

**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 2024 DU
CONCESSIONNAIRE**

N° CC_2025_0086

Séance du : mercredi 18 juin 2025

Convocation du : 11 juin 2025

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, François LIERMIER, Christian DUPESSEY, Christian AEBISCHER, Maryline BOUCHÉ, Michel BOUCHER, Robert BURGNIARD, Dominique LACHENAL, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Chadia LIMAM, Amine MEHDI, Mylène SAILLET RAPHOZ, Pascal SAUGE, Yves CHEMINAL, Marion BARGES-DELATTRE, Jean-Michel VOUILLOT, Nadège ANCHISI, Antoine BLOUIN, Stéphane PASSAQUAY, Isabelle VINCENT, 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, Daniel DE CHIARA, Maurice LAPERROUSAZ, Pascal ROPHILLE

Représentés :

Guillaume MATHELIER par Laurent GILET, Marie-Claire TEPPE-ROGUET par Yves CHEMINAL, Paulette CLERC par Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN par Jean-Michel VOUILLOT, Jean-Paul BOSLAND par Antoine BLOUIN, Odette MAITRE par Nadège ANCHISI, Marie-Jeanne MILLERET par Nadine JACQUIER, Sophie VILLARI par Nicolas LEBEAU-GUILLOT

Excusés :

Ines AYEB, Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Djamel DJADEL, Matthieu LOISEAU, Louiza LOUNIS, Pascale MAYCA, Bernard BOCCARD, Claude ANTHONIOZ, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE, Julien BEAUCHOT

Vu l'article L. 1411-3 du Code général des collectivités territoriales,

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 2024 figure en annexe de la présente délibération.

La Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) a pris acte du rapport annuel 2024 du concessionnaire qui lui a été présenté en séance du 5 mai 2025.

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

A l'unanimité,

DECIDE :

DE PRENDRE ACTE du rapport du concessionnaire du tramway TPG sur la partie française pour l'année 2024.

Pour le président et par délégation,

Signé électroniquement par : Gilles RAVINET
Date de signature : 19/06/2025
Qualité : Agglo - DGS

Le secrétaire de séance,

Signé électroniquement par : Nadège ANCHISI
Date de signature : 24/06/2025
Qualité : Agglo - Secrétaire Conseil Communautaire

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 – 2024

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#737617

Version 1 du 28.04.2025

Table des matières

1. Introduction	3
2. Exploitation	4
Présentation de la ligne 17	4
Spécificités d'exploitation de la ligne 17	5
Offre de transport	6
3. Synthèse et événements marquants	7
Contexte général de l'année 2024	7
Événements ayant impacté l'offre et la qualité de service	8
4. Indicateurs opérationnels	10
Indicateurs généraux	10
Fréquentation	11
Profils de charge	13
Événements	16
Vitesse commerciale	17
Précision à l'horaire	18
5. Données comptables	21
Comptes de résultat simplifié	21
Ventes (zone 210 Annemasse Agglo)	22
6. Relations clientèle	24
Réclamations	24
Activité de contrôle des titres de transport	25
7. Revue des indicateurs	26
8. Conclusion	27
Annexes	28

1. Introduction

L'année 2024 est la cinquième 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 2024, 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^{er} 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).

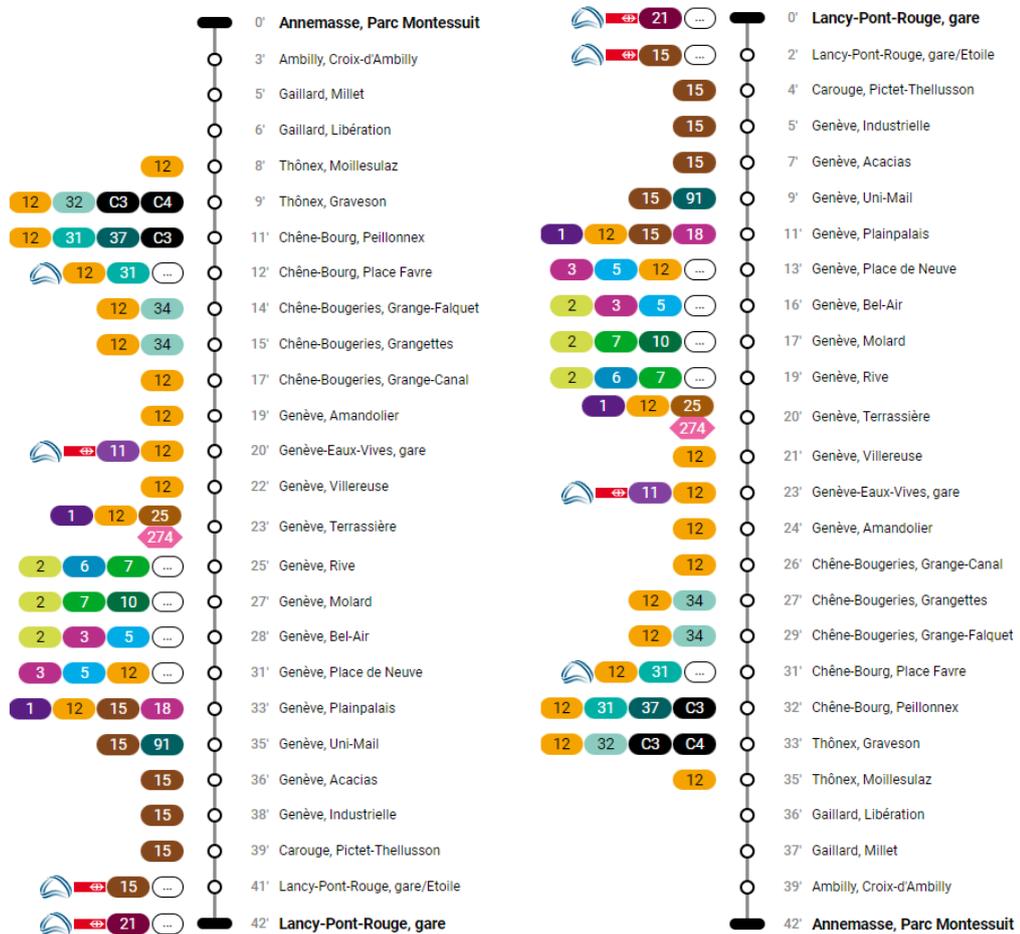
Ce cinquième rapport est similaire au précédent bilan dans sa structure.

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 environ 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 2024 :



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.

		Cadences par heure																							
		5h	6h	7h	8h	9h	10h	11h	12h	13h	14h	15h	16h	17h	18h	19h	20h	21h	22h	23h	24h				
Type d'horaire																									
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 2024 présentant l'application de ces types d'horaire est disponible en annexe.

L'amplitude des horaires assure à minima 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 5h04. La dernière course vers « Annemasse, Parc Montessuit » quitte « Lancy-Pont-Rouge, gare » à 0h19 et dans l'autre sens, « Annemasse, Parc Montessuit » a un dernier départ sur le parcours complet à 0h10, puis encore trois départs à 0h21, 0h42 et 1h01 pour le dépôt du Bachet via Carouge (passe en ligne 12 dès l'arrêt « Genève, Bel-Air »).

3. Synthèse et événements marquants

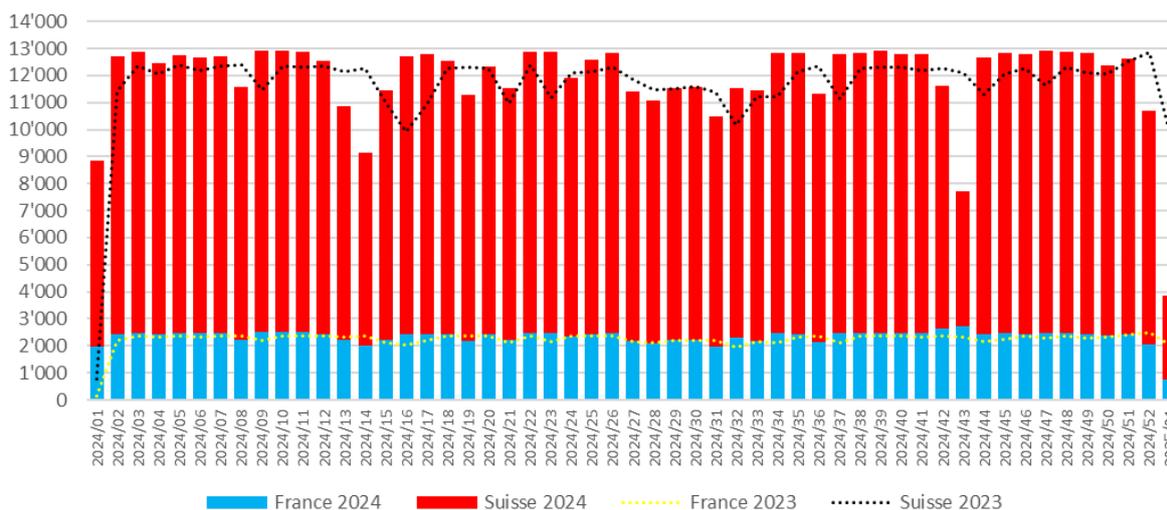
Contexte général de l'année 2024

L'étape horaire du 10 décembre 2023 a principalement concerné les évolutions du côté de la zone industrielle de Plan-les-Ouates (ZIPL0) avec le prolongement du tram 15 et de la réorganisation des lignes de bus du secteur.

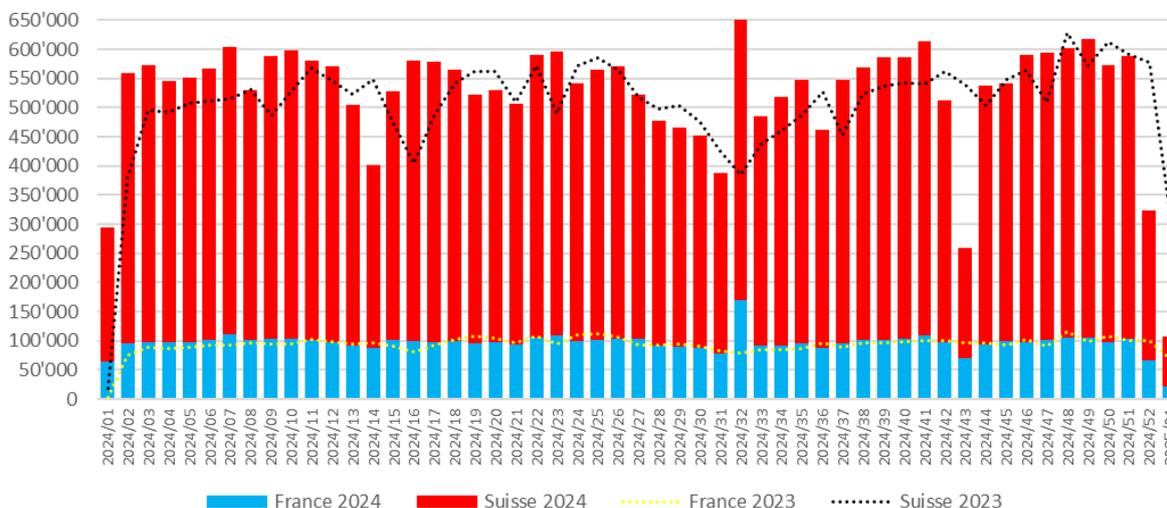
Courant 2024, une interruption pendant une semaine du Léman Express en août (semaine 32) ainsi que des travaux durant les vacances d'octobre (semaine 43) ont impactés l'offre et la fréquentation de la ligne 17. Ces deux événements sont parfaitement lisibles dans les tableaux ci-dessous.

