



Projet présenté par le Conseil d'Etat

Date de dépôt : 26 avril 2023

Projet de loi **approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2022**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,
vu les articles 58, lettre i, et 60, lettre e, de la loi sur la gestion administrative et financière de l'Etat, du 4 octobre 2013;
vu l'article 34, alinéa 1, de la loi sur l'organisation des institutions de droit public, du 22 septembre 2017;
vu l'article 20 du règlement sur l'établissement des états financiers, du 10 décembre 2014;
vu le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2022;
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2022;
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois du 24 avril 2023,
décrète ce qui suit :

Article unique Rapport de gestion

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2022 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Michèle RIGHETTI

EXPOSÉ DES MOTIFS

Le présent projet de loi vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (ci-après : TPG) pour l'exercice 2022.

I. Préambule

Le présent projet de loi se réfère à la troisième année du contrat de prestations 2020-2024 (CP 2020-2024) conclu entre l'Etat de Genève et les TPG selon la loi 12546 accordant une indemnité de 1 252 554 827 francs aux TPG pour 5 années. Ce type de formalisation a débuté avec le premier contrat de prestations pour la période couvrant les années 1996 à 1998. Ce septième contrat de prestations, adopté par le Grand Conseil le 22 novembre 2019, a été établi sur la base du Plan d'actions des transports collectifs 2020-2024.

A l'instar des années 2020 et 2021 marquées par la crise sanitaire, l'utilisation des transports collectifs sur l'année 2022 a continué à être inférieure aux objectifs de fréquentation, conduisant les TPG à prolonger les adaptations de l'offre de services mises en place en 2021. Les indicateurs de suivi des prestations n'ont toujours pas retrouvé leur niveau d'avant crise.

Le Conseil d'administration des TPG a validé le 6 mars 2023 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2022, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 24 avril 2023.

II. Faits marquants de l'année 2022

L'année 2022 a donc été marquée par les suites de la pandémie de COVID-19 engendrant à nouveau une fréquentation en deçà de 2019. Les TPG ont ainsi maintenu certaines mesures de diminution d'offre de prestations mises en place en 2021 (secteur aéroport par exemple). La fin de l'année 2022 a également été marquée par un fort taux d'absentéisme au niveau du personnel de conduite, ce qui a entraîné une diminution ciblée de l'offre sur les lignes urbaines (baisse de 2% de l'offre environ). A noter que cette vague d'absentéisme, observée dans de nombreuses régies de transports publics, à travers la Suisse et l'Europe, fait l'objet d'un monitoring étroit de la direction ainsi que d'une analyse par le biais d'un audit externe. Cet audit doit permettre d'identifier les causes de l'absentéisme, particulièrement observé du côté du personnel de conduite, et proposer des solutions afin de favoriser une diminution de ce taux.

Réseau tramway :

L'ensemble des arrêts du réseau tramway sont passés en arrêts sur demande (arrêts sur présence) à l'identique de ce qui était déjà pratiqué sur le reste du réseau.

Suite à l'avancement du chantier du tram Palettes-ZIPLO, les lignes 15 et 18 ont retrouvé leur terminus aux Palettes.

Réseau trolleybus :

Le parcours de la ligne 2 a été modifié pour reprendre en traction sur batterie le parcours de Onex-Marché à Cressy de la ligne 21 via l'avenue du Gros-Chêne, la rue des Bossons, la route de Loëx et la rue Edouard-Vallet.

Le parcours de la ligne 7 a été prolongé de l'Aubépine jusqu'au Bout-du-Monde via la rue et le pont de la Fontenette, puis la route du Val-d'Arve.

Réseau bus – lignes urbaines :

L'ensemble des courses de la ligne 1 a été ramené en terminus à l'Hôpital des Trois-Chêne. Entre Petit-Bel-Air et Hôpital Trois-Chêne, une course sur deux passe par le domaine de Belle-Ideé comme précédemment. L'autre moitié des courses s'y rend par le nouveau quartier de Belle-Terre.

Le parcours de la ligne 8 a été modifié direction OMS en raison de l'avancement des travaux de la route des Nations et de la suppression du giratoire de l'OMS. Dès lors, le parcours en direction de l'OMS du lundi au vendredi est modifié depuis l'arrêt Nations.

Le parcours de la ligne 9 a été prolongé de l'arrêt Petit-Bel-Air jusqu'au cœur du nouveau quartier de Belle-Terre au nouveau terminus Belle-Terre-Place de l'Araire.

