.2	69.7	64.8	+4.9
16-Genève, Terrassière	10.6	9.8	111.6	100.6	+10.9	8.8	7.7	71.0	67.0	+4.0
17-Genève, Rive	20.5	19.3	112.9	100.5	+12.4	20.5	14.5	77.3	73.4	+3.9
18-Genève, Molard	4.5	11.6	105.9	94.6	+11.3	12.5	11.5	79.5	75.0	+4.6
19-Genève, Bel-Air	8.5	54.9	59.2	53.2	+6.0	15.0	37.5	56.8	53.1	+3.7
20-Genève, Place de Neuve	4.5	7.6	56.3	49.7	+6.6	4.9	8.9	52.9	48.9	+4.0
21-Genève, Plainpalais	6.4	9.8	52.9	46.8	+6.1	7.3	11.9	48.3	44.4	+3.9
22-Genève, Uni-Mail	5.6	15.6	43.2	36.7	+6.5	8.4	11.5	45.3	41.5	+3.9
23-Genève, Acacias	2.4	5.2	40.3	33.8	+6.5	2.6	11.2	36.9	32.5	+4.4
24-Genève, Industrielle	2.0	11.7	30.5	26.2	+4.3	3.7	8.6	31.9	27.3	+4.6
25-Carouge, Pictet-Thellusson	0.6	13.7	17.4	14.9	+2.5	2.8	5.5	29.3	24.7	+4.6
26-Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile	0.6	13.7	4.3	4.4	-0.1	0.6	24.1	5.4	4.9	+0.5
27-Lancy-Pont-Rouge, gare	0.0	3.7	1.0	1.0	+0.1	0.0	5.8	0.3	0.1	+0.2

## Evénements

Sur l'année 2023, 149 événements ont été signalés sur la ligne 17, dont 28 sur le parcours français. Parmi ces 28, 5 ont été déclarés auprès du STRMTG.

Ligne 17 – France	Secteur	Secteur	Secteur
Types d'événements	Suisse 2023*	France 2023	France 2022
Accident (avec tiers)	45	3	4 (-1)
Accident (obstacle)	0	1	0 (+1)
Avarie	55	13	10 (+3)
Déraillement	0	1	0 (+1)
Incident	2	0	0 (0)
Management	12	0	0 (0)
Sécurité / Sûreté	8	1	1 (0)
OBQ	0	0	0 (0)
Perturbation	27	9	3 (+6)
<b>Total</b>	<b>149</b>	<b>28</b>	<b>18 (+10)</b>

\*Incidents sur Suisse ayant provoqué des interruptions de courses sur France.

Ces événements ont causé un total de 882 interruptions de voyage sur France. Les 28 événements sur le secteur France ont généré 245 suppressions sur les 882.

Ces 882 voyages interrompus, rapportés au total de 62'911 courses réalisées, donnent un ratio de 1.40% de courses interrompues.

Sur France, on relève 4 accidents dont trois collisions avec tiers, une collision avec un obstacle.

En 2023 le nombre d'accidents de circulation n'a pas évolué. Il est resté identique à 2022.

	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	2023	2022
Nombre de collisions	0	0	2	0	1	0	0	1	0	0	0	0	4	4 (0)

Sur les quatre accidents, deux accidents ont eu lieu au même endroit : à l'intersection de la rue de Genève et la rue Victor-Hugo tout comme en 2022. À noter qu'un déraillement est survenu en 2023 (cf. Evénements ayant impacté l'offre et la qualité de service).

Au-delà des accidents mentionnés ci-dessus, les événements qui contribuent le plus aux suppressions de courses sur le territoire français sont :

- Les accidents du Plateau de Chêne (entre Grange-Canal et Place Favre). Même si un service partiel peut être mis en place entre Moillesulaz et Annemasse après un certain temps, des courses sont supprimées au début de l'événement.
- Du 30 juin au 4 juillet 2022, suite aux émeutes et par arrêté préfectoral, la ligne 17 a été interrompue à Moillesulaz ou Place Favre en soirée. Au total, une centaine de courses ont été supprimées sur les 5 jours.

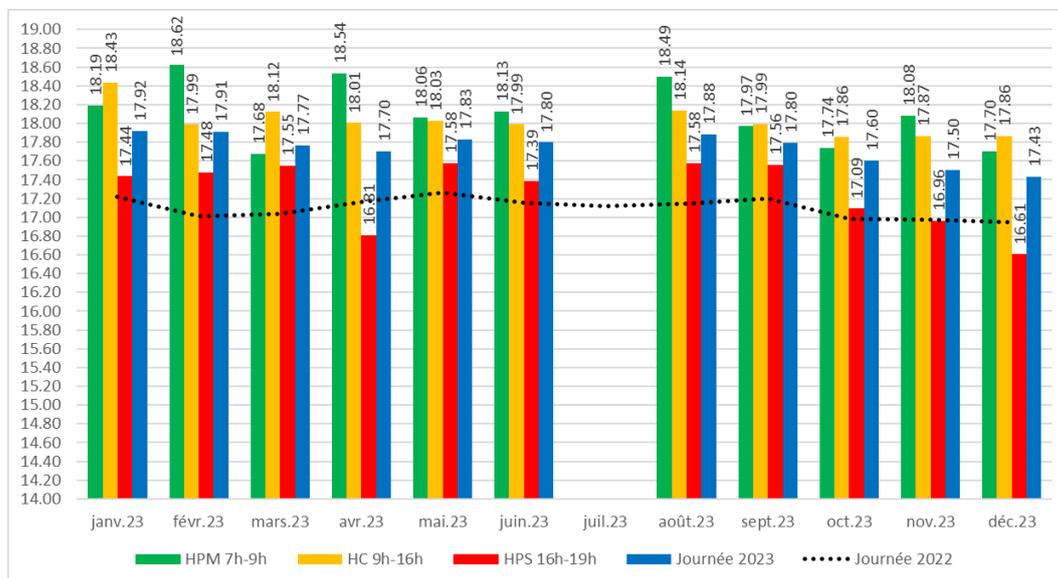
## Vitesse commerciale

La vitesse commerciale moyenne de la ligne 17 sur son parcours France est de 16.76 km/h en horaire normal 2023 contre 16.41 km/h en 2022. Pour information, elle est de 14.33 km/h sur l'ensemble du parcours France et Suisse contre 14.46 km/h en 2022.