Les graphiques suivants illustrent l'évolution par semaine de l'offre et la demande de la ligne 17 en 2024 (sur l'ensemble de la ligne), exprimés en véhicules x km (distance commerciale réalisée) en haut, et en voyages x km en bas :

Véhicules x kilomètres



Voyages x kilomètres



Événements ayant impacté l'offre et la qualité de service

Voici les évènements 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 7 évènements sur ce tronçon ayant entraîné pour certains des interruptions momentanées de service :

- Le 15 janvier, le tram, en provenance de Gaillard-Libération en direction de la douane suisse, a eu une collision au niveau du 140, rue de Genève. Il a heurté une voiture qui sortait du porche de son habitation. N'ayant pas de visibilité en raison d'un camion de livraison arrêté à proximité, le tiers s'est avancé au même moment ou le tram est arrivé à sa hauteur. Pas d'interruption du trafic.
- Le 23 mars, lorsque le tram se trouvait à l'arrêt Gaillard-Libération, en se levant de son siège une cliente a trébuché sur une trottinette qui se trouvait devant elle. La conductrice est sortie de sa cabine pour demander si la personne souhaitait une assistance médicale. La personne a refusé et a quitté les lieux.
- Le 11 juillet, un scootériste ne fait pas le stop au débouché de la rue Emile Zola et sa roue avant vient toucher le tram. Le scootériste chute, se relève et prend la fuite. Pas de dégât - Pas d'immobilisation. Police avisée.
- Le 16 août, la motrice 863 circulait à la hauteur de la Rue de Genève 142 sur la commune de Gaillard en direction de son terminus Parc-Montessuit, lorsqu'une voiture privée a soudainement tourné devant le tram sans respecter son feu de signalisation. Malgré le freinage d'urgence la collision n'a pas pu être évitée. À la suite de l'accident, le conducteur du tram est descendu pour vérifier s'il y avait des blessés. La voiture impliquée dans la collision transportait deux personnes : le conducteur et une passagère. Heureusement, aucun blessé n'a été signalé. Cependant, pendant que le conducteur du tram remontait dans son véhicule pour informer la centrale, les deux occupants de la voiture ont pris la fuite, abandonnant le véhicule sur place. La circulation des tramways a été interrompue de 07h38 à 08h49, soit 71 minutes.
- Le 20 août, suite à un freinage effectué pour éviter une personne sur une trottinette qui a coupé la route au tram, un passager se trouvant debout et penché en avant se cogne le visage contre une barre de sécurité et casse ses lunettes.
- Le 26 août, la motrice 1805 circulait sur la Rue de Genève en direction de son terminus Parc-Montessuit. Après avoir effectué l'arrêt Croix-d'Ambilly, elle a traversé le premier carrefour sans encombre. Cependant, en arrivant au second carrefour pour s'engager dans la Rue de la Zone, une voiture immatriculée au Danemark, circulant dans le sens opposé, n'a pas respecté son feu de signalisation, qui devait être au rouge (signal T du tram ouvert, barre verticale allumée). À la suite de la collision entre les deux véhicules, l'automobiliste et son épouse, en état de choc, ont été aidés par des passants pour sortir de leur voiture avant d'être pris en charge par les pompiers. Les deux personnes ont été examinées sur place mais n'ont pas été prises en charge par l'ambulance. La circulation des tramways a été interrompue de 19h09 à 21h29, soit 140 minutes.
- Le 2 septembre, l'accident s'est produit rue de Genève, intersection rue Pasteur, en direction du terminus Parc-Montessuit. Le tiers circulait sur la rue de Genève dans la même direction que le tram. Arrivé à hauteur du n° 21 il oblique à gauche pour se rendre dans la rue Pasteur. Les deux protagonistes indiquent avoir le feu vert. La vidéosurveillance démontre que l'automobiliste a franchi le feu de circulation en fin de phase orange. Pour une raison indéterminée l'automobiliste s'est arrêté sur les rails avant d'entamer une marche arrière. Malheureusement le tram n'a pas réussi à s'arrêter et un choc a eu lieu. Immobilisation de la motrice sur le terminus 47 minutes.

Les évènements cités ci-dessus ont fait l'objet d'une annonce sur la plateforme du STRMTG.

A noter également que nous avons connu notamment 17 accidents de circulation sur le plateau de Chêne (entre les arrêts Grange-Canal et le chemin de la Montagne) 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 [km]	Temps productif [h]	Vitesse commerciale [km/h]	Précision à l'horaire	Nb de montées	Voyages x km
Suisse	2024-Q1	16'964	127'539	10'133	14.20	72.6%	2'202'173	5'796'661
	2024-Q2	16'829	126'326	10'081	14.10	72.7%	2'171'333	5'788'695
	2024-Q3	16'649	126'667	9'939	14.19	71.0%	1'968'368	5'492'973
	2024-Q4	18'447	127'022	10'141	14.01	71.2%	2'254'309	5'696'537
	Année 2024	68'889	507'554	40'294	14.12	71.8%	8'596'183	22'774'865
<i>Année 2023</i>		<i>65'537</i>	<i>498'480</i>	<i>39'208</i>	<i>14.12</i>	<i>71.8%</i>	<i>8'059'652</i>	<i>21'868'960</i>
<i>2024-2023</i>		<i>+3'352</i>	<i>+9'074</i>	<i>+1'086</i>	<i>-0.00</i>	<i>+0.0%</i>	<i>+536'531</i>	<i>+905'905</i>
France	2024-Q1	16'313	31'120	3'211	16.76	76.5%	526'371	1'264'287
	2024-Q2	16'005	30'509	3'152	16.76	75.6%	544'583	1'287'447
	2024-Q3	15'802	30'062	3'056	16.73	77.7%	537'896	1'303'154
	2024-Q4	16'916	32'222	3'307	16.75	75.1%	536'081	1'258'502
	Année 2024	65'036	123'914	12'727	16.75	76.2%	2'144'931	5'113'389
<i>Année 2023</i>		<i>62'353</i>	<i>118'602</i>	<i>11'618</i>	<i>16.80</i>	<i>76.2%</i>	<i>2'029'448</i>	<i>4'948'965</i>
<i>2024-2023</i>		<i>+2'683</i>	<i>+5'312</i>	<i>+1'108</i>	<i>-0.05</i>	<i>+0.0%</i>	<i>+115'482</i>	<i>+164'424</i>
Total	2024-Q1	17'028	158'659	13'344	14.64	73.2%	2'728'544	7'060'947
	2024-Q2	16'930	156'835	13'233	14.55	73.2%	2'715'916	7'076'141
	2024-Q3	16'767	156'729	12'996	14.62	72.1%	2'506'264	6'796'128
	2024-Q4	18'570	159'244	13'447	14.48	71.9%	2'790'390	6'955'038
	Année 2024	69'295	631'468	53'020	14.57	72.6%	10'741'114	27'888'254
<i>Année 2023</i>		<i>65'850</i>	<i>617'082</i>	<i>50'826</i>	<i>14.57</i>	<i>72.6%</i>	<i>10'089'100</i>	<i>26'817'925</i>
<i>2024-2023</i>		<i>+3'445</i>	<i>+14'386</i>	<i>+2'194</i>	<i>+0.00</i>	<i>+0.0%</i>	<i>+652'014</i>	<i>+1'070'329</i>

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



UO Suisse ; UO France

Fréquentation

La fréquentation de la ligne 17 atteint 10'741'114 voyages et sont répartis à raison de :

- 67.1% (7'206'388) pour des origines-destinations internes à la Suisse.
- 21.4% (2'296'429) pour des origines-destinations d'échange entre la Suisse et la France.
 - 26.2% (2'814'942) sans Moillesulaz en provenance ou vers la France.
- 11.5% (1'238'297) pour des origines-destinations internes à la France (y compris Moillesulaz pour les voyages en direction ou en provenance de la France).
 - 6.7% (719'784) 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)	345'634	-	-	172'880	345'634	172'880	518'513
Gaillard, Libération	184'513	163'941	138'209	186'128	322'722	350'069	672'791
Gaillard, Millet	104'694	155'391	142'111	89'101	246'805	244'492	491'297
Ambilly, Croix d'Ambilly	74'862	343'735	326'277	76'013	401'139	419'749	820'887
Annemasse, Parc Montessuit	1'903	1'097'385	1'168'977	2'571	1'170'880	1'099'956	2'270'836
Parcours France (2024)	711'605	1'760'453	1'775'575	526'692	2'487'179	2'287'145	4'774'324
<i>Parcours France (2023)</i>	<i>658'765</i>	<i>1'700'577</i>	<i>1'687'762</i>	<i>484'221</i>	<i>2'346'527</i>	<i>2'184'798</i>	<i>4'531'325</i>
<i>Parcours France (2024-2023)</i>	<i>+52'840</i>	<i>+59'876</i>	<i>+87'812</i>	<i>+42'471</i>	<i>+140'652</i>	<i>+102'347</i>	<i>+242'999</i>
Parcours Suisse (2024)	4'724'574	3'677'028	3'529'360	4'778'388	8'253'934	8'455'416	16'709'350
<i>Parcours Suisse (2023)</i>	<i>4'446'139</i>	<i>3'404'669</i>	<i>3'296'434</i>	<i>4'500'257</i>	<i>7'742'573</i>	<i>7'904'926</i>	<i>15'647'499</i>
<i>Parcours Suisse (2024-2023)</i>	<i>+278'435</i>	<i>+272'359</i>	<i>+232'926</i>	<i>+278'131</i>	<i>+511'361</i>	<i>+550'490</i>	<i>+1'061'851</i>
Total ligne 17 (2024)	5'436'179	5'437'481	5'304'935	5'305'080	10'741'114	10'742'561	21'483'674
<i>Total ligne 17 (2023)</i>	<i>5'104'904</i>	<i>5'105'246</i>	<i>4'984'196</i>	<i>4'984'478</i>	<i>10'089'100</i>	<i>10'089'724</i>	<i>20'178'824</i>
<i>Total ligne 17 (2024-2023)</i>	<i>+331'275</i>	<i>+332'235</i>	<i>+320'738</i>	<i>+320'602</i>	<i>+652'014</i>	<i>+652'837</i>	<i>+1'304'851</i>
Part France (2024)	13.1%	32.4%	33.5%	9.9%	23.2%	21.3%	22.2%
<i>Part France (2023)</i>	<i>12.9%</i>	<i>33.3%</i>	<i>33.9%</i>	<i>9.7%</i>	<i>23.3%</i>	<i>21.7%</i>	<i>22.5%</i>
<i>Part France (2024-2023)</i>	<i>+0.2%</i>	<i>-0.9%</i>	<i>-0.4%</i>	<i>+0.2%</i>	<i>-0.1%</i>	<i>-0.4%</i>	<i>-0.2%</i>