Le parcours de la ligne 11 a été prolongé au-delà du Bout-du-Monde pour rejoindre la gare des Eaux-Vives en reprenant les arrêts et le parcours de la ligne 21 via la route du Bout-du-Monde, l'avenue Louis-Aubert, le chemin Rieu, l'avenue de l'Amandolier, la rue de Savoie et l'avenue de la gare des Eaux-Vives. La fréquence de la ligne 11 est passée de 7,5' à 6' aux heures de pointe (de 10' à 7,5' en horaire vacances) pour répondre à la fréquentation importante, notamment sur le secteur Servette – Jonction – Carouge.

Le parcours de la ligne 21 a été raccourci suite à la reprise du tronçon Onex-Marché – Cressy par la ligne 2 et l'extension de la ligne 11 du Bout-du-Monde jusqu'à la gare des Eaux-Vives. Dès lors la ligne 21 circule entre Onex-Cité et Carouge-Rondeau.

Le parcours de la ligne 28 a été modifié entre les arrêts Bois-des-Frères et Blandonnet pour desservir le quartier de l'Etang avec une cadence à 10' en heures de pointe et 15' en heures creuses.

Réseau bus – lignes secondaires et régionales :

Sur la majorité des lignes secondaires, l'offre le samedi est passée d'une fréquence de 60' à 30' dès 7h au lieu de 12h précédemment.

Secteur Rive Droite

La ligne 52 a été modifiée à Genthod pour offrir de meilleures connexions avec les gares de Genthod-Bellevue et Les Tuileries. Trois nouveaux arrêts (Bellevue-Limites, Genthod-Centre ornithologique, Genthod-Chênes) ont été créés.

Le parcours de la ligne 59 a été adapté entre Palexpo et Machéry pour améliorer la desserte du secteur des Crêts au Grand-Saconnex et à Pregny et éviter un parcours commun à la ligne 50 sur ce tronçon. De plus, le parcours a été adapté entre la gare de Chambésy et la plage du Vengeron pour desservir le quartier de la Pierrière.

Secteur Rhône-Arve

Le parcours de la ligne 62 a été prolongé du lundi au vendredi jusqu'à 21h15 de Lancy-Bachet-Gare jusqu'à la ZIPLO, afin de permettre une liaison jusqu'à la ZIPLO depuis Collonges et d'offrir une liaison plus rapide entre la gare de Lancy-Bachet et la ZIPLO en complément de la ligne 42 existante. La fréquence de la ligne 62 est renforcée en semaine avec un bus toutes les 15' aux heures de pointe matin et soir. Le début de service est avancé à 5h au départ de l'arrêt Croix-de-Rozon-Douane.

L'offre des lignes 76-77 qui circulent du lundi au vendredi est réduite sur les plages horaires du matin (6h00-8h30) et du soir (16h30-19h30). En dehors de ces heures d'exploitation, du lundi au vendredi (8h30-16h30 et 19h30-22h30) un service sur appel tpgFlex est mis en place. Deux minibus assurent un service sur appel dans les communes d'Avully, d'Avusy, de Cartigny, de Laconnex, de Soral et de Viry, ainsi que pour l'arrêt de La Plaine-Gare et celui de Bernex, Vailly.

Réseau nocturne :

La ligne NE a été adaptée entre Versonnex-Village et Cessy-Centre pour desservir Segny.

III. Réalisation de l'offre de transport 2022

Pour rappel, le contrat de prestations comprend des indicateurs de suivi avec des cibles à atteindre et un système de pénalités. Le contrat de prestations des TPG est considéré comme exécuté pour autant que chacune des cibles soit atteinte.

Les indicateurs de suivi du CP 2020-2024 ont été modifiés par rapport au contrat précédent. De nouveaux indicateurs ont été créés notamment pour les correspondances avec le réseau LEX et la vitesse commerciale. Deux catégories d'indicateurs ont été identifiés : les indicateurs soumis à pénalités et les indicateurs non soumis à pénalités.

Pour cette troisième année du contrat, les indicateurs de suivi ont encore été impactés par une fréquentation en deçà de 2019 et donc des recettes voyageurs en forte diminution par rapport au contrat. La plupart des résultats des indicateurs ne sont pas conformes aux cibles définies dans le contrat.

Les objectifs mesurés pour l'année 2022 sont présentés ci-après.

Indicateurs non soumis à pénalités

Offre de transport

Les places*kilomètres réalisées (PKR) sont inférieures de 4,7% par rapport à la cible 2022 (3,307 millions de places*kilomètres au lieu de 3,472). L'objectif est atteint lorsque l'offre globale réalisée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. En 2022, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

L'offre a augmenté de 1,6% en places*kilomètres entre 2021 et 2022 et de 8,2% par rapport à 2019, alors que la cible était fixée à 13,6% dans le contrat de prestations. Cela est dû à la prolongation des mesures d'ajustement de l'offre appliquées en 2021, aux reports de différents projets d'infrastructures, notamment la mise en service du tramway entre les Palettes et la ZIPLO désormais prévue à fin 2023, et également à des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules.