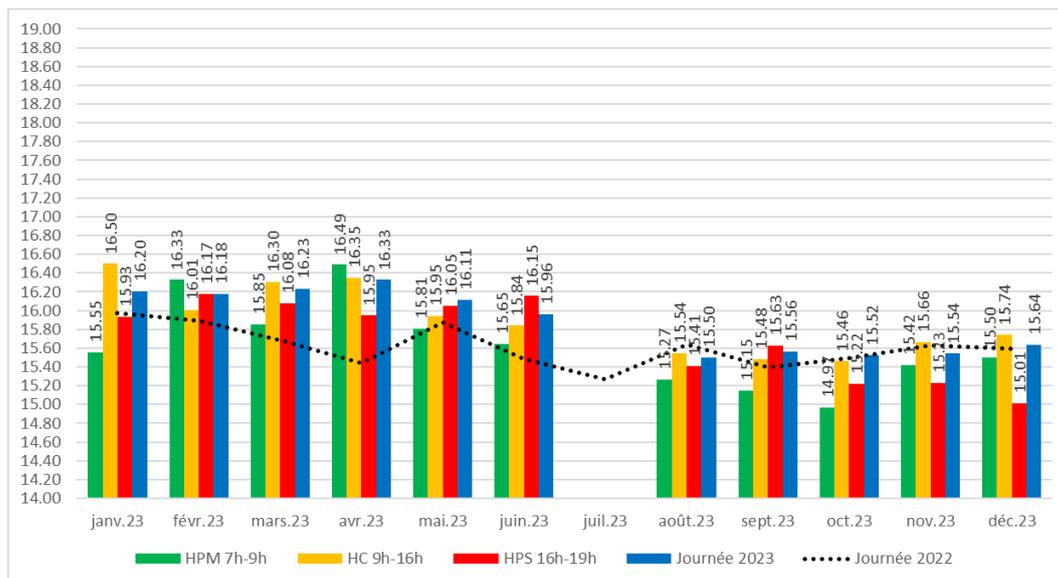
L'aller (direction Annemasse) reste plus rapide (17.73 km/h) que le retour (15.88 km/h) suite à une vitesse différenciée par sens en entrée ou en sortie du terminus d'« Annemasse, Parc Montessuit » (passage du véhicule sur la croix ferroviaire).

Une adaptation sur la régulation a été effectuée suite à la suppression du carrefour « Boucherie ». La synchronisation des feux s'est améliorée permettant de maintenir une vitesse plus élevée.

### Sens aller Moillesulaz -> Annemasse (horaire lun-ven normal, moyenne)



### Sens retour Annemasse -> Moillesulaz (horaire lun-ven normal, moyenne)



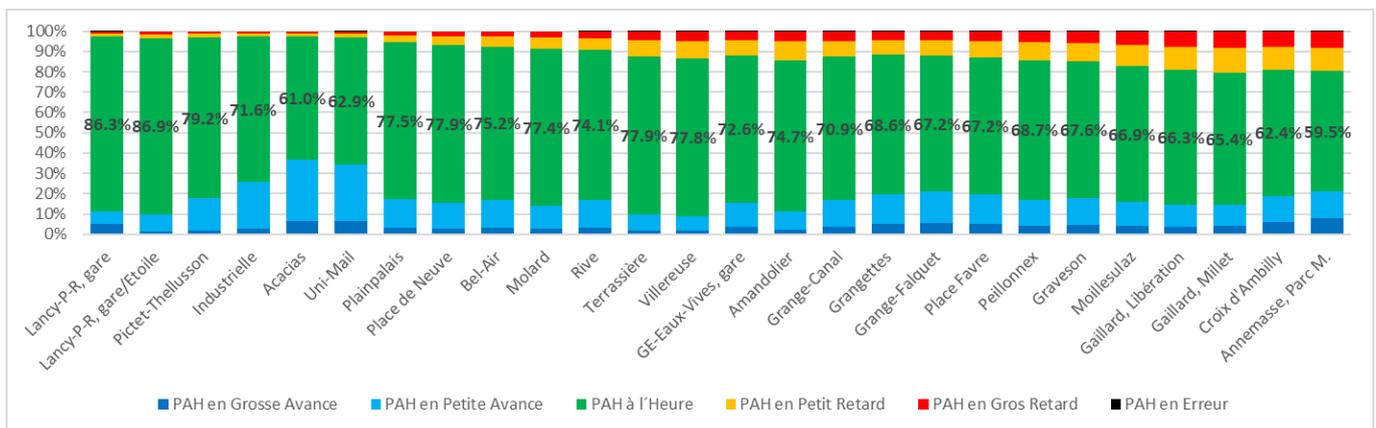
## Précision à l'horaire

La précision à l'horaire sur le parcours France atteint un taux de 76.2% (75.8% en 2022) de course à l'heure (max. 1' d'avance ou 3' de retard). Les problèmes sont naturellement plus marqués dans le sens aller (Suisse – France) avec l'accumulation des avances et retards en fin de parcours.

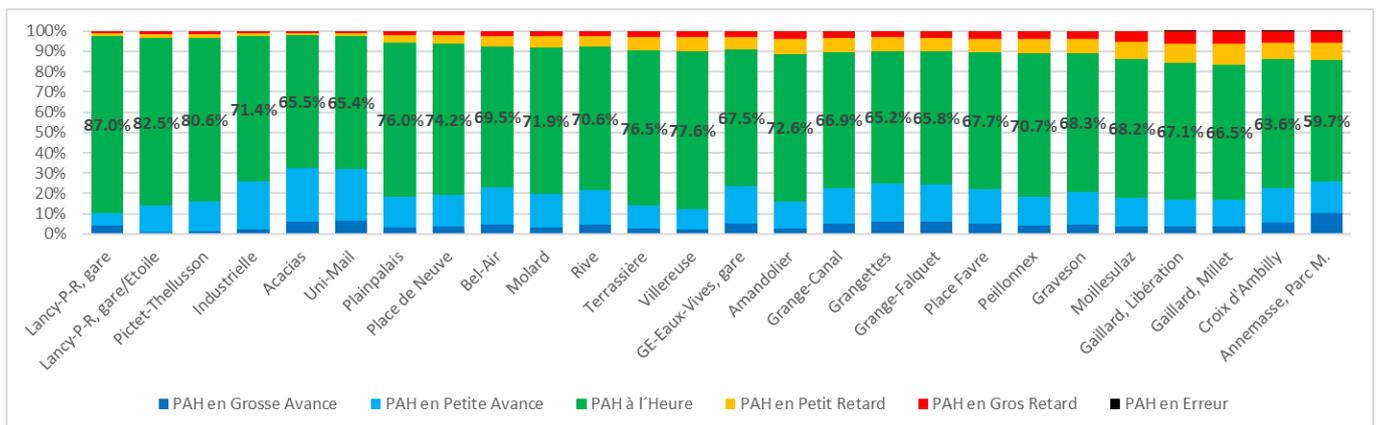
Année 2023	Grosse Avance >2'	Petite Avance >1'	à l'Heure	Petit Retard >3'	Gros Retard >5'
France					
17 - Aller	5.8%	12.5%	63.8%	10.8%	7.1%
17 - Retour	1.3%	9.9%	86.1%	1.3%	1.4%
17	3.3%	11.1%	76.2%	5.5%	3.9%