Valeurs journalières en fonction du type d'horaire :

Valeurs journalières		2024			2023			2024-2023		
(avec Moillesulaz <-> France)	Montées	Descentes	Mouvements	Montées	Descentes	Mouvements	Montées	Descentes	Mouvements	
Lun-Ven Normal	Aller -> Annemasse	2'092	5'629	7'721	1'993	5'483	7'476	+99	+146	+245
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	5'682	1'678	7'360	5'438	1'582	7'021	+244	+95	+339
	Parcours France	7'774	7'307	15'081	7'432	7'065	14'497	+343	+242	+584
	Parcours Suisse	30'017	30'488	60'505	27'847	28'011	55'858	+2'170	+2'477	+4'647
	Total ligne 17	37'791	37'794	75'586	35'079	35'076	70'155	+2'713	+2'719	+5'431
Part France	20.6%	19.3%	20.0%	21.2%	20.1%	20.7%	-0.6%	-0.8%	-0.7%	
Lun-Ven Vacances	Aller -> Annemasse	1'993	5'155	7'148	1'700	4'771	6'470	+293	+385	+678
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	5'270	1'515	6'785	4'747	1'292	6'039	+523	+223	+746
	Parcours France	7'263	6'670	13'933	6'447	6'063	12'509	+816	+607	+1'424
	Parcours Suisse	21'998	22'588	44'587	21'045	21'577	42'622	+954	+1'011	+1'965
	Total ligne 17	29'261	29'258	58'519	27'491	27'640	55'131	+1'770	+1'618	+3'388
Part France	24.8%	22.8%	23.8%	23.4%	21.9%	22.7%	+1.4%	+0.9%	+1.1%	
Samedi	Aller -> Annemasse	1'821	4'574	6'396	1'717	4'524	6'240	+105	+51	+155
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	4'680	1'449	6'129	4'626	1'340	5'966	+54	+109	+163
	Parcours France	6'501	6'024	12'525	6'342	5'864	12'206	+158	+160	+318
	Parcours Suisse	19'500	20'133	39'633	17'745	18'531	36'277	+1'754	+1'601	+3'356
	Total ligne 17	26'001	26'156	52'157	24'088	24'395	48'483	+1'913	+1'761	+3'674
Part France	25.0%	23.0%	24.0%	26.3%	24.0%	25.2%	-1.3%	-1.0%	-1.2%	
Dimanche	Aller -> Annemasse	818	2'052	2'870	777	2'051	2'828	+41	+1	+42
	Retour -> Lancy-Pont-Rouge	1'922	550	2'472	1'915	519	2'434	+7	+30	+38
	Parcours France	2'740	2'601	5'342	2'692	2'570	5'262	+49	+31	+80
	Parcours Suisse	5'979	6'281	12'259	5'807	6'090	11'897	+172	+191	+363
	Total ligne 17	8'719	8'882	17'601	8'499	8'660	17'158	+220	+222	+443
Part France	31.4%	29.3%	30.3%	31.7%	29.7%	30.7%	-0.2%	-0.4%	-0.3%	

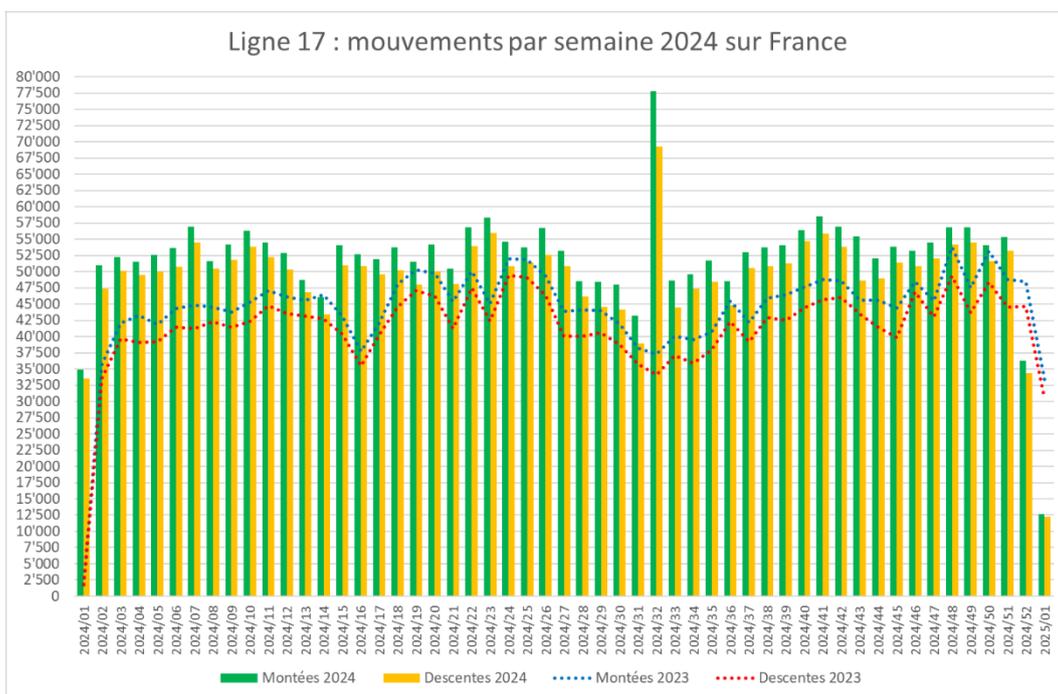
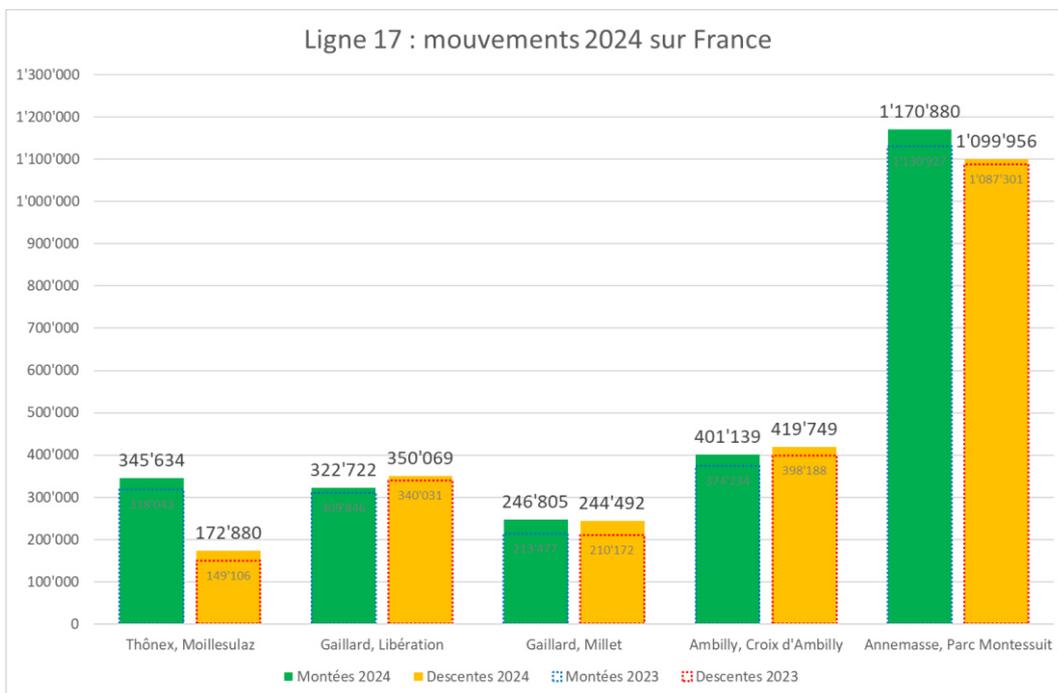
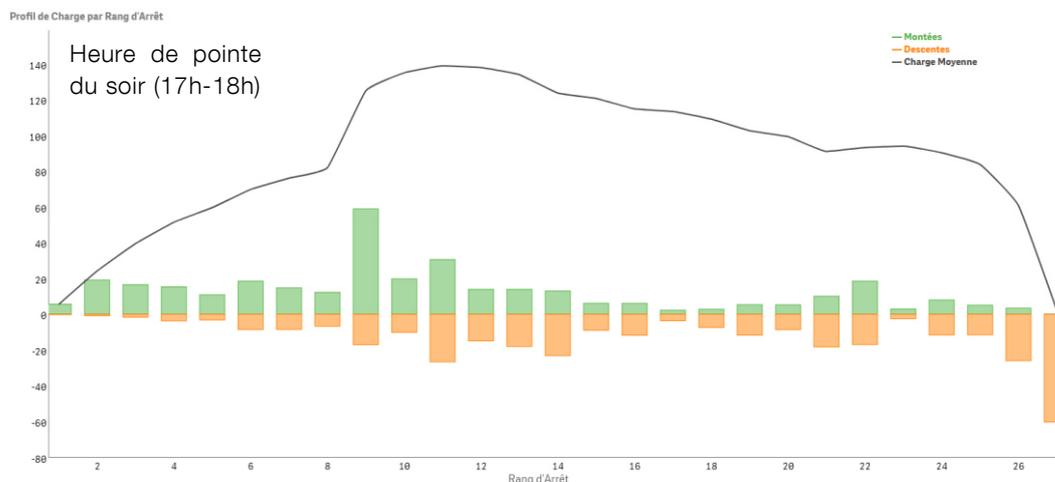


Tableau avec les valeurs hebdomadaires disponible en annexe.

Profils de charge

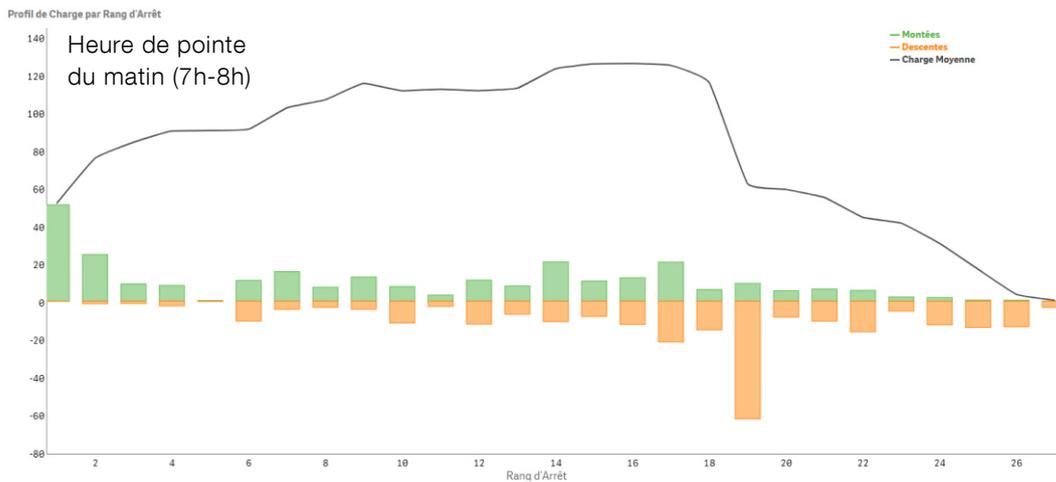
Les profils de charge par rang d'arrêt en heures de pointe, en moyenne annuelle de l'horaire lundi-vendredi normal, sont présentés en pages suivantes.