Fréquentation

Les voyages*kilomètres mesurés (VKM) sont inférieurs de 13,7% par rapport à la cible 2022 (480,7 millions de voyages*kilomètres au lieu de 557). L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. En 2022, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

La fréquentation entre 2021 et 2022 a augmenté de 19,5% en voyages*kilomètres et de 20,8% en nombre de voyages.

Le redressement attendu en lien avec la fin espérée de la pandémie de COVID-19 a eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginée. La fréquentation de l'année 2022 atteint 89,4% de la fréquentation de l'année 2019.

Taux de courses non réalisées tramway

La valeur cible pour 2022 est fixée à 1,10% de courses non réalisées pour le mode tramway. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un pourcentage de 0,84% pour 2022.

Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2022 est fixée à 0,80% de courses non réalisées pour le mode trolleybus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,34% pour 2022.

Le réseau trolleybus a été en souffrance toute l'année en raison des problèmes de circulation dans le triangle Cornavin/Bel-Air/Rive avec une augmentation importante du nombre d'obstructions (intervention pompiers ou police, colis suspect, etc.). Lors du dernier trimestre, le manque d'agents de conduite, en raison de l'absentéisme, a été particulièrement pénalisant, obligeant à supprimer des services.

Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2022 est fixée à 0,50% de courses non réalisées pour le mode autobus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 0,78% pour 2022, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

L'année 2022 a été difficile avec le manque de disponibilité des bus et des pannes.

A relever que la nette hausse de l'absentéisme et la diminution de l'offre par rapport à la cible du contrat de prestations expliquent ces résultats mitigés.

Evolution des notes BEST

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

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

- satisfaction générale : 80 points en 2022 par rapport à 76 points en 2021;
- fiabilité : 79 points en 2022 par rapport à 79 points en 2021;
- information : 73 points en 2022 par rapport à 72 points en 2021;
- comportement du personnel : 78 points en 2022 par rapport à 74 points en 2021;
- sûreté-sécurité : 80 points en 2022 par rapport à 79 points en 2021;
- image sociale : 80 points en 2022 par rapport à 79 points en 2021.

Six critères sur six présentent des résultats supérieurs ou égaux à ceux de l'année 2021. L'objectif est donc atteint.

Fiabilisation et amélioration du temps de parcours

Cet indicateur permet de mesurer la fiabilisation et l'amélioration du temps de parcours, autrement dit la vitesse commerciale (VCom). La VCom est mesurée en km/h. Cet indicateur est composé de deux sous-indicateurs distincts :

- la vitesse commerciale véhicules : ce premier indicateur représente la VCom de base, c'est à dire la VCom mesurée par véhicule pour l'ensemble des véhicules sur la base des km et temps de conduite;
- la vitesse commerciale voyageurs : ce second indicateur, plus évolué, reflète la vitesse qui est en moyenne réellement vécue par la clientèle.

La valeur cible pour 2022 est fixée à 17,49 km/h pour la vitesse commerciale véhicules. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 17,43 km/h pour 2022, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

La valeur cible pour 2022 est fixée à 15,08 km/h pour la vitesse commerciale voyageurs. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 15,00 km/h pour 2022, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

Nombre de kilomètres produits par traction électrique

Cet indicateur correspond aux kilomètres productifs parcourus sur le territoire cantonal par les lignes exploitées en mode électrique.

La valeur cible pour 2022 est fixée à 39,70% de kilomètres réalisés en mode électrique par rapport aux kilomètres réalisés totaux. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 38,00% pour 2022, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

Le report de différents projets (prolongement du tramway à la ZIPLO, réalisation de l'axe Frontenex et des Grands Esserts) a privé le réseau d'environ 450 000 km en traction électrique.

Indicateurs soumis à pénalités

Concernant les indicateurs soumis à pénalités, le CP 2020-2024 prévoit les règles suivantes :

- les cibles sont considérées comme atteintes lorsque le résultat est supérieur ou égal à 95% de la cible. Le système de pénalités n'est pas déclenché;
- elles sont partiellement atteintes lorsque le résultat se situe entre 80% et 94% de la cible. Le système de pénalités est déclenché;
- elles sont non atteintes si le résultat est inférieur ou égal à 79% de la cible. Le système de pénalités est déclenché.

Qualité des correspondances avec le Léman Express

Cet indicateur doit mesurer l'indice de performance à l'horaire (PàH) des courses TPG aux arrêts permettant une correspondance TPG/Léman Express. Est considéré comme étant à l'horaire une course se situant entre 3 minutes de retard et 1 minute d'avance par rapport à l'horaire prévu.