## Sens aller Lancy-Pont-Rouge -> Annemasse (horaire lun-ven normal, moyenne annuelle 2023)

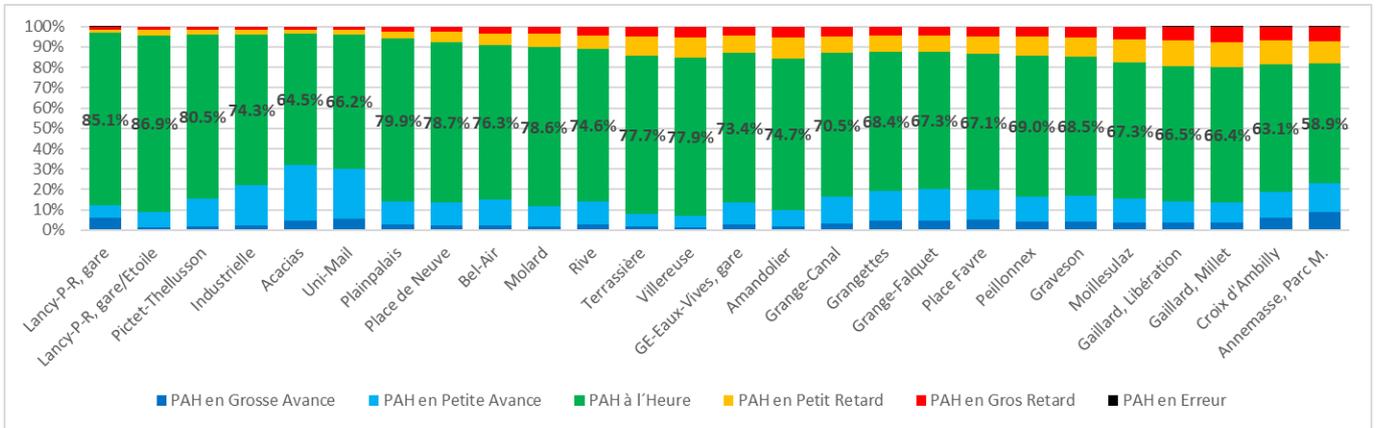
➤ Moyenne journalière



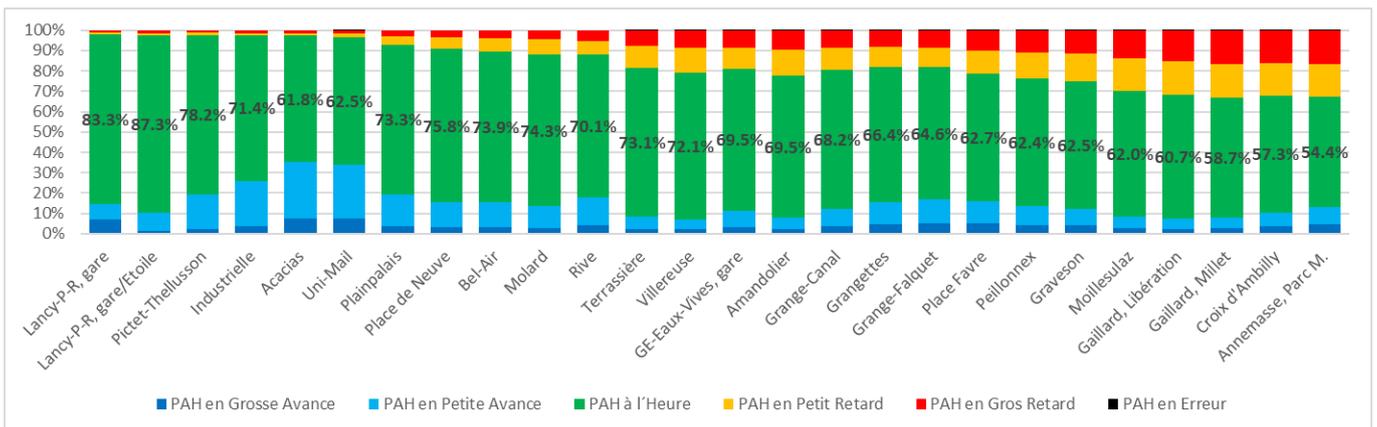
➤ HPM 7h-9h



➤ HC 9h-16h

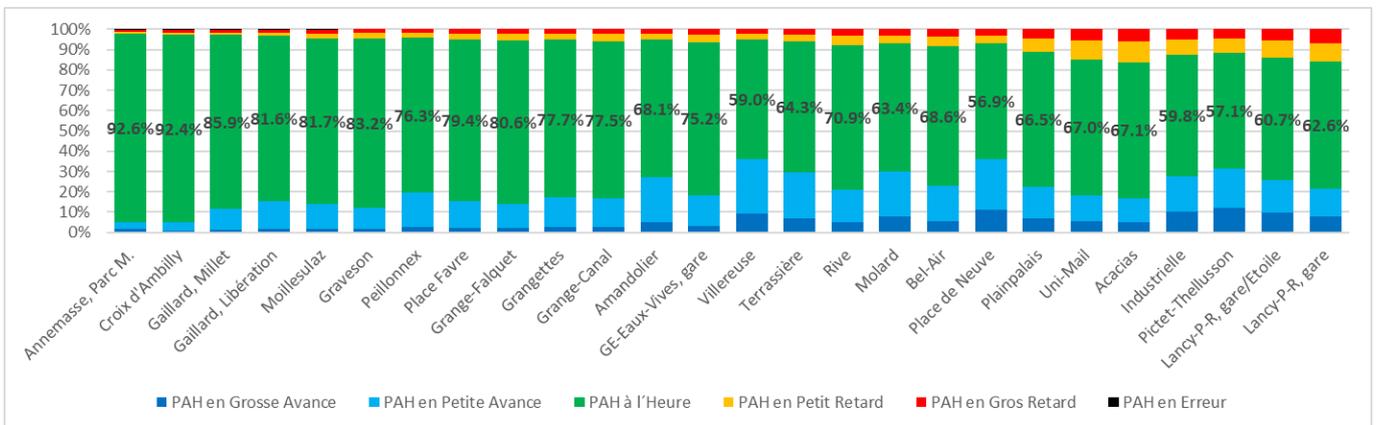


➤ HPS 16h-19h

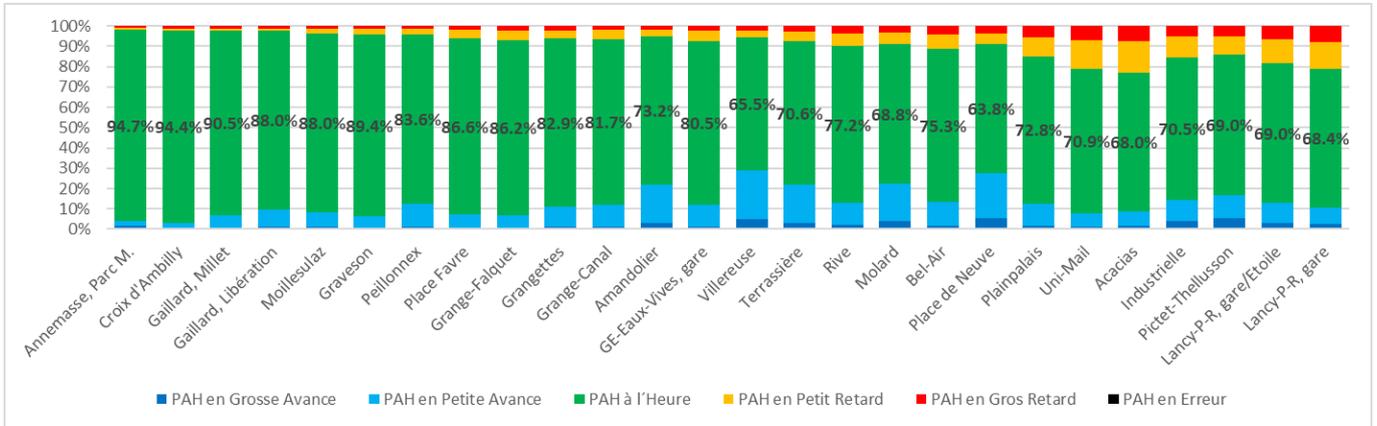


Sens retour Annemasse -> Lancy-Pont-Rouge (horaire lun-ven normal, moyenne annuelle 2023)