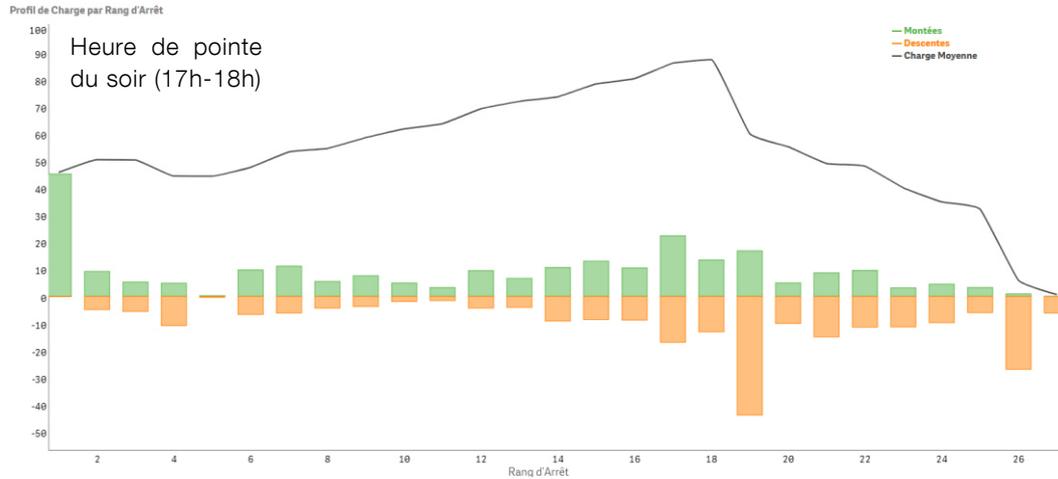
Sens aller (Lancy-Pont-Rouge, gare → Annemasse, Parc Montessuit), horaire lun-ven normal



Arrêt	Sens aller, heure de pointe du matin (7h-8h)					Sens aller, heure de pointe du soir (17h-18h)				
	2024		Charge Moyenne	2023	Diff.	2024		Charge Moyenne	2023	Diff.
	Montées	Descentes				Montées	Descentes			
1-Lancy-Pont-Rouge, gare	3.8	0.1	3.8	3.6	+0.2	5.6	0.3	5.5	7.4	-1.9
2-Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile	15.1	0.5	18.6	20.6	-2.0	19.1	0.9	24.1	21.0	+3.2
3-Carouge, Pictet-Thellusson	1.9	1.9	18.6	20.7	-2.1	16.5	1.8	39.5	34.1	+5.3
4-Genève, Industrielle	5.9	4.5	20.0	22.5	-2.5	15.3	3.8	51.4	44.9	+6.5
5-Genève, Acacias	6.7	1.3	25.6	28.8	-3.2	10.8	3.3	59.6	42.1	+17.5
6-Genève, Uni-Mail	4.0	4.7	24.9	27.7	-2.8	18.4	8.6	69.7	63.6	+6.1
7-Genève, Plainpalais	5.8	3.0	27.7	29.8	-2.1	14.7	8.6	76.1	70.1	+5.9
8-Genève, Place de Neuve	2.7	2.6	27.9	30.0	-2.1	12.2	6.7	81.9	76.1	+5.8
9-Genève, Bel-Air	33.6	5.2	56.7	58.8	-2.1	58.9	17.1	124.9	118.9	+6.0
10-Genève, Molard	2.7	2.9	56.6	59.1	-2.5	19.8	10.3	134.9	128.2	+6.7
11-Genève, Rive	11.1	18.9	48.8	50.5	-1.7	30.6	26.7	138.8	131.8	+7.0
12-Genève, Terrassière	7.2	6.6	49.4	50.9	-1.5	13.9	14.9	137.9	132.3	+5.6
13-Genève, Villereuse	4.8	6.4	47.8	49.2	-1.4	13.9	18.1	133.9	128.7	+5.2
14-Genève-Eaux-Vives, gare	10.9	5.6	53.2	52.8	+0.4	12.9	23.2	123.6	119.1	+4.5
15-Genève, Amandolier	5.1	6.1	52.1	53.2	-1.1	6.1	9.0	120.6	117.4	+3.2
16-Chêne-Bougeries, Grange-Canal	5.1	18.2	39.0	39.7	-0.7	6.0	11.9	114.8	111.1	+3.7
17-Chêne-Bougeries, Grangettes	1.8	3.7	37.4	37.5	-0.1	2.2	3.7	113.3	110.8	+2.5
18-Chêne-Bougeries, Grange-Falquet	1.2	14.5	24.1	23.9	+0.2	2.7	7.5	109.0	107.0	+2.0
19-Chêne-Bourg, Place Favre	1.7	4.8	21.1	20.8	+0.3	5.3	11.8	102.6	100.4	+2.2
20-Chêne-Bourg, Peillonex	1.4	2.9	19.7	19.4	+0.3	5.2	8.7	99.3	96.9	+2.4
21-Thônex, Graveson	1.6	7.6	13.7	13.9	-0.2	10.1	18.3	91.0	88.8	+2.2
22-Thônex, Moillesulaz	3.7	4.2	13.3	12.9	+0.4	18.4	17.0	93.1	89.4	+3.7
23-Thônex, Moillesulaz (frontière)	0.3	0.3	13.4	12.9	+0.4	2.9	2.5	93.9	89.6	+4.4
24-Gaillard, Libération	4.3	1.2	16.5	16.0	+0.4	8.0	11.6	90.3	86.0	+4.3
25-Gaillard, Millet	2.6	0.7	18.4	17.6	+0.7	5.0	11.6	83.7	81.5	+2.2
26-Ambilly, Croix d'Ambilly	2.4	2.5	18.3	17.1	+1.1	3.3	26.0	60.8	60.5	+0.3
27-Annemasse, Parc Montessuit	0.1	18.3	0.7	0.8	-0.2	0.0	60.4	2.2	1.8	+0.4

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)				
	2024		Charge Moyenne	Diff.	2024		Charge Moyenne	Diff.		
	Montées	Descentes			Montées	Descentes				
1-Annessasse, Parc Montessuit	51.1	0.1	51.8	52.0	-0.2	45.2	0.1	45.8	44.0	+1.8
2-Ambilly, Croix d'Ambilly	24.7	1.4	75.7	75.1	+0.6	9.2	4.9	50.5	48.7	+1.9
3-Gaillard, Millet	9.2	1.3	84.2	82.1	+2.1	5.3	5.6	50.4	48.0	+2.4
4-Gaillard, Libération	8.3	2.5	90.1	88.2	+1.9	4.9	10.8	44.5	42.0	+2.4
5-Thônex, Moillesulaz (frontière)	0.3	0.2	90.4	88.3	+2.1	0.2	0.3	44.4	42.1	+2.4
6-Thônex, Moillesulaz	11.0	10.6	91.1	87.2	+3.9	9.8	6.6	47.7	43.3	+4.4
7-Thônex, Graveson	15.6	4.4	102.4	96.7	+5.7	11.2	6.1	53.4	48.2	+5.2
8-Chêne-Bourg, Peillonex	7.4	3.3	106.7	100.2	+6.5	5.5	4.3	54.7	49.5	+5.2
9-Chêne-Bourg, Place Favre	12.8	4.4	115.3	108.0	+7.3	7.6	3.7	58.7	53.1	+5.6
10-Chêne-Bougeries, Grange-Falquet	7.7	11.6	111.4	104.9	+6.6	5.0	1.9	61.9	55.0	+6.9
11-Chêne-Bougeries, Grangettes	3.2	2.8	112.2	104.5	+7.8	3.3	1.5	63.8	56.5	+7.3
12-Chêne-Bougeries, Grange-Canal	11.1	12.2	111.5	104.0	+7.5	9.5	4.3	69.3	61.6	+7.7
13-Genève, Amandolier	8.0	7.0	112.8	103.7	+9.2	6.7	4.0	72.0	63.0	+9.0
14-Genève-Eaux-Vives, gare	20.8	10.9	123.2	108.3	+14.9	10.7	9.1	73.7	65.1	+8.7
15-Genève, Villereuse	10.7	8.2	125.7	110.5	+15.2	13.0	8.5	78.5	69.7	+8.7
16-Genève, Terrassière	12.3	12.4	125.9	111.6	+14.3	10.5	8.7	80.4	71.0	+9.4
17-Genève, Rive	20.7	21.7	124.9	112.9	+12.0	22.4	16.9	86.1	77.3	+8.8
18-Genève, Molard	6.1	15.3	115.7	105.9	+9.9	13.5	13.1	87.4	79.5	+7.9
19-Genève, Bel-Air	9.3	62.5	62.1	59.2	+2.9	16.9	43.9	60.1	56.8	+3.3
20-Genève, Place de Neuve	5.4	8.6	59.2	56.3	+2.9	5.0	10.0	55.3	52.9	+2.4
21-Genève, Plainpalais	6.4	10.6	54.9	52.9	+2.0	8.7	15.0	49.1	48.3	+0.8
22-Genève, Uni-Mail	5.7	16.3	44.3	43.2	+1.1	9.6	11.4	48.1	45.3	+2.8
23-Genève, Acacias	2.2	5.3	41.3	40.3	+0.9	3.2	11.3	40.1	36.9	+3.3
24-Genève, Industrielle	1.9	12.6	30.5	30.5	-0.0	4.5	9.7	34.9	31.9	+3.0
25-Carouge, Pictet-Thellusson	0.5	14.0	16.9	17.4	-0.5	3.3	6.0	32.2	29.3	+3.0
26-Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile	0.5	13.6	3.6	4.3	-0.7	0.9	26.9	6.0	5.4	+0.6
27-Lancy-Pont-Rouge, gare	0.0	3.5	0.4	1.0	-0.6	0.0	6.2	0.7	0.3	+0.3

Événements

Sur l'année 2024, 133 événements ont été signalés sur la ligne 17, dont 23 sur le parcours français. Parmi ces 23, 7 ont été déclarés auprès du STRMTG.

Ligne 17 – France	Secteur Suisse 2024*	Secteur France 2024	Secteur2 France 2023
Types d'événements			
Accident (avec tiers)	23	5	3 (+2)
Accident (obstacle)	0	0	1 (-1)
Collision entre TPG	0	0	0 (0)
Avarie	76	12	13 (-1)
Déraillement	0	0	1 (-1)
Incident	0	0	0 (0)
Management	9	2	0 (+2)
Sécurité / Sûreté	3	1	1 (0)
OBQ / Objets trouvées	1	0	0 (0)
Perturbation	21	3	9 (-6)
Total	133	23	28 (-5)

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

Ces événements ont causé un total de 438 interruptions de voyage sur France. Les 23 événements sur le secteur France ont généré 64 suppressions sur les 438.

Ces 438 voyages interrompus, rapportés au total de 65'828 courses réalisées, donnent un ratio de 0.67% de courses interrompues.