La valeur cible pour 2022 est fixée à 76% de courses à l'horaire pour les lignes secondaires de rabattement. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 80,94% pour 2022, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2022 est fixée à 81% de courses à l'horaire pour le réseau global des TPG en horaires de soirée (après 21h). L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 76,63% pour 2022. Il est considéré comme partiellement atteint puisque le résultat se situe à 94,6% de la cible. En application de l'article 28, alinéa 4, du contrat de prestations 2020-2024, la pénalité pour atteinte partielle de la cible est de 150 000 francs.

Critères économiques et financiers

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2022 (hors effet du droit de sillon) est fixée à 48,2%. L'indicateur est mesuré en pourcentage en tenant compte des contributions cantonales (sans les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits. La cible vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 52,1% pour 2022. Il est considéré comme partiellement atteint puisque le résultat se situe à 91,9% de la cible. En application de

l'article 28, alinéa 4, du CP 2020-2024, la pénalité pour atteinte partielle de la cible est de 150 000 francs.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2022 a été fixée à 46% (hors effet du droit de sillon). Cet indicateur met en rapport tous les produits (y compris financiers) avec les charges (y compris financières). Les produits ne comprennent aucune contribution publique ou de tiers à l'exception des indemnités pour la communauté tarifaire intégrale. Cet indicateur vise à conserver une certaine proportion entre les ventes et produits divers et l'ensemble des charges des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 41,70% pour 2022. Il est considéré comme partiellement atteint puisque le résultat se situe à 90,7% de la cible. En application de l'article 28, alinéa 4, du CP 2020-2024, la pénalité pour atteinte partielle de la cible est de 150 000 francs.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2022 est fixée à 0,133 franc / places*kilomètres réalisées (PKR). Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR et vise à contenir le coût du service offert par les TPG en dessous de la limite fixée. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un coût de 0,134 franc / PKR pour 2022. L'objectif est atteint puisque se situant dans la marge de tolérance de 5%.

Application du système de pénalités

Selon l'application du système de pénalités prévu à l'annexe 12 du CP 2020-2024, l'indicateur « Qualité des correspondances LEX, horaires de soirée » fait l'objet d'une pénalité pour non-atteinte de la cible.

Concernant les deux indicateurs financiers, malgré l'atteinte partielle des cibles, le système de pénalités n'est pas activé en vertu de l'article 27, alinéa 1, du CP 2020-2024, qui prévoit que les TPG ne sont pas tenus d'atteindre les valeurs cibles prévues lors de la survenance de cas de force majeure (par exemple pandémie).

Le montant des pénalités calculées à charge des TPG est donc de 150 000 francs. Ce montant sera retranché de l'indemnité versée aux TPG pour l'année 2023.

IV. Situation financière 2022

Les états financiers des TPG consolident les comptes de la maison mère avec ses quatre sociétés filles détenues à 100% : TP Publicité SA, TPG France Sàrl, Gestion des communautés tarifaires (GCT) Sàrl et TPG Vélo SA.

L'exercice 2022 se solde par une perte de 79 113 francs, soit un résultat quasi à l'équilibre. Par rapport au budget on constate un écart positif de 11 446 894 francs, alors que l'écart au CP 2020-2024 se situe à 1 726 000 francs. A noter également une nette amélioration par rapport à 2021 de + 6 789 529 francs (+ 98,8%).

Compte d'exploitation

Les activités d'exploitation présentent un excédent de 13 570 778 francs, supérieur de 12 737 539 francs aux 833 239 francs prévus au budget.

Produits d'exploitation

Le total des produits d'exploitation est de 502 782 842 francs, supérieur de 10 920 613 francs par rapport au budget, et une augmentation de 18 394 205 francs en référence à 2021.

Les revenus de transports établis à 142 794 636 francs sont supérieurs à ce qui était attendu au budget de + 6 998 012 francs, soit + 5,2%. Cette augmentation provient de l'amélioration de la fréquentation. Malgré cette amélioration, cette dernière n'a toujours pas retrouvé son niveau d'avant la crise (la moyenne sur l'année 2022 est de 89,4% par rapport à 2019). A ce titre, les subventions supplémentaires de l'Etat de Genève de 15 332 000 francs ont contribué à compenser les pertes de recettes de transports toujours impactées par la crise sanitaire.

Les revenus de transports se composent des revenus des titres de transport de la communauté tarifaire Unireso zone 10 (canton de Genève), des revenus de transports propres aux TPG (locations de véhicules, titres combinés vendus par les CFF, revenus de la partie française des lignes transfrontalières exploitées par les TPG) et des autres revenus de transports, constitués essentiellement des revenus du contrôle des titres de transports.