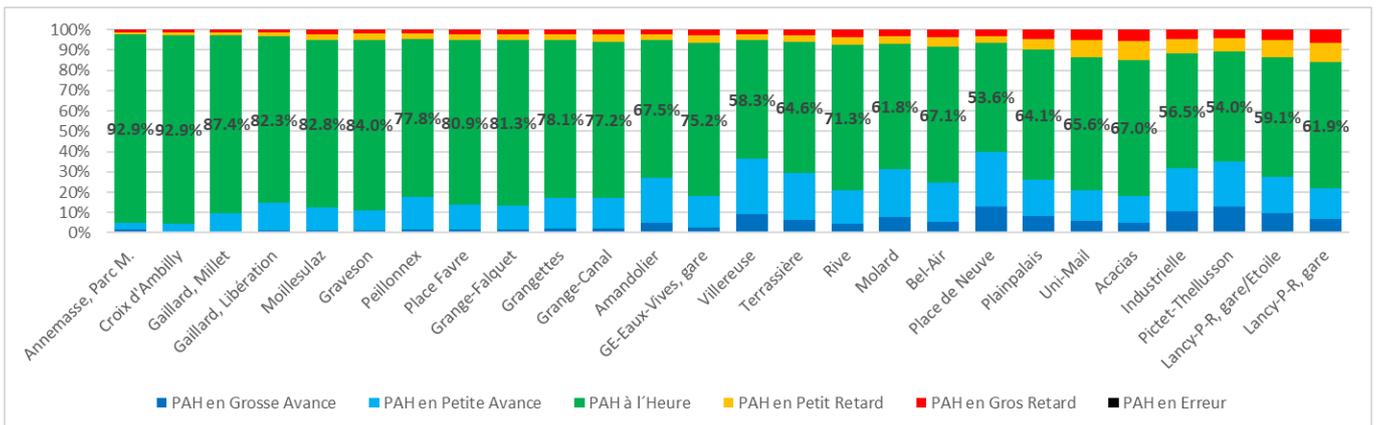
➤ Moyenne journalière



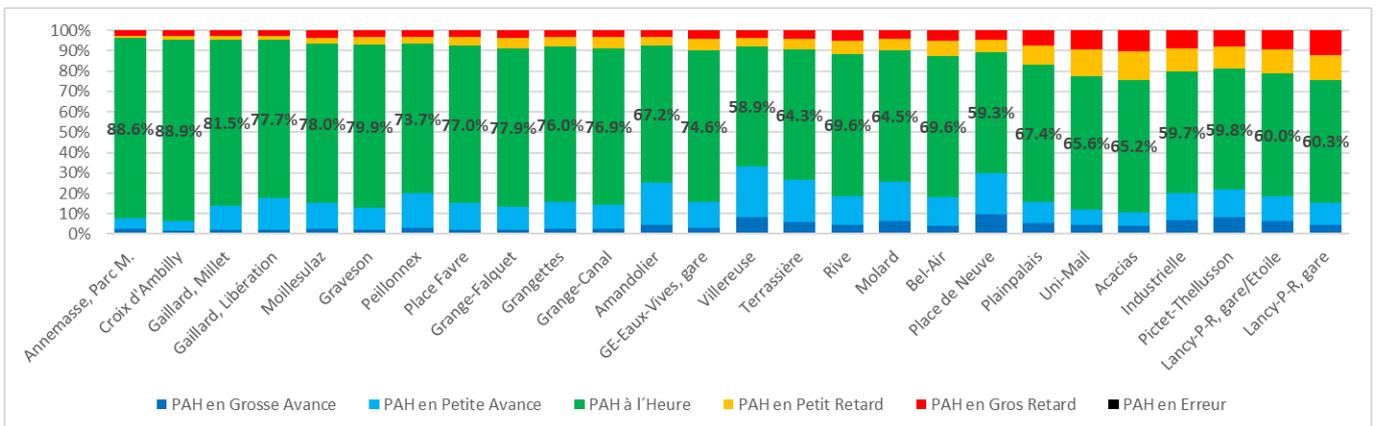
➤ HPM 7h-9h



➤ HC 9h-16h



➤ HPS 16h-19h



## 5. Données comptables

### Comptes de résultat simplifié

Le compte de résultat 2023 en euros pour la partie française de la ligne 17 est présenté dans le tableau suivant :