Sur France, on relève 7 accidents dont cinq collisions avec tiers.

En 2024 le nombre d'accidents de circulation est en légère hausse, on déplore un accident de circulation en plus par rapport à 2023.

	Jan	Fév	Mars	Avril	Mai	Juin	Juil	Aout	Sept	Oct	Nov	Déc	2024	2023
Nombre de collisions	1	0	0	0	0	0	1	2	1	0	0	0	5	4 (+1)
Accidents voyageurs	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0 (+2)

Les cinq accidents de circulation se sont tous produits sur des lieux différents.

Les deux accidents voyageurs sont dus à freinage d'urgence et à une trottinette qui circulait sur le quai et qui a percuter une cliente qui descendait du tram. Ces deux chutes n'ont pas nécessité l'intervention des secours.

(cf. Événements 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 de circulation ou les accidents voyageurs survenant entre Rive et Moillesulaz. 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.

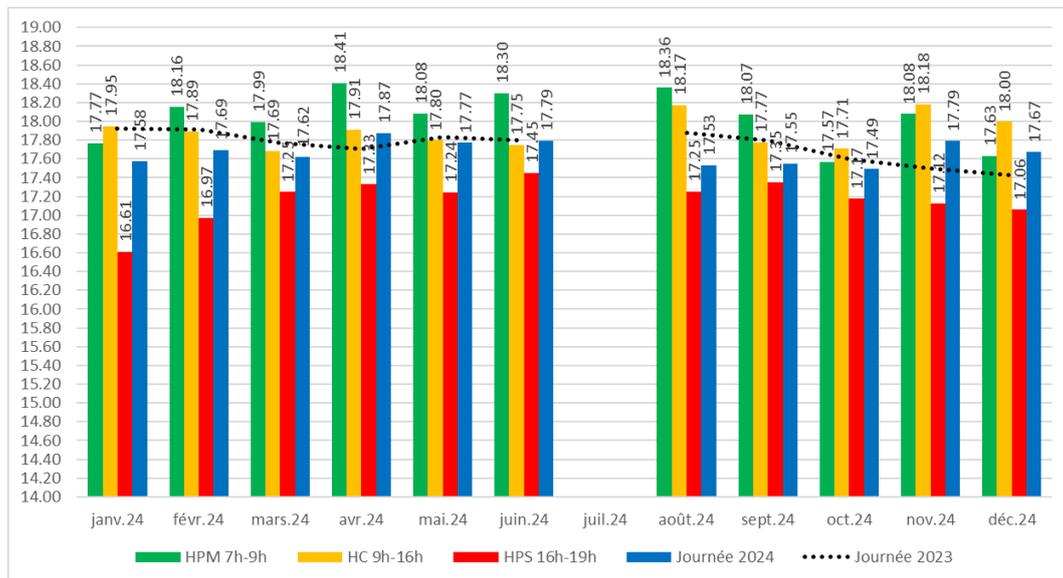
Vitesse commerciale

La vitesse commerciale moyenne de la ligne 17 sur son parcours France est de 16.70 km/h en horaire normal 2024 contre 16.76 km/h en 2023. Pour information, elle est de 14.29 km/h sur l'ensemble du parcours France et Suisse contre 14.33 km/h en 2023.

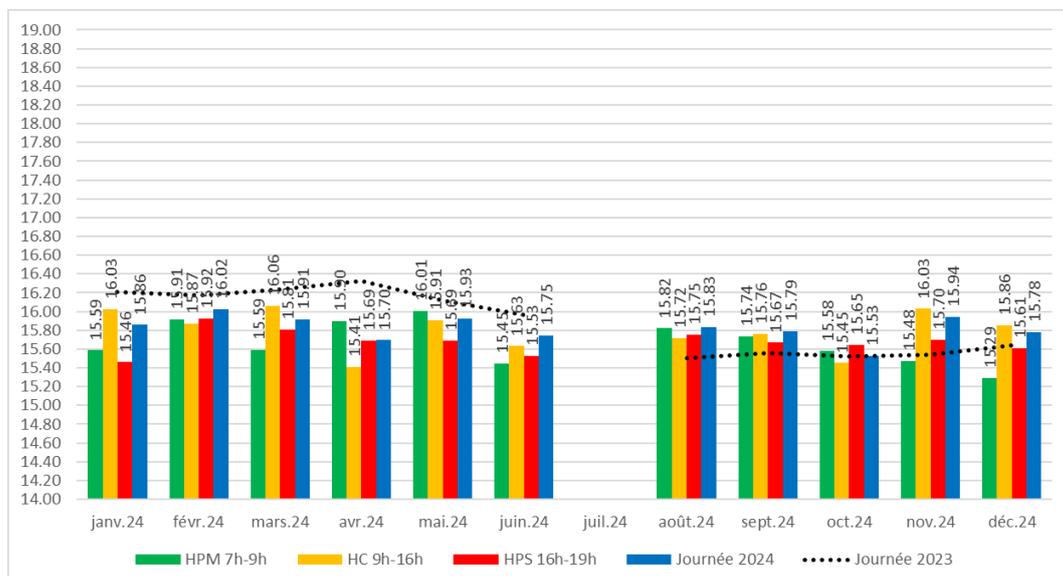
L'aller (direction Annemasse) reste plus rapide (17.67 km/h) que le retour (15.83 km/h) suite à une vitesse différenciée par sens en entrée ou en sortie du terminus d'« Annemasse, Parc Montessuit » (passage du véhicule sur la croix ferroviaire).

Bien que la vitesse commerciale ait baissé de quelques centièmes, elle reste stable par rapport à 2023. Dans le sens retour, c'est une stabilisation sur une année complète des mesures appliquées depuis l'été 2023 ayant engendrées une baisse de la vitesse.

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



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



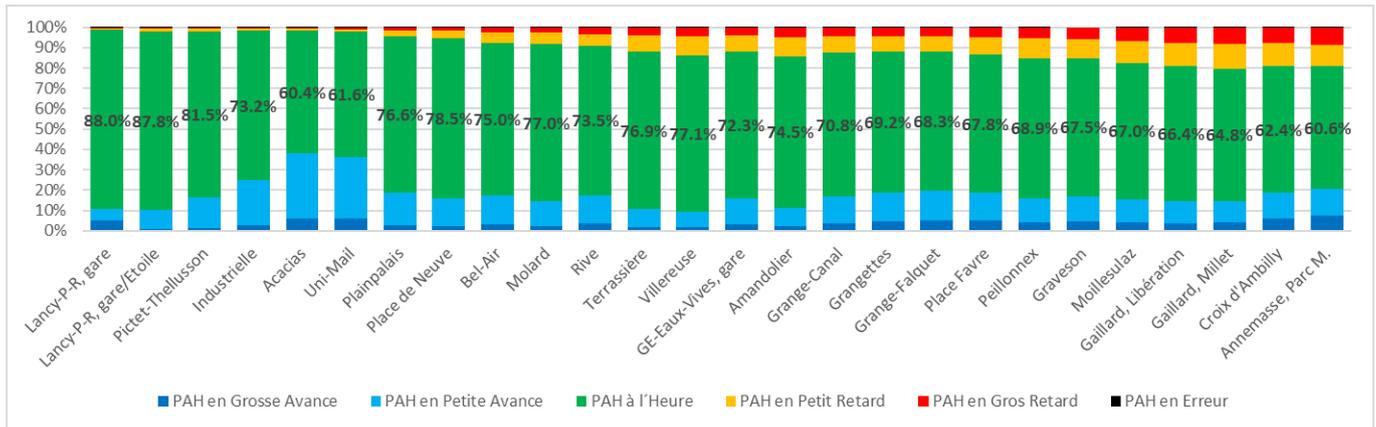
Précision à l'horaire

La précision à l'horaire sur le parcours France atteint un taux de 76.4% (76.2% en 2023) 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.

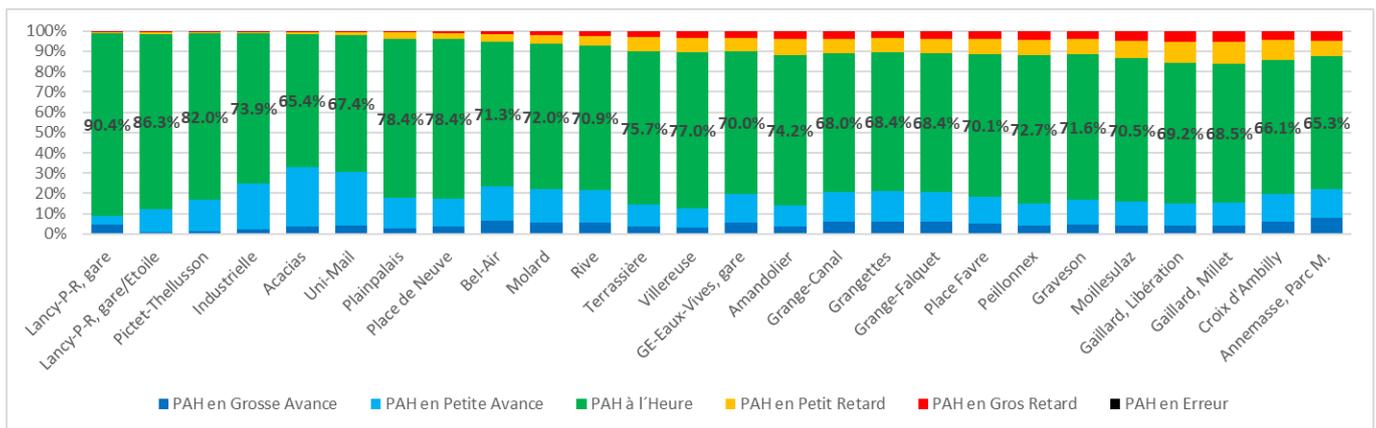
Année 2024	Grosse Avance <-2'	Petite Avance -2' à -1'	à l'Heure -1' à +3'	Petit Retard +3' à +5'	Gros Retard >+5'
France					
17 - Aller	5.8%	12.3%	63.6%	10.8%	7.5%
17 - Retour	1.3%	9.6%	86.7%	1.1%	1.3%
17	3.3%	10.8%	76.4%	5.4%	4.1%

Sens aller Lancy-Pont-Rouge -> Annemasse (horaire lun-ven normal, moyenne annuelle 2024)