Les revenus de transports Unireso zone 10 avec 116 884 419 francs sont en progression de + 7 113 419 francs (soit + 6,5%) par rapport au budget et une croissance de + 19% par rapport à 2021 (+ 18 672 987 francs). Après un début d'année 2022 toujours marqué par les effets post-crise, les attentes pessimistes ont été déjouées sur le reste de l'année. Globalement la fréquentation est en moyenne plus élevée de 20% par rapport à 2021. Tous

les types de titres de transport sont en hausse notamment les abonnements annuels grâce à une action de promotion (rabais de 100 francs).

Les revenus de transports Léman Pass enregistrent une nouvelle fois une progression de + 13,2% par rapport au budget (+ 1 450 887 francs) et une croissance de + 36,6% (+ 3 343 210 francs) par rapport au chiffre réalisé sur 2021. Cette progression est la conséquence du grand succès des lignes transfrontalières comme la ligne de tramway 17 ou le réseau LEX dont l'objectif de fréquentation prévu (50 000 passagers par jour) à moyen terme a été largement dépassé (70 000 passagers par jour).

Les revenus de transports TPG (7 425 863 francs) sont inférieurs aux attentes du budget (- 974 884 francs, soit - 11,6%). Cependant, on note une progression par rapport à 2021 (+ 12 317 francs, soit + 0,2%). Sur le premier trimestre 2022, ces revenus étaient toujours impactés par la crise sanitaire, mais la situation s'est améliorée sur le reste de l'année avec la tenue de certains événements nécessitant des transports privés (Watches & Wonders, Caves ouvertes, Marathon de Genève, Nuit des musées, etc.).

Les revenus de transports autres (6 008 930 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transports, sont inférieurs au budget (- 591 070 francs, soit - 9%) et à 2021 (- 1 030 360 francs, soit - 14,6%). En raison d'un manque d'effectifs et de diverses autres missions confiées aux contrôleurs, le nombre de voyageurs contrôlés a diminué de 26% par rapport à 2021 alors que le taux de fraude constaté reste constant et s'établit à 3,6% (3,2% pour 2021).

Les contributions de l'Etat (268 704 599 francs) sont supérieures au budget, soit + 870 540 francs (+ 0,3%). Le budget de l'Etat ayant été refusé par le Grand Conseil, la subvention complémentaire de 14 400 000 francs pour compenser les effets de la crise sanitaire, prévue au budget des TPG, a été revue à la hausse. A cet effet, un crédit supplémentaire au budget de l'Etat de 28 300 000 francs a ainsi été accordé en juin 2022 par la commission des finances du Grand Conseil. Au final, en raison de l'amélioration continue de la fréquentation tout au long de l'année 2022, c'est une contribution de 15 332 000 francs qui a été réellement versée aux TPG.

Les contributions fédérales (12 795 759 francs) sont proches du budget, soit + 230 100 francs (+ 1,8%), mais en régression par rapport à 2021 (- 6 846 001 francs, soit - 34,9%). Cette diminution s'explique par la fin du dispositif d'aide aux entreprises de transports mis en place par la Confédération en 2020 et 2021 sur la base de l'article 28 de la loi fédérale sur le transport de voyageurs, du 20 mars 2009 (LTV; RS 745.1), prévoyant

notamment une indemnisation pour les pertes dans le trafic local (à hauteur de 1/3 des pertes dues à la pandémie de COVID-19).

Les contributions des communes et des tiers (19 071 376 francs) sont supérieures au budget et comptes 2021 de respectivement + 986 540 francs et + 736 475 francs. Les contributions GLCT (Groupement local de coopération transfrontalière) sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG. Elles sont libellées en euros, indexées annuellement et subissent également les effets de change. Des revenus de 658 870 francs non prévus au budget ont été enregistrés. Ces revenus proviennent de la fondation en faveur de la formation professionnelle et continue (FFPC) et de l'organisation Myclimate en soutien au programme de bus électriques et hybrides.

Les produits d'exploitation divers (18 264 277 francs) enregistrent un écart au budget de + 1 537 937 francs (soit + 9,2%) sous l'effet de l'activation des charges de main d'œuvre sur des projets informatiques (+ 713 874 francs) et des autres produits d'exploitation notamment les indemnités pour dommage en cas d'accidents (+ 606 432 francs). La location de parking au personnel enregistre également un surplus de + 206 265 francs.

Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation est de 489 212 064 francs, inférieur de - 1 816 926 francs, soit - 0,4% par rapport à la cible budgétaire et en progression de + 11 249 263 francs, soit + 2,4% par rapport à 2021.