<b>Ligne 17, en EUR.</b>	<b>2023 FR BUDGET</b>	<b>2023 FR REEL</b>
KM productifs	121'251	118'601
Temps productifs	10'390	9'428
Recettes d'exploitation	1'758'836	1'756'541
Droit du sillon	1'300'000	1'288'158
<b>TOTAL DES PRODUITS</b>	<b>3'058'836</b>	<b>3'044'699</b>
Coûts de conduite	1'039'772	978'304
Coûts fixes des véhicules	433'130	420'442
Coûts des véhicules pièces et consommable	179'333	172'958
Coûts des véhicules énergie de traction	81'469	84'971
Main d'œuvre des véhicules - frais directs	240'690	243'225
<b>TOTAL DES COUTS VEHICULES</b>	<b>934'623</b>	<b>921'595</b>
Coûts de logistique roulement	204'773	194'913
<b>TOTAL COUTS D'EXPLOITATION</b>	<b>2'179'167</b>	<b>2'094'812</b>
Coûts voie et ligne aérienne	190'731	123'287
Droit du sillon	1'300'000	1'265'971
Contrôle des TT	140'000	152'058
Coûts clients	96'879	118'530
<b>TOTAL AUTRES PRESTATIONS</b>	<b>1'727'610</b>	<b>1'659'846</b>
<b>TOTAL DES COUTS</b>	<b>3'906'777</b>	<b>3'754'658</b>
<b>COUTS NON COUVERTS (hors sillon)</b>	<b>-847'941</b>	<b>-732'146</b>
<i>Prorata heures (2/3)</i>		
<i>Prorata kilomètres (1/3)</i>		
<b>Subvention AA nécessaire</b>	<b>847'993</b>	<b>724'796</b>
<i>Prorata heures (2/3)</i>	<i>572'018</i>	<i>477'447</i>
<i>Prorata kilomètres (1/3)</i>	<i>275'975</i>	<i>247'349</i>
<b>Subvention AA versée</b>	<b>847'993</b>	<b>840'269</b>
<b>Résultat net</b>	<b>-</b>	<b>115'473</b>

Précision, les coûts clients contiennent :

- Coûts de l'étape (changements horaire)
- Information voyageurs
- SI voyageurs
- Centre d'appel réclamations clients

Les données comptables de ce tableau ont été converties de francs suisses à euros selon le taux moyen annuel 2023.



## Ventes (zone 210 Annemasse Agglo)

Les recettes 2023 de la zone 210 exprimées en € se répartissent de la façon suivante entre les différents opérateurs d'après la clé définitive 2023, le montant étant approximatif reconstitué des chiffres de vente avant passage comptabilité :

Opérateur	Part des recettes 2023	Recette 2023 TTC	Recette 2023 HT
TAC-tp2a	45.43%	3'322'255	3'020'232
Tram 17-tpg	24.08%	1'760'949	1'600'863
LEX-sncf	24.21%	1'770'456	1'609'505
RE-cff	5.50%	402'210	365'646
T74-GLCT	0.78%	57'041	51'855
<b>Total 2023</b>	<b>100.00%</b>	<b>7'312'910</b>	<b>6'648'100</b>
Total 2022		6'204'857	5'640'779
Évolution		(+1'108'053)	(+1'007'321)

(1) Tableau de répartition des recettes zone 210

Comme évoqué dans le bilan financier, les recettes sont constituées de deux périmètres distincts constitués par les communautés tarifaires – le Léman Pass vendu par tous les opérateurs pour un montant d'environ 4'642'342€ et le Local vendu uniquement par TAC-tp2A pour un montant de 2'670'567€ ttc, soit une répartition de 63%/37%.

Sur le périmètre Léman Pass, toujours tous opérateurs, seule la quantité peut être affichée car la part zone 210 n'est actuellement pas isolée sur le fichier en sortie du système de répartition.

Voici ces quantités par article/mois 2023 pour tous opérateurs :

Mois	Annuel	Billet	Carte	Mensuel	Total
janvier	369	86'030	1'571	3'366	91'336
février	224	85'079	1'679	3'008	89'990
mars	202	95'640	2'320	3'331	101'493
avril	162	87'264	2'068	3'033	92'527
mai	193	108'789	2'526	3'287	114'795
juin	135	106'115	2'639	3'131	112'020
juillet	176	99'906	2'291	2'595	104'968
août	464	101'425	2'706	2'813	107'408
septembre	613	98'460	2'302	3'073	104'448
octobre	478	115'401	3'070	4'090	123'039
novembre	157	77'416	1'337	2'697	81'607
décembre	317	107'266	2'205	2'406	112'194
<b>Total général 2023</b>	<b>3'488</b>	<b>1'168'791</b>	<b>26'714</b>	<b>36'830</b>	<b>1'235'823</b>
Total général 2022	2'826	997'531	21'322	31'505	1'053'185
Évolution	(+662)	(+171'260)	(+5'392)	(+5'325)	(+182'638)

(2) Quantités par articles/mois 2023 contenant la zone 210 sur communauté Léman Pass

---

Les billets représentent la quantité la plus élevée mais les abonnements annuels représentent la valeur unitaire la plus élevée. Il est donc difficile d'utiliser cette métrique de quantité pour isoler quelle durée est la plus plébiscitée par les clients.

En complément, voici la recette comptable sur la zone 210 en € par type d'article qui revient à tpg donnée par le système de répartition Léman Pass uniquement et recalculés avec la clé définitive 2023 :

Annuels	Billets	Cartes	Mensuel	Total général
€ 269'239	€ 449'442	€ 33'877	€ 365'317	€ 1'117'876

(3) Recette tpg TTC € zone 210 communauté Léman Pass par article 2023

Pour rappel, en 2022, le total était de 1'079'359 € soit une progression de +38'517 € en 2023.

Cette recette est seulement une part de la recette tram 17 du Léman Pass représentant donc par extension 63% de la recette tram 17.

Le montant par durée met en avant une légère prépondérance des abonnements annuels et mensuels avec environ 630'000 € cumulés. Les durées ponctuelles avec le billet suivent avec environ 480'000 € représentant donc une composition équilibrée pour le tram 17, bien que légèrement supérieure pour le billet en tant que durée en elle-même.

Sur le second périmètre, le local, TAC-tp2A fournira les données dans leur propre rapport.

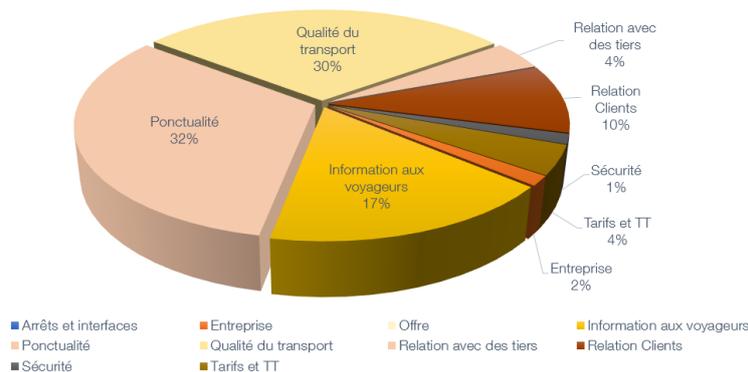
## 6. Relations clientèle

### Réclamations

Cette année encore, la ligne 17 demeure la moins exposée des 5 lignes de tramway exploitées par les transports publics genevois. Elle n'est concernée que par 10% des réclamations enregistrées pour ce mode.