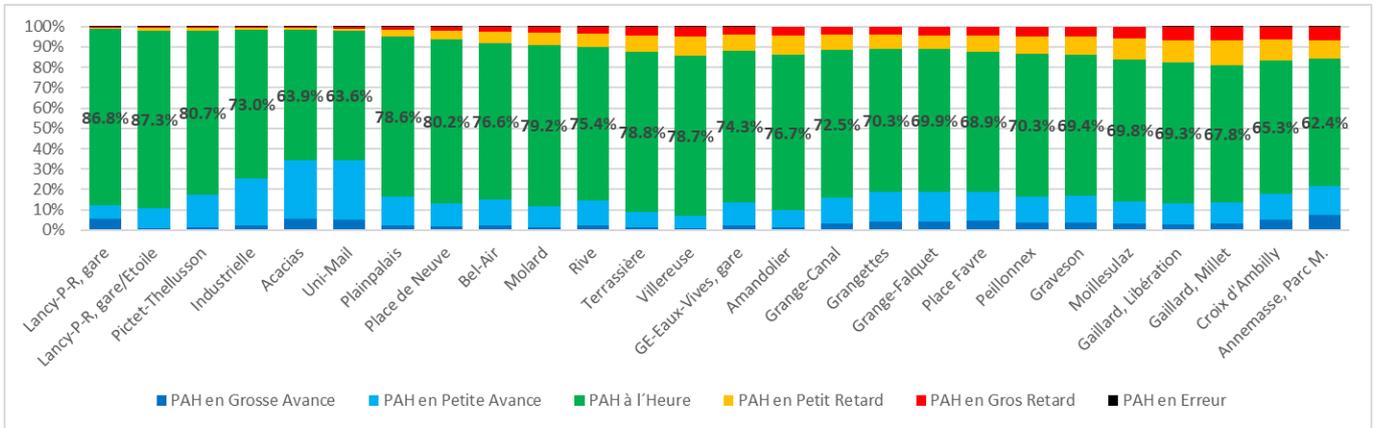
➤ Moyenne journalière



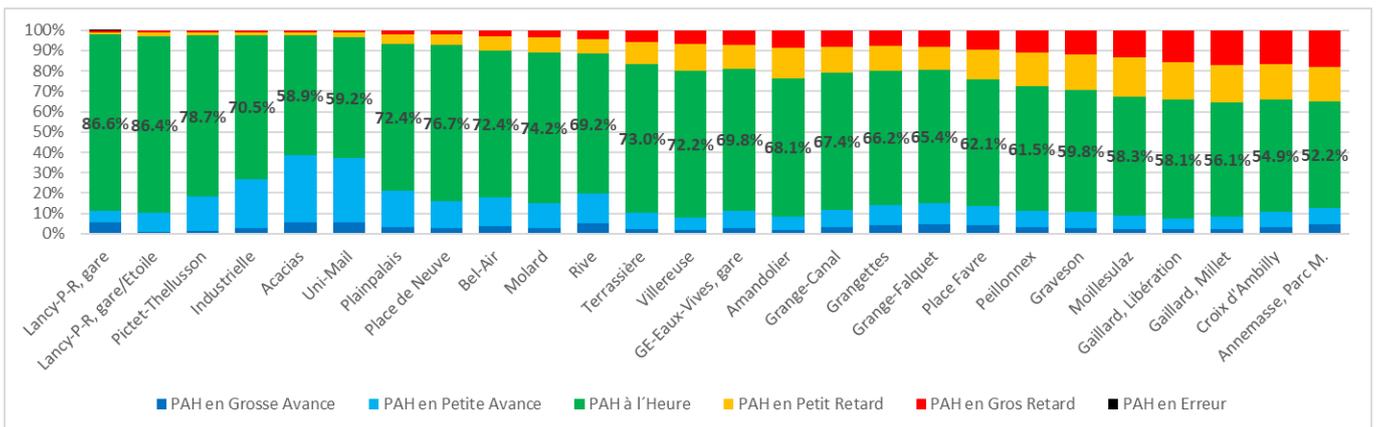
➤ HPM 7h-9h



➤ HC 9h-16h

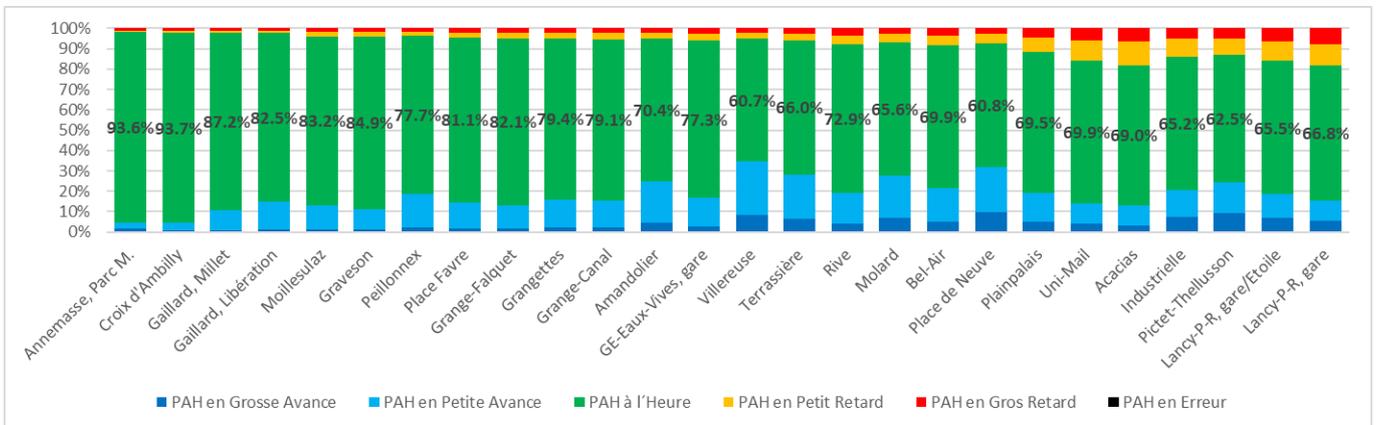


➤ HPS 16h-19h

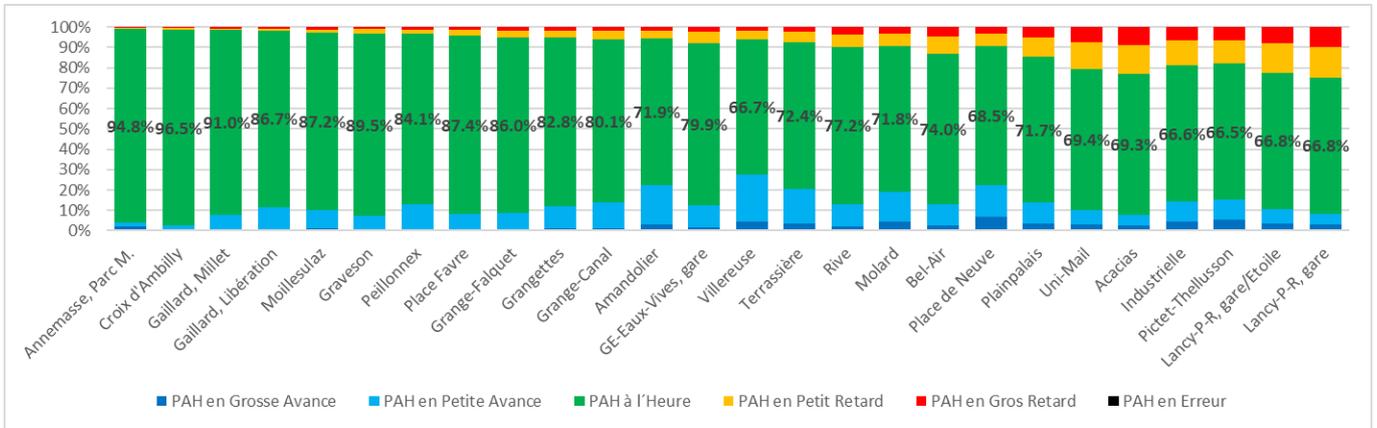


Sens retour Annemasse -> Lancy-Pont-Rouge (horaire lun-ven normal, moyenne annuelle 2024)

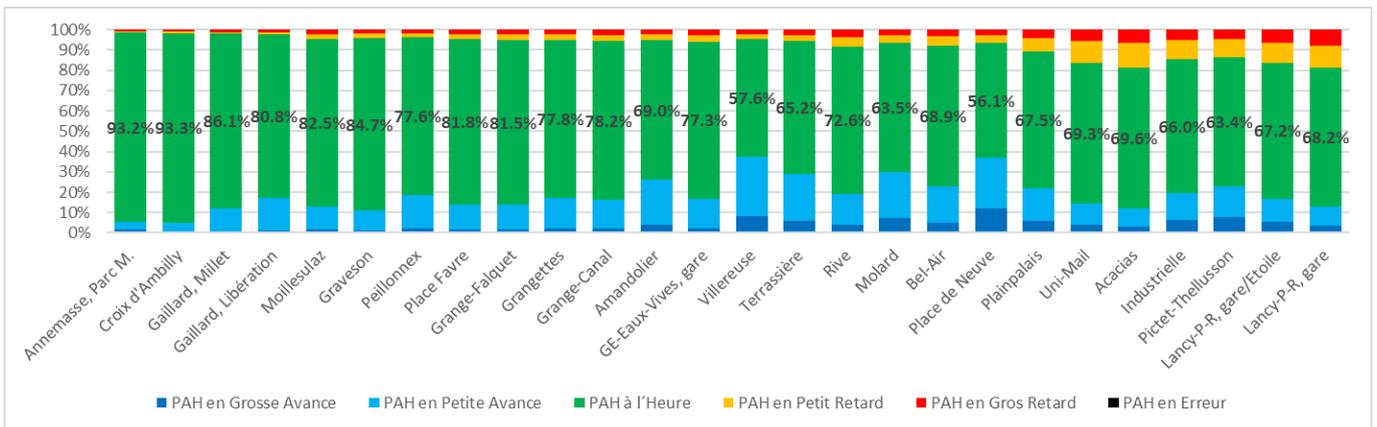
➤ Moyenne journalière



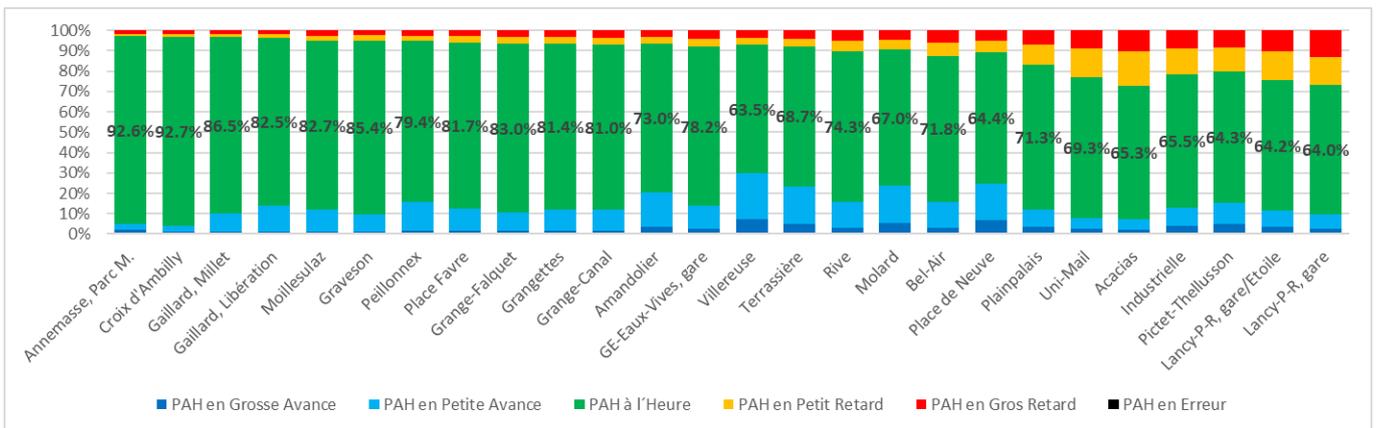
➤ HPM 7h-9h



➤ HC 9h-16h



➤ HPS 16h-19h



5. Données comptables

Comptes de résultat simplifié

Le compte de résultat 2024 en euros pour la partie française de la ligne 17 est présenté dans le tableau suivant :