Les frais de personnel s'établissent à 271 431 537 francs et sont moins élevés que prévu (- 1 639 797 francs, soit - 0,6%) bien qu'ayant augmenté de + 3 789 419 francs par rapport à 2021 (soit + 1,4%). La baisse par rapport au budget provient de la réduction de la provision pour avantages postérieurs à l'emploi (IPSAS 39), dont le calcul est influencé par le taux d'escompte dans le calcul actuariel. Quant à la hausse par rapport aux comptes 2021, elle s'explique majoritairement par une augmentation des effectifs (+ 13,2 ETP) (1,5 million de francs), une prime exceptionnelle de 400 francs par employé, une indexation de 0,6% des salaires versée à partir de septembre 2022 (1,1 million de francs), ainsi qu'un produit exceptionnel de remboursement d'assurance accidents (1 million de francs).

Les frais de véhicules (35 821 936 francs) sont supérieurs au budget (+ 1 599 437 francs, soit + 4,7%) et en progression par rapport à 2021 (+ 929 440 francs, soit + 2,7%). Le principal dépassement par rapport au budget concerne les frais de maintenance autobus (vieillessement du parc), alors que le dépassement par rapport à l'année 2021 trouve son explication dans la hausse des coûts de l'énergie (le prix du gasoil en 2022 est de

1,43 franc/l alors qu'il était de 1,32 franc/l en 2021 soit une augmentation de 8%).

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (24 158 991 francs) en régression de - 430 496 francs, soit - 1,8% par rapport au budget, sont en recul sur 2021 de - 314 853 francs, soit - 1,3%. Des économies sur le nettoyage et l'entretien des bâtiments expliquent cette baisse.

Les frais de sous-traitance de transport (62 873 654 francs) sont moins élevés de - 178 273 francs par rapport au budget (- 0,3%), tout en étant en croissance par rapport à 2021 (+ 2 825 388 francs; + 4,7%). Cet écart positif est dû principalement à la progression de l'offre en kilomètre productif et la hausse du prix de ce dernier en lien avec la hausse du carburant.

Les plafonds de sous-traitance des lignes produites dans le cadre du CP 2020-2024 sont fixés à 10% des charges et plus spécifiquement à 4% des charges pour la sous-traitance hors lignes provisoires et frontalières (art. 1, al. 5, de la loi sur les Transports publics genevois, du 21 novembre 1975 (LTPG; rs/GE H 1 55)). Les ratios pour 2022 sont respectivement de 8,4% et 2,2%.

Les charges d'exploitation diverses (29 033 729 francs) sont au-dessous du budget (- 2 492 940 francs, soit - 7,9%). Au regard de l'exercice 2021 ces charges sont à la hausse (+ 1 460 358 francs, soit + 5,3%). Ces dépenses sont constituées de plusieurs natures qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à l'année précédente. Par rapport à l'exercice précédent, l'écart le plus important de + 2 697 081 francs provient d'une correction de TVA. Cette correction fait suite à une publication de mai 2021 par l'Administration fédérale des contributions¹. Cet effet est partiellement compensé par la reprise de provisions pour litiges de - 2 329 588 francs sur les « Honoraires juridique et fiduciaire ».

Les dotations aux amortissements (60 716 539 francs) sont au-dessous du budget (- 1 468 721 francs, soit - 2,4%) et également moins élevées qu'en 2021 (- 463 937 francs, soit - 0,8%). L'écart par rapport au budget s'explique essentiellement par la révision de la durée de vie de plusieurs séries de véhicules et d'équipements en conformité avec les normes comptables.

Avec 5 175 678 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont très élevées et se situent à + 117,3% du budget (+ 2 793 864 francs). En comparaison avec 2021, l'écart positif est de + 3 023 447 francs soit

¹ L'AFC a déclaré que les subventions et aides reçues pour compenser les pertes COVID ne doivent pas être prises en considération pour la réduction de la déduction de l'impôt préalable (REDIP).

+ 140,5%. Ce constat est la conséquence d'une forte provision pour débiteurs douteux constituée au 31 décembre 2022.

Résultat financier

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est un déficit de 13 391 538 francs. Il est plus étendu que la perte prévue au budget de 12 359 246 francs (+ 1 032 292 francs ou + 8,4%) et quasi identique à celui enregistré sur 2021 (+ 40 860 francs, soit + 0,3%). L'écart entre les comptes et le budget est dû essentiellement aux fluctuations importantes du taux de change EURO/CHF. Par ailleurs, les intérêts sur emprunts et les frais bancaires sont plus élevés que prévu. Cette hausse des intérêts est en lien avec l'émission obligataire du mois de septembre.

Investissements et engagements

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter et s'établissent à 925 830 842 francs à fin 2022, soit 19 161 845 francs d'investissements de plus par rapport au 31 décembre 2021. Le plus gros poste des immobilisations est constitué par les « terrains, bâtiments, installations fixes », dont la valeur à fin 2022 s'établit à 424 063 000 francs, suivi par le poste « véhicules et leurs équipements », dont la valeur nette est de 398 974 622 francs.