Réclamations ligne 17 année 2023														total 2023	Total 2022	Diff.
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.				
<b>Total réclamations</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>71</b>	<b>81</b>	<b>-10</b>	
Ponctualité	3	1	2	1	1	3	3	2		1	5	1	23	32	-9	
Qualité du transport	3	3	1	1		1	4	3	1	2		2	21	22	-1	
Information aux voyageurs	2	1			2		3	1			2	1	12	9	3	
Relation Clients		1			1	2		1	1		1		7	4	3	
Relation avec des tiers	1	1									1		3	5	-2	
Tarifs et TT		2					1						3	4	-1	
Entreprise												1	1	2	-1	
Sécurité			1										1	2	-1	
Arrêts et interfaces													0	0	0	
Offre													0	1	-1	

Zoom sur Réclamations



La « **Ponctualité** » est toujours en tête mais s'améliore. 2/3 des écarts annoncés ont été confirmés et la moitié d'entre eux concerne des avances à différents horaires et arrêts. Aucune problématique spécifique n'est à relever.

Pour le thème « **Qualité du transport** » le comportement des autres voyageur-euses est le premier motif d'inconfort. La mendicité à bord et les désagréments causés par les utilisateur-trices de trottinettes ne respectant pas toujours les consignes de les replier sont les situations les plus relevées. Toujours de l'incompréhension exprimée par des retardataires se retrouvant face aux portes fermées d'un véhicule prêt au départ.

La thématique « **Information aux voyageur-euses** » est principalement évoquée en situation perturbée si l'information affichée sur les bornes ou publiée sur les applications présente des incohérences ou est lacunaire.

## Activité de contrôle des titres de transport

Les équipes de la SCAT sont actuellement déployées sur la ligne 17 pour assurer les missions de lutte contre la fraude. Ces agents de contrôle sont assermentés par l'État français et possèdent une vaste expérience dans le domaine de la fraude dans les transports publics. Leur présence est concentrée entre les arrêts Gaillard-Libération et le terminus du Parc Montessuit, où ils mènent des opérations de contrôle. Notre prestataire assure un total de 2'215 heures de service par an, du lundi au dimanche, garantissant une couverture horaire complète.

Nos équipes de la SCAT assurent également une présence visible afin de lutter contre les incivilités et les déprédations, garantissant ainsi un service de qualité à bord de nos véhicules et aux différents arrêts de la ligne 17. Nous avons remarqué que la présence visible de la SCAT incite les usagers à se conformer aux règles de tarification et à obtenir un titre de transport valide, comme en témoigne l'utilisation accrue des distributeurs. Il convient de souligner que la collaboration avec nos conducteurs est hautement appréciée.

Les agents de la SCAT sont confrontés quotidiennement à des situations de résistance passive et active. Cette réalité est étroitement liée aux défis rencontrés par les forces de l'ordre et les autorités dans la région d'Annemasse, où l'augmentation de la délinquance suscite des préoccupations. Une meilleure collaboration avec les polices municipales et nationales est nécessaire. Il est essentiel que nos agents de contrôle de la SCAT puissent bénéficier, au besoin, d'un soutien sécuritaire rapide et d'une présence visible pour assurer leur sécurité et l'efficacité de leur mission.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Année 2023	Année 2022	Différence	
Nb voy. contrôlés/mois	France	457	1'324	1'593	1'801	1'541	1'131	1'767	2'527	1'520	2'447	1'971	2'662	20'741	18'826	+1'915
	Suisse	3'501	2'235	2'740	1'710	3'062	2'255	1'379	788	937	2'972	1'292	930	23'801	15'779	+8'022
Nb fraudes constatées/mois	France	60	150	218	267	264	125	221	428	165	168	124	134	2'324	2'616	-292
	Suisse	250	163	180	102	236	139	93	55	45	155	107	69	1'594	1'126	+468
Taux de non-conformité	France	13.13%	11.33%	13.68%	14.83%	17.13%	11.05%	12.51%	16.94%	10.86%	6.87%	6.29%	5.03%	11.20%	13.90%	-2.69%
	Suisse	7.14%	7.29%	6.57%	5.96%	7.71%	6.16%	6.74%	6.98%	4.80%	5.22%	8.28%	7.42%	6.70%	7.14%	-0.44%
Nombre de montées	France	157'717	156'856	184'666	159'406	189'805	188'627	159'393	157'204	172'686	179'210	183'604	176'360	2'065'534	1'821'455	+244'079
	Suisse	624'523	600'703	760'637	590'019	708'158	712'973	569'685	583'881	665'464	722'121	773'478	722'023	8'023'566	7'254'643	+768'924
Taux Contrôle	France	0.29%	0.84%	0.86%	1.13%	0.81%	0.60%	1.11%	1.61%	0.88%	1.37%	1.07%	1.51%	1.00%	1.03%	+0.03%
	Suisse	0.56%	0.37%	0.36%	0.29%	0.43%	0.32%	0.24%	0.13%	0.14%	0.41%	0.17%	0.13%	0.30%	0.22%	+0.08%

## 7. Revue des indicateurs

Voici le tableau de synthèse des indicateurs selon l'annexe 7 du Contrat de concession pour l'exploitation de la partie française de la ligne de tramway 17.

Indicateurs soumis à pénalités : OUI/NON		Résultat	Test	Cible	Atteinte	
<b>Objectif 1</b>	<b>Indicateur de production</b>					
Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs	1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées) [x 1 mio]	NON	29.334			
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	4.949			
<b>Objectif 2</b>	<b>Indicateurs de qualité</b>					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité de la précision à l'horaire	OUI	76.20%	≥	76.50%	NON
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	16.80 km/h	≥	16.49 km/h	OUI
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	16.54 km/h	≥	16.22 km/h	OUI
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	1.40%	≤	1.15%	NON
	6. Qualité de service QMS	NON				
	7. Qualité d'entretien des équipements	OUI				
<b>Objectif 3</b>	<b>Indicateurs financiers</b>					
Assurer une maîtrise financière	8. Taux de couverture globale (%)	NON				

## 8. Conclusions

L'année 2023 permet à la ligne 17 de dépasser pour la première fois les 10 millions de voyageurs avec une progression d'environ de 10% des deux côtés de la frontière par rapport à 2022. En comparaison au réseau tpg, l'année 2023 est la dernière année de rattrapage du covid avec évolution progressive de la fréquentation de 95% à 100% de 2019. De ce fait, à partir de 2024, la ligne 17 devrait évoluer de manière similaire aux autres lignes du réseau en fonction de la démographie et des flux transfrontaliers.

En 2023, elle reste à sa 5<sup>ème</sup> place des lignes les plus fréquentées. Il faudra attendre le prolongement à « Annemasse, Perrier-Aubrac » et la mise en place des cadences à 6 minutes pour espérer changer le classement :

rang	type	ligne	fréquentation	rang	type	ligne	fréquentation
1ère	TW	14	28'063'359	6ème	TB	3	8'144'716
2ème	TW	12	21'843'508	7ème	AB	11	8'047'846
3ème	TW	15	18'700'668	8ème	AB	8	7'918'241
4ème	TW	18	17'243'968	9ème	TB	19	7'103'616
5ème	TW	17	10'089'100	10ème	TB	10	6'649'356

La vitesse commerciale continue de progresser de quelques dixièmes sur la partie française (au global 16.80 au lieu de 16.49 km/h ou en horaire normal 16.76 au lieu de 16.41 km/h sur France). Cet écart représente un gain moyen de 8 à 9 secondes par sens mais au vu des graphiques par sens, la répartition réelle est d'une quinzaine de secondes en direction d'Annemasse et de quelques secondes en direction de Genève.