Ligne 17, en EUR.	2024 FR BUDGET	2024 FR REEL
KM productifs	121'251	123'913
Temps productifs	10'390	10'101
Recettes d'exploitation	1'811'601	2'003'183
Droit du sillon	1'300'000	1'301'377
TOTAL DES PRODUITS	3'111'601	3'304'561
Coûts de conduite	1'062'647	1'107'646
Coûts fixes des véhicules	441'793	420'888
Coûts des véhicules pièces et consommables	188'300	210'666
Coûts des véhicules énergie de traction	85'543	97'866
Main d'œuvre des véhicules - frais directs	245'985	278'621
TOTAL DES COUTS VEHICULES	961'621	1'008'041
Coûts de logistique roulement	209'278	237'044
TOTAL COUTS D'EXPLOITATION	2'233'545	2'352'731
Coûts voie et ligne aérienne	216'693	150'384
Droit du sillon	1'300'000	1'297'777
Contrôle des TT	182'000	133'698
Coûts clients	99'785	129'773
TOTAL AUTRES PRESTATIONS	1'798'478	1'711'632
TOTAL DES COUTS	4'032'024	4'064'364
COUTS NON COUVERTS (hors sillon)	-920'423	-763'403
<i>Prorata heures (2/3)</i>		
<i>Prorata kilomètres (1/3)</i>		
Subvention AA nécessaire	873'176	750'702
<i>Prorata heures (2/3)</i>	<i>589'005</i>	<i>495'534</i>
<i>Prorata kilomètres (1/3)</i>	<i>284'170</i>	<i>255'168</i>
Subvention AA versée		874'101
Résultat net	-	123'399

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 2024.

Ventes (zone 210 Annemasse Agglo)

En 2024, le chiffre d'affaires généré par les ventes Léman Pass sur la zone 210 s'élève à plus de 9,8 millions d'euros TTC. Les tpg en réalisent à eux seuls 40,9 %, avec un total de plus de 4 millions d'euros, suivis par les CFF, dont les ventes atteignent près de 3 millions d'euros, soit 30,1 % du chiffre d'affaires global. Les ventes effectuées par TAC-Tp2a représentent 1,64 million d'euros, tandis que celles réalisées par la SNCF s'établissent à environ 1,19 million d'euros.

Répartition des ventes sur la zone 210 par opérateur en 2024 :

Opérateur	Ventes 2024 en TTC*	Part des ventes*
TAC-Tp2a	1'637'934.30 €	16.7%
tpg	4'024'247.30 €	40.9%
SNCF	1'197'050.50 €	12.2%
CFF	2'963'837.00 €	30.1%
GLCT	1'397.40 €	0.0%
Autres	10'132.70 €	0.1%
Total 2024	9'834'599.20 €	100.0%

* Chiffres approximatifs reconstitués avant traitement comptable

L'analyse des ventes pour la zone 210 par combinaison fait ressortir la prédominance de la combinaison 10,210. Ainsi, le Léman Pass capte l'essentiel des ventes, avec 94,1 % du total, soit environ 9,25 millions d'euros TTC. Le périmètre Local 210, quant à lui, génère un montant de 583 984 euros TTC, représentant 5,9 % des recettes globales.

Répartition des ventes sur la zone 210 par combinaison en 2024 :

Zones	Ventes TTC*	Part des ventes*
10,200,210	7'503.50 €	0.1%
10,210	9'190'766.90 €	93.5%
10,210,230	23'037.50 €	0.2%
10,210,240	997.00 €	0.0%
10,210,250	28'310.20 €	0.3%
210	583'984.10 €	5.9%
Total	9'834'599.20 €	100%

* Chiffres approximatifs reconstitués avant traitement comptable

La répartition des ventes par durée d'article, en valeur comme en volume, met en évidence la nette prédominance des billets, qui totalisent à eux seuls près de 4,38 millions d'euros TTC, soit environ 44,5 % du chiffre d'affaires, pour un volume de 2,58M d'unités, représentant près de 95 % du total vendu. Les abonnements mensuels occupent également une place notable avec 2,2 millions d'euros TTC pour 77,6k ventes, tandis que les abonnements annuels affichent un chiffre d'affaires équivalent, 2,58 millions d'euros, bien que généré par un volume nettement plus restreint de 5 978 ventes.

Répartition des ventes sur la zone 210 par durée d'article en 2024 :

	Ventes 2024 en TTC*	Ventes en Volume*
Annuel	2'581'660 €	5'978
Annuel mensualisé	396'246 €	11'041
Mensuel	2'196'711 €	77'602
Billet	4'377'513 €	2'584'575
Carte	282'470 €	52'038
Total	9'834'599	2'731'234

* Chiffres approximatifs reconstitués avant traitement comptable

S'agissant des recettes des ventes sur la zone 210, exprimées en euros et réparties entre les différents opérateurs selon la clé définitive, elles mettent en évidence la position dominante du TAC-TP2A, qui concentre 43,2 % des recettes, soit environ 4,25 millions d'euros TTC. Il est suivi à parts égales par les tpg et la SNCF, avec chacun 24,8 % des recettes, soit près de 2,44 millions d'euros TTC. Les CFF perçoivent quant à eux 6,4 % des revenus, pour un montant avoisinant 627k euros TTC, tandis que le GLCT se voit attribuer une part de 0,8 %, équivalente à 83k euros TTC.

Répartition des revenus sur la zone 210 par opérateur en 2024 :

Opérateur	Recettes 2024 TTC*	Recettes 2024 HT*	Part des recettes 2024*
TAC-Tp2a	4'249'090.14 €	3'824'181.13 €	43.2%
tpg	2'437'731.98 €	2'193'958.78 €	24.8%
SNCF	2'437'208.31 €	2'193'487.48 €	24.8%
CFF	627'005.61 €	564'305.05 €	6.4%
GLCT	83'332.15 €	74'998.94 €	0.8%
Total 2024	9'834'368.20 €	8'850'931.38 €	

* Chiffres approximatifs reconstitués avant traitement comptable

Il convient de préciser que ces montants sont approximatifs et ont été reconstitués à partir des chiffres de vente, avant leur traitement comptable définitif. Par ailleurs, ils ne concernent que la part des ventes Léman Pass sur la zone 210, les titres locaux étant uniquement vendus par TP2A.

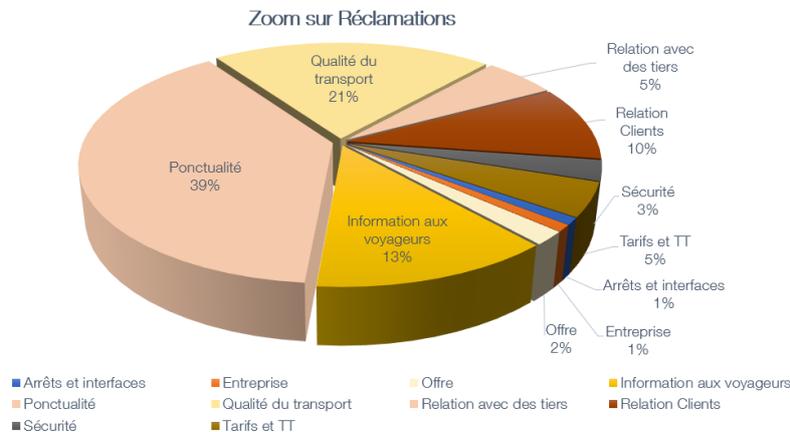
6. Relations clientèle

Réclamations

Depuis sa mise en service, la ligne 17 demeure la moins sujette aux réclamations parmi les cinq lignes de tramway exploitées par les transports publics genevois. Elle ne concentre que 13% de l'ensemble des insatisfactions exprimées à l'égard de ce mode de transport.

Rapportées à l'ensemble des sollicitations clientèle recensées sur cette ligne, les doléances représentent toutefois 48% des interactions. Elles sont suivies de près par les renseignements qui comptent pour 43% des échanges, principalement liés aux horaires, aux itinéraires ou lors de la perte d'un objet. Les demandes d'assistance concernent quant à elles, majoritairement des difficultés rencontrées lors de l'acquisition d'un titre de transport.

Réclamations ligne 17 année 2024															
	Janv.	Fév.	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	total 2024	total 2023	Diff. 23/24
Total réclamations	14	9	14	4	8	12	6	6	6	5	9	15	108	71	37
Ponctualité	2	6	6	2	3	5	1	1		5	4	7	42	23	19
Qualité du transport	2	1	3	1	2	2	2	2	3		3	2	23	21	2
Information aux voyageurs	5	1	1	1		2		1	1			2	14	12	2
Relation Clients	3	1	1		1	2	1	2					11	7	4
Relation avec des tiers			1			1	2		1			1	6	3	3
Tarifs et TT	1		2								1	1	5	3	2
Entreprise	1												1	1	0
Sécurité					2				1				3	1	2
Arrêts et interfaces											1		1	0	1
Offre												2	2	0	2



La « **Ponctualité** » reste le sujet le plus fréquemment évoqué. Bien que le nombre de doléances ait doublé par rapport à l'exercice précédent, il est à relever que 45% des écarts annoncés n'ont pas été confirmés. Ces derniers concernent, dans la majorité des cas, des départs anticipés de quelques secondes par rapport à l'horaire annoncé, du terminus Parc-Montessuit ou de l'arrêt Croix d'Ambilly, perçus comme des avances par les voyageurs. Les irrégularités avérées ont pour la plupart été partagées par une clientèle impactée par des retards lors de perturbations importantes. Quelques cas d'avance ont également été observés à des arrêts situés de part et d'autre de la frontière.

S'agissant de la « **Qualité du transport** » plusieurs retours font état d'un inconfort lié à une température à bord ressentie comme trop fraîche ou à l'inverse, d'une absence perçue de climatisation. L'incompréhension persiste par ailleurs face aux situations où les portes d'un véhicule prêt au départ restent closes.



Enfin, « **L'information aux voyageur-euses** » et les fortes attentes qu'elle suscite en situation perturbée demeure un point de vigilance. Les critiques se concentrent sur les écarts entre les informations communiquées et la réalité observée sur le terrain ou lorsque les données sont erronées ou absentes.

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.

En 2024 des actions simultanées avec Lémanis et SNCF sur la gare d'Annemasse et la SCAT sur le terminus de Parc-Montessuit ont été menées.

Lors d'un premier exercice de bouclage de la gare d'Annemasse mené par Lémanis et SNCF il a été constaté un report significatif de passagers sur les tramways de la ligne 17.