Les avances sur achats d'immobilisations s'établissent au 31 décembre 2022 à un total de 44 557 093 francs (1 707 351 francs en 2021). Ces avances concernent la commande de 38 tramways Stadler alors qu'en 2021 les avances concernaient l'obsolescence du système d'aide et d'information voyageurs.

Les derniers travaux restant encore à effectuer pour le dépôt En-Chardon au 31 décembre 2022 sont de 1 729 125 francs (en 2021 : 16 924 898 francs).

A la fin des trois premières années du CP 2020-2024, les investissements réalisés (hors En-Chardon) atteignent 158,1 millions de francs, soit - 73,2 millions de francs par rapport au plan financier du CP 2020-2024. Les principales acquisitions ont eu lieu en 2020 et 2021 et concernent le matériel roulant avec notamment 9 tramways et 23 trolleybus, ainsi que les équipements embarqués pour les nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. Sur l'année 2022 ce sont 29,3 millions de francs qui ont été investis, notamment dans les bâtiments, les équipements embarqués et l'informatique.

V. Conclusion

Sur le plan de la réalisation des prestations de transports pour l'année 2022, les TPG n'ont pas pu atteindre les cibles prévues du fait de la diminution de la fréquentation faisant suite à la crise sanitaire et du report de la mise à disposition de plusieurs infrastructures notamment le prolongement du tramway jusqu'à la ZIPLO, initialement prévu en 2022 et décalé à fin 2023. L'offre aura tout de même progressé de 1,6% par rapport à 2021. Le redressement attendu de la fréquentation en voyages*kilomètres en lien avec la fin des restrictions liées à la crise sanitaire a bien eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginé. La fréquentation de l'année 2022 atteint 89,4% de la fréquentation de l'année 2019. L'impact sur le volume de recettes voyageurs est donc resté conséquent.

Le résultat net, incluant le résultat financier et le résultat des sociétés associées, présente un déficit de 79 113 francs, bonifié de 11 446 894 francs par rapport au déficit budgété (+ 99,3%) et meilleur de + 6 789 529 francs par rapport au résultat enregistré sur 2021. Ce déficit tient compte d'une subvention cantonale complémentaire de 15 332 000 francs versée pour compenser les effets de la crise due au COVID-19.

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

Annexes :

- 1) *Rapport annuel de gestion 2022 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2022 des TPG*

Rapport annuel de gestion 2022



σ tpg

Avec le soutien de



Rapport annuel de gestion 2022

Table des matières

Rapport d'activité

4	Résumé des faits marquants
6	Éditoriaux

Gouvernance

10	Conseil d'administration
12	Collège de direction
14	Participations

Contrat de prestations

16	Contrat de prestations 2020-2024
----	----------------------------------

Bilan social

18	Évolution de l'effectif
19	Recrutements
19	Absences
20	Les femmes aux tpg
20	Formations

Statistiques

21	Chiffres clés
22	Caractéristiques des lignes
23	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
24	Résultats par ligne
30	Structure de coût des lignes principales en 2022
31	Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Finances

États financiers consolidés

32	Bilan consolidé
33	Compte de résultat consolidé
34	Flux de liquidités consolidés
36	Variation des fonds propres consolidés
37	Approbation (A venir)
38	Attestation d'assurance
39	Glossaire

Rapport d'activité

Résumé des faits marquants

Janvier à mars

GESTION DE LA CRISE DE COVID-19

L'année 2022 a été celle de la levée progressive de toutes les mesures destinées à lutter contre la propagation du coronavirus. Après une baisse partielle de l'offre en janvier, pour faire face à un taux élevé d'absences, les mesures de protection internes et externes ont été progressivement levées entre début février et fin mars suite aux décisions du Conseil fédéral.

Février

UITP AWARDS 2021 : 1^{ER} PRIX POUR L'ADAPTATION DE NOTRE RÉSEAU

Le 6 février, les tpg ont reçu le premier prix dans la catégorie «Stratégie des transports publics et urbains» lors du sommet de l'Union internationale des transports publics (UITP) qui se tenait à Dubaï. Cette récompense salue le travail réalisé à l'occasion de l'adaptation du réseau tpg lors de la mise en service intégrale du Léman Express en 2019.

Mars

CAMPAGNE CONTRE LE HARCÈLEMENT

La protection de la personnalité, physique et psychique, des collaborateurs et collaboratrices tpg est une priorité pour l'entreprise. À ce titre, en mars 2022, une campagne contre le harcèlement, rappelant notamment toutes les structures à disposition en cas de besoin et assortie d'une formation en ligne, a été menée dans l'entreprise.