Du côté opérationnel, le nombre d'événements générant des interruptions est stable. Comme rappelé dans chaque bilan, le réaménagement du plateau de Chêne reste un élément important pour fiabiliser la ligne 17 (ainsi que la ligne 12) puisque plusieurs accidents se produisent chaque année générant des interruptions et la mise en place de courses partielles entre Moillesulaz et Annemasse au détriment de la clientèle transfrontalière. Néanmoins, en automne 2024, une nouvelle diagonale devrait être posée à proximité de la gare de Genève-Eaux-Vives permettant d'assurer le rabattement sur le train cas d'incident en direction d'Annemasse. Depuis décembre 2019, la ligne 17 et le Léman Express (ainsi que les RegioExpress) restent des alternatives de substitutions pour la population d'Annemasse lorsque l'un des deux services subit une interruption.

Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le 01/07/2024



ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0083-DE

---

## Annexes

- Calendrier 2023
- Tableau de la fréquentation hebdomadaire sur France 2023
- Bilan maintenance 2023

# Calendrier 2023

Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
1 Dim	1 Mer	1 Mer	1 Sam	1 Lun	1 Jeu	1 Sam	1 Mar	1 Ven	1 Dim	1 Mer	1 Ven
2 Lun	2 Jeu	2 Jeu	2 Dim	2 Mar	2 Ven	2 Dim	2 Mer	2 Sam	2 Lun	2 Jeu	2 Sam
3 Mar	3 Ven	3 Ven	3 Lun	3 Mer	3 Sam	3 Lun	3 Jeu	3 Dim	3 Mar	3 Ven	3 Dim
4 Mer	4 Sam	4 Sam	4 Mar	4 Jeu	4 Dim	4 Mar	4 Ven	4 Lun	4 Mer	4 Sam	4 Lun
5 Jeu	5 Dim	5 Dim	5 Mer	5 Ven	5 Lun	5 Mer	5 Sam	5 Mar	5 Jeu	5 Dim	5 Mar
6 Ven	6 Lun	6 Lun	6 Jeu	6 Sam	6 Mer	6 Jeu	6 Dim	6 Mer	6 Ven	6 Lun	6 Mer
7 Sam	7 Mar	7 Mar	7 Ven	7 Dim	7 Mer	7 Ven	7 Lun	7 Jeu	7 Sam	7 Mar	7 Jeu
8 Dim	8 Mer	8 Mer	8 Sam	8 Lun	8 Jeu	8 Sam	8 Mar	8 Ven	8 Dim	8 Mer	8 Ven
9 Lun	9 Jeu	9 Jeu	9 Dim	9 Mar	9 Ven	9 Dim	9 Mer	9 Sam	9 Lun	9 Jeu	9 Sam
10 Mar	10 Ven	10 Ven	10 Lun	10 Mer	10 Sam	10 Lun	10 Jeu	10 Dim	10 Mar	10 Ven	10 Dim
11 Mer	11 Sam	11 Sam	11 Mar	11 Jeu	11 Dim	11 Mar	11 Ven	11 Lun	11 Mer	11 Sam	11 Lun
12 Jeu	12 Dim	12 Dim	12 Mer	12 Ven	12 Lun	12 Mer	12 Sam	12 Mar	12 Jeu	12 Dim	12 Mar
13 Ven	13 Lun	13 Lun	13 Jeu	13 Sam	13 Mer	13 Jeu	13 Dim	13 Mer	13 Ven	13 Lun	13 Mer
14 Sam	14 Mar	14 Mar	14 Ven	14 Dim	14 Mer	14 Ven	14 Lun	14 Jeu	14 Sam	14 Mar	14 Jeu
15 Dim	15 Mer	15 Mer	15 Sam	15 Lun	15 Jeu	15 Sam	15 Mar	15 Ven	15 Dim	15 Mer	15 Ven
16 Lun	16 Jeu	16 Jeu	16 Dim	16 Mar	16 Ven	16 Dim	16 Mer	16 Sam	16 Lun	16 Jeu	16 Sam
17 Mar	17 Ven	17 Ven	17 Lun	17 Mer	17 Jeu	17 Sam	17 Jeu	17 Dim	17 Mar	17 Ven	17 Dim
18 Mer	18 Sam	18 Sam	18 Mar	18 Jeu	18 Dim	18 Mar	18 Ven	18 Lun	18 Mer	18 Sam	18 Lun
19 Jeu	19 Dim	19 Dim	19 Mer	19 Ven	19 Lun	19 Mer	19 Sam	19 Mar	19 Jeu	19 Dim	19 Mar
20 Ven	20 Lun	20 Lun	20 Jeu	20 Sam	20 Mer	20 Jeu	20 Dim	20 Mer	20 Ven	20 Lun	20 Mer
21 Sam	21 Mar	21 Mar	21 Ven	21 Dim	21 Mer	21 Ven	21 Lun	21 Jeu	21 Sam	21 Mar	21 Jeu
22 Dim	22 Mer	22 Mer	22 Sam	22 Lun	22 Jeu	22 Sam	22 Mar	22 Ven	22 Dim	22 Mer	22 Ven
23 Lun	23 Jeu	23 Jeu	23 Dim	23 Mar	23 Ven	23 Dim	23 Mer	23 Sam	23 Lun	23 Jeu	23 Sam
24 Mar	24 Ven	24 Ven	24 Lun	24 Mer	24 Sam	24 Lun	24 Jeu	24 Dim	24 Mar	24 Ven	24 Dim
25 Mer	25 Sam	25 Sam	25 Mar	25 Jeu	25 Dim	25 Mar	25 Ven	25 Lun	25 Mer	25 Sam	25 Lun
26 Jeu	26 Dim	26 Dim	26 Mer	26 Ven	26 Lun	26 Mer	26 Sam	26 Mar	26 Jeu	26 Dim	26 Mar
27 Ven	27 Lun	27 Lun	27 Jeu	27 Sam	27 Mer	27 Jeu	27 Dim	27 Mer	27 Ven	27 Lun	27 Mer
28 Sam	28 Mar	28 Mar	28 Ven	28 Dim	28 Mer	28 Ven	28 Lun	28 Jeu	28 Sam	28 Mar	28 Jeu
29 Dim		29 Mer	29 Sam	29 Lun	29 Jeu	29 Sam	29 Mar	29 Ven	29 Dim	29 Mer	29 Ven
30 Lun		30 Jeu	30 Dim	30 Mar	30 Ven	30 Dim	30 Mer	30 Sam	30 Lun	30 Jeu	30 Sam
31 Mar		31 Ven		31 Mer		31 Lun	31 Jeu		31 Mar		31 Dim

Étape :  
10.12.2023

Horaires : Horaire Normal | Horaire Vacances | Horaire Samedi | Horaire Dimanche

L'offre des Noctambus est valable pour **toutes les nuits** du vendredi au samedi, du samedi au dimanche et du 31 décembre au 1er janvier.  
Les lignes scolaires ne circulent pas lors de l'horaire vacances et le 1er mai.