Suite à cela, le 12 janvier, le 2 avril et le 1er octobre des contrôles simultanés ont été menés en gare d'Annemasse et au terminus de Parc-Montessuit. Les résultats sont positifs. Malheureusement, certains contrôles ont dû être stoppés avant le délai que nous étions fixés en raisons de resquilleurs récalcitrants pour lesquels il a eu nécessité de faire intervenir la police afin de pouvoir les identifier. L'attente d'une patrouille dure parfois une quarantaine de minutes.

		01.2024	02.2024	03.2024	04.2024	05.2024	06.2024	07.2024	08.2024	09.2024	10.2024	11.2024	12.2024	Année 2024	Année 2023	Différence
Nb voy. contrôlés/mois	France	3'528	1'512	3'658	3'132	2'448	1'019	1'990	529	2'276	787	317	497	21'693	20'741	+952
	Suisse	1'984	4'318	3'366	6'598	7'794	2'293	2'280	2'403	1'999	1'673	1'913	193	36'814	23'801	+13'013
Nb fraudes constatées/mois	France	301	145	384	417	240	105	248	69	173	102	34	60	2'278	2'324	-46
	Suisse	134	266	224	398	444	181	179	166	103	108	100	12	2'315	1'594	+721
Taux de non-conformité	France	8.53%	9.59%	10.50%	13.31%	9.80%	10.30%	12.46%	13.04%	7.60%	12.96%	10.73%	12.07%	10.50%	11.20%	-0.70%
	Suisse	6.75%	6.16%	6.65%	6.03%	5.70%	7.89%	7.85%	6.91%	5.15%	6.46%	5.23%	6.22%	6.29%	6.70%	-0.41%
Nombre de montées	France	171'712	181'611	184'730	178'089	191'349	185'234	174'789	197'016	175'107	186'487	185'365	172'807	2'184'296	2'065'534	+118'762
	Suisse	704'691	714'708	771'092	679'089	741'628	740'528	600'678	651'390	707'284	730'971	792'129	722'631	8'556'818	8'023'566	+533'252
Taux Contrôle	France	2.05%	0.83%	1.98%	1.76%	1.28%	0.55%	1.14%	0.27%	1.30%	0.42%	0.17%	0.29%	0.99%	1.00%	-0.01%
	Suisse	0.28%	0.60%	0.44%	0.97%	1.05%	0.31%	0.38%	0.37%	0.28%	0.23%	0.24%	0.03%	0.43%	0.30%	+0.13%

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	
Objectif 1	Indicateur de production					
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	30.684			
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	5.113			
Objectif 2	Indicateurs de qualité					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité de la précision à l'horaire	OUI	76.40%	≥	76.20%	OUI
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	16.75 km/h	≥	16.80 km/h	NON
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	16.49 km/h	≥	16.54 km/h	NON
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	0.67%	≤	1.10%	OUI
	6. Qualité de service QMS	NON				
	7. Qualité d'entretien des équipements	OUI				
Objectif 3	Indicateurs financiers					
Assurer une maîtrise financière	8. Taux de couverture globale (%)	NON				

8. Conclusion

Fréquentation

Le seuil des 10 millions de voyageurs a une nouvelle fois été franchi pour 2024. Une augmentation notable de 6.5% de la fréquentation globale de la ligne par rapport à 2023 (5.8% sur le territoire français et 6.7% sur le territoire suisse) démontre son dynamisme. En comparaison, la croissance du réseau tram tpg est de 4.2% entre 2023 et 2024.

En 2024, elle conserve la 5^{ème} place des lignes les plus fréquentées du réseau et reste la 1^{ère} ligne transfrontalière.

rang	type	ligne	fréquentation	rang	type	ligne	fréquentation
1ère	TW	14	30'151'144	6ème	TB	11	7'989'291
2ème	TW	12	21'018'165	7ème	AB	3	7'815'852
3ème	TW	15	20'250'776	8ème	AB	19	7'050'423
4ème	TW	18	17'797'247	9ème	TB	9	6'852'639
5ème	TW	17	10'741'114	10ème	TB	10	6'606'402

VCom

La vitesse commerciale annuelle de la ligne 17 est restée très stable entre 2023 et 2024. En effet, celle-ci subit une très légère baisse (-0.05 km/h par rapport à 2023) sur le territoire français ; principalement liée aux mesures de l'été 2023 sur le sens retour (Annemasse -> Moillesulaz). La vitesse commerciale globale de la ligne ne varie pas (14.57 km/h).

Précision à l'horaire

La précision de l'horaire est globalement stable avec +0.2% de passages à l'heure sur France avec 76.4% de véhicules à l'horaire, elle bénéficie en effet d'une part plus importante d'infrastructures dédiées par rapport à la Suisse (voies en site propre).

Opérationnel

L'exploitation de la ligne 17 a subi des effets majeurs sur deux semaines pendant l'année 2024 :

- Une interruption pendant une semaine du Léman Express en août (semaine 32) générant une demande très élevée sur Annemasse.
- Des travaux durant les vacances d'octobre (semaine 43) ont impactés l'offre et la fréquentation de la ligne 17 afin d'installer une diagonale à proximité de la gare de Genève-Eaux-Vives pour permettre des rebroussements en cas de perturbations.

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.

Annexes

- Calendrier 2024
- Tableau de la fréquentation hebdomadaire sur France 2024
- Bilan maintenance 2024

Fréquentation	2024			2023			2024-2023		
	Montées	Descentes	Total M+D	Montées	Descentes	Total M+D	Montées	Descentes	Total M+D
2024/01	34'867	33'562	68'429	1'740	1'835	3'575	+33'127	+31'727	+64'854
2024/02	50'934	47'345	98'279	35'692	33'561	69'253	+15'242	+13'784	+29'026
2024/03	52'243	50'087	102'330	42'080	39'663	81'743	+10'163	+10'424	+20'587
2024/04	51'499	49'456	100'955	43'215	39'134	82'349	+8'284	+10'322	+18'606
2024/05	52'539	49'997	102'536	41'848	39'252	81'100	+10'691	+10'745	+21'436
2024/06	53'633	50'773	104'406	44'312	41'413	85'724	+9'321	+9'360	+18'682
2024/07	56'968	54'433	111'401	44'790	41'232	86'022	+12'178	+13'202	+25'380
2024/08	51'546	50'429	101'975	44'567	42'336	86'903	+6'979	+8'093	+15'072
2024/09	54'115	51'762	105'877	43'803	41'393	85'196	+10'311	+10'370	+20'681
2024/10	56'329	53'804	110'133	45'230	42'278	87'509	+11'099	+11'525	+22'625
2024/11	54'436	52'269	106'705	47'123	44'745	91'868	+7'314	+7'524	+14'838
2024/12	52'867	50'331	103'198	46'088	43'514	89'602	+6'779	+6'817	+13'596
2024/13	48'748	46'780	95'529	45'603	43'172	88'775	+3'145	+3'609	+6'754
2024/14	46'041	43'450	89'491	46'410	42'682	89'092	-369	+768	+399
2024/15	54'011	50'907	104'918	43'099	40'425	83'524	+10'912	+10'481	+21'393
2024/16	52'712	50'808	103'521	37'725	35'474	73'199	+14'987	+15'335	+30'321
2024/17	51'967	49'564	101'531	42'036	40'215	82'251	+9'931	+9'349	+19'280
2024/18	53'768	50'263	104'030	48'106	44'634	92'739	+5'662	+5'629	+11'291
2024/19	51'497	48'021	99'518	50'273	47'081	97'354	+1'224	+940	+2'165
2024/20	54'102	50'010	104'112	49'708	46'257	95'966	+4'394	+3'753	+8'147
2024/21	50'439	48'125	98'564	45'362	41'183	86'544	+5'077	+6'942	+12'019
2024/22	56'846	53'953	110'799	50'012	47'509	97'521	+6'834	+6'444	+13'279
2024/23	58'295	55'924	114'219	45'105	42'355	87'460	+13'190	+13'569	+26'759
2024/24	54'562	50'809	105'371	51'954	49'435	101'389	+2'608	+1'374	+3'983
2024/25	53'744	51'369	105'113	51'875	49'150	101'025	+1'869	+2'219	+4'088
2024/26	56'651	52'502	109'154	49'287	46'300	95'587	+7'364	+6'203	+13'567
2024/27	53'215	50'824	104'039	43'916	40'001	83'918	+9'298	+10'823	+20'121
2024/28	48'529	46'147	94'676	44'137	40'013	84'150	+4'392	+6'134	+10'527
2024/29	48'378	44'537	92'915	44'018	40'582	84'601	+4'360	+3'954	+8'314
2024/30	47'965	44'123	92'088	42'000	38'800	80'801	+5'965	+5'322	+11'287
2024/31	43'186	38'929	82'115	38'276	35'825	74'101	+4'910	+3'104	+8'014
2024/32	77'752	69'229	146'981	37'291	34'117	71'407	+40'461	+35'113	+75'573
2024/33	48'591	44'498	93'088	40'034	37'072	77'106	+8'557	+7'426	+15'982
2024/34	49'603	47'389	96'992	39'546	35'881	75'427	+10'057	+11'508	+21'565
2024/35	51'728	48'403	100'130	40'684	37'910	78'595	+11'043	+10'492	+21'536
2024/36	48'528	44'779	93'307	45'439	42'299	87'738	+3'090	+2'480	+5'569
2024/37	53'031	50'577	103'607	42'178	39'228	81'406	+10'853	+11'349	+22'202
2024/38	53'735	50'900	104'635	45'956	42'902	88'858	+7'779	+7'998	+15'777
2024/39	54'078	51'319	105'397	46'469	42'489	88'958	+7'610	+8'830	+16'439
2024/40	56'418	54'660	111'079	47'561	44'365	91'926	+8'857	+10'295	+19'153
2024/41	58'512	55'873	114'385	48'818	45'657	94'475	+9'694	+10'216	+19'910
2024/42	56'942	53'844	110'787	48'583	46'047	94'630	+8'360	+7'797	+16'157
2024/43	55'385	48'638	104'023	45'601	43'477	89'078	+9'784	+5'161	+14'945
2024/44	52'040	48'978	101'018	45'540	41'405	86'945	+6'500	+7'573	+14'073
2024/45	53'803	51'367	105'170	44'431	39'788	84'219	+9'372	+11'578	+20'951
2024/46	53'242	50'828	104'071	48'494	46'823	95'316	+4'749	+4'006	+8'755
2024/47	54'485	52'009	106'494	45'497	42'989	88'486	+8'988	+9'020	+18'008
2024/48	56'771	54'162	110'933	53'775	49'328	103'103	+2'995	+4'834	+7'830
2024/49	56'822	54'467	111'289	47'512	43'639	91'152	+9'310	+10'827	+20'137
2024/50	54'020	51'590	105'610	53'139	48'326	101'465	+881	+3'264	+4'145
2024/51	55'336	53'176	108'512	48'771	44'557	93'328	+6'565	+8'619	+15'184
2024/52	36'266	34'344	70'611	48'443	44'660	93'103	-12'177	-10'316	-22'493
2025/01	12'631	12'215	24'846	33'374	30'392	63'767	-20'744	-18'177	-38'921
Année	2'756'353	2'604'538	5'360'892	2'346'527	2'184'798	4'531'325	+409'826	+419'741	+829'567