Fréquentation	2023			2022			2023-2022		
	Montées	Descentes	Total M+D	Montées	Descentes	Total M+D	Montées	Descentes	Total M+D
2022/52	1'740	1'835	3'575	3'140	2'891	6'031	-1'400	-1'056	-2'456
2023/01	35'692	33'561	69'253	29'206	27'306	56'512	+6'487	+6'255	+12'741
2023/02	42'080	39'663	81'743	33'759	31'900	65'660	+8'321	+7'762	+16'083
2023/03	43'215	39'134	82'349	35'402	33'474	68'877	+7'813	+5'660	+13'473
2023/04	41'848	39'252	81'100	36'327	34'540	70'866	+5'521	+4'713	+10'234
2023/05	44'312	41'413	85'724	35'985	33'857	69'843	+8'326	+7'555	+15'882
2023/06	44'790	41'232	86'022	38'121	35'694	73'815	+6'670	+5'537	+12'207
2023/07	44'567	42'336	86'903	35'953	33'576	69'529	+8'614	+8'760	+17'373
2023/08	43'803	41'393	85'196	38'142	35'280	73'422	+5'662	+6'113	+11'774
2023/09	45'230	42'278	87'509	40'694	38'912	79'605	+4'536	+3'367	+7'903
2023/10	47'123	44'745	91'868	40'874	38'042	78'915	+6'249	+6'703	+12'952
2023/11	46'088	43'514	89'602	40'262	38'078	78'340	+5'826	+5'436	+11'262
2023/12	45'603	43'172	88'775	40'315	38'038	78'353	+5'288	+5'134	+10'422
2023/13	46'410	42'682	89'092	39'986	36'945	76'931	+6'424	+5'737	+12'161
2023/14	43'099	40'425	83'524	39'384	35'951	75'335	+3'715	+4'474	+8'189
2023/15	37'725	35'474	73'199	35'984	32'445	68'429	+1'741	+3'029	+4'770
2023/16	42'036	40'215	82'251	33'861	29'682	63'543	+8'175	+10'533	+18'708
2023/17	48'106	44'634	92'739	39'432	35'893	75'325	+8'673	+8'741	+17'415
2023/18	50'273	47'081	97'354	40'582	37'091	77'673	+9'691	+9'990	+19'681
2023/19	49'708	46'257	95'966	45'351	41'579	86'930	+4'358	+4'678	+9'036
2023/20	45'362	41'183	86'544	42'487	39'054	81'541	+2'875	+2'128	+5'003
2023/21	50'012	47'509	97'521	40'159	36'260	76'420	+9'853	+11'248	+21'101
2023/22	45'105	42'355	87'460	44'228	40'689	84'918	+876	+1'666	+2'542
2023/23	51'954	49'435	101'389	40'812	37'316	78'128	+11'143	+12'118	+23'261
2023/24	51'875	49'150	101'025	43'470	38'272	81'741	+8'405	+10'878	+19'283
2023/25	49'287	46'300	95'587	42'621	37'876	80'497	+6'666	+8'424	+15'089
2023/26	43'916	40'001	83'918	42'544	38'037	80'580	+1'373	+1'965	+3'337
2023/27	44'137	40'013	84'150	41'277	37'964	79'241	+2'860	+2'049	+4'909
2023/28	44'018	40'582	84'601	38'997	36'991	75'987	+5'022	+3'592	+8'613
2023/29	42'000	38'800	80'801	37'373	34'395	71'768	+4'628	+4'405	+9'033
2023/30	38'276	35'825	74'101	36'992	35'048	72'040	+1'284	+777	+2'061
2023/31	37'291	34'117	71'407	36'178	33'521	69'699	+1'112	+596	+1'708
2023/32	40'034	37'072	77'106	35'982	32'703	68'685	+4'052	+4'369	+8'421
2023/33	39'546	35'881	75'427	36'662	34'004	70'666	+2'884	+1'877	+4'761
2023/34	40'684	37'910	78'595	39'452	36'755	76'207	+1'232	+1'156	+2'388
2023/35	45'439	42'299	87'738	43'069	39'562	82'631	+2'369	+2'737	+5'107
2023/36	42'178	39'228	81'406	40'646	37'281	77'926	+1'532	+1'947	+3'479
2023/37	45'956	42'902	88'858	43'317	40'136	83'453	+2'639	+2'766	+5'405
2023/38	46'469	42'489	88'958	43'552	41'203	84'754	+2'917	+1'286	+4'203
2023/39	47'561	44'365	91'926	43'961	40'798	84'758	+3'600	+3'567	+7'167
2023/40	48'818	45'657	94'475	46'673	43'101	89'774	+2'146	+2'556	+4'701
2023/41	48'583	46'047	94'630	35'943	32'969	68'912	+12'640	+13'078	+25'718
2023/42	45'601	43'477	89'078	43'767	41'771	85'538	+1'834	+1'706	+3'539
2023/43	45'540	41'405	86'945	44'012	39'574	83'586	+1'528	+1'830	+3'358
2023/44	44'431	39'788	84'219	44'458	40'700	85'159	-27	-912	-939
2023/45	48'494	46'823	95'316	43'108	38'882	81'990	+5'385	+7'941	+13'326
2023/46	45'497	42'989	88'486	43'861	40'473	84'334	+1'637	+2'516	+4'152
2023/47	53'775	49'328	103'103	43'750	40'178	83'928	+10'026	+9'150	+19'175
2023/48	47'512	43'639	91'152	45'011	41'464	86'475	+2'501	+2'175	+4'677
2023/49	53'139	48'326	101'465	46'862	42'622	89'485	+6'277	+5'703	+11'980
2023/50	48'771	44'557	93'328	46'491	42'606	89'097	+2'281	+1'951	+4'231
2023/51	48'443	44'660	93'103	41'908	38'690	80'598	+6'535	+5'970	+12'505
2023/52	33'374	30'392	63'767	31'097	28'163	59'261	+2'277	+2'229	+4'506
<b>Année</b>	<b>2'346'527</b>	<b>2'184'798</b>	<b>4'531'325</b>	<b>2'093'479</b>	<b>1'930'233</b>	<b>4'023'712</b>	<b>+253'048</b>	<b>+254'565</b>	<b>+507'613</b>