Avril à octobre

INDEXATION DES SALAIRES ET CONTEXTE SOCIAL

L'année 2022 a été rythmée par des discussions et négociations avec les représentants des syndicats et de l'association représentant les intérêts du personnel tpg au sujet de l'indexation des salaires y compris en conciliation devant la Chambre des relations collectives de travail. En raison du contexte financier dans lequel se meut l'entreprise, fortement impactée par la crise sanitaire, l'indexation des salaires ne s'est pas faite automatiquement - une disposition prévue telle quelle dans les statuts du personnel. Conscients que la situation économique est difficile pour tous et toutes, la direction et le conseil d'administration ont décidé du versement d'une prime unique de CHF400 net à chaque collaborateur et collaboratrice et une indexation des salaires à hauteur de +0,6% ; une décision qui n'a pas été acceptée par deux des quatre représentants du personnel qui réclamaient une indexation de +1,2% et qui les a menés jusqu'à la mesure de lutte la plus contraignante : la grève. Le mouvement social a duré un jour et demi, les 12 et 13 octobre, et a été levé grâce à l'accord trouvé entre toutes les parties, soit une dernière proposition de la direction : la garantie d'indexer les salaires à hauteur de +0,6% dès janvier 2023.

Mai

NOUVELLE ORGANISATION DES DOMAINES D'ACTIVITÉS

Le départ à la retraite du directeur Infrastructures et bâtiments a été l'occasion de repenser l'organisation des domaines d'activités pour renforcer les synergies dans le contexte de la stratégie Cap 2030. Les domaines d'activités Infrastructures et bâtiments et Technique ont ainsi fusionné, à l'exception du service Développement des infrastructures qui a intégré l'unité Développement du domaine Marketing, ventes et communication.



Juillet, septembre et novembre

L'ÉLECTRIFICATION DE LA FLOTTE EN MARCHÉ!

En vue d'offrir à la population une flotte 100% électrique à l'horizon 2030, les tpg ont, en 2022, multiplié leurs actions dans cet objectif. En juillet, un appel d'offres pour l'acquisition de 38 rames de trams a été adjugé à l'entreprise suisse Stadler; le contrat a été signé en décembre. En octobre, c'est la carrosserie Hess qui a remporté un marché de plus de 100 e-bus qui seront mis en service sur le réseau tpg dès 2025. De plus, l'électrification massive de notre flotte sera financée grâce à l'émission d'une « obligation verte » « green bond », d'un montant de CHF 100 millions sur douze ans, une première pour un établissement public autonome en Suisse.

Août et octobre

IMPACTS DES CANICULES EXCEPTIONNELLES DE L'ÉTÉ SUR LA SANTÉ... ET LES INFRASTRUCTURES!

Les très hautes températures du mois d'août ont conduit l'entreprise à déclencher son plan canicule (alerte MétéoSuisse de niveau 3) comprenant notamment une série de recommandations, mais aussi des adaptations de la cadence de travail du personnel stationnaire sur le terrain et/ou des horaires dans certains services ainsi que la distribution d'eau.

À la rue Ancienne, les voies de tram aussi ont souffert des grosses chaleurs: le rail s'est dilaté et il a fallu le couper. Puis, en prévision des températures hivernales et de la rétraction du métal, nous avons dû procéder au remplacement d'une portion de voie en un temps très court.

Septembre

«CONSTRUISONS ENSEMBLE LE RÉSEAU DE TRANSPORTS PUBLICS DE DEMAIN!»

À la rentrée, les principaux acteurs de la mobilité dans la région – autorités organisatrices et opérateurs – se sont associés afin de mener une vaste enquête, entièrement en ligne, pour connaître les habitudes de déplacement de la population à l'échelle du Grand Genève en vue de développer un réseau de transports publics au plus proche de ses besoins.



Octobre

AJUSTEMENT DE L'OFFRE AUX HEURES DE POINTE

Comme d'autres entreprises de transport public en Suisse, et ailleurs en Europe, fin 2022, les tpg ont fait face à un taux d'absence supérieur à ce dont ils avaient l'habitude. En conséquence, l'entreprise a adapté son offre en retirant certaines courses de renfort sur le réseau urbain, entre fin octobre et mi-décembre.

Novembre

CONDITIONS DE TRAVAIL À LA CONDUITE: MISE EN PLACE DE MESURES POUR AMÉLIORER LA SITUATION

Suite à diverses remontées du terrain (sondage, syndicats), il est apparu, fin 2022, que la satisfaction globale du personnel de conduite était en diminution, notamment sur la question des horaires. Aussi, afin de faire émerger des solutions, ensemble, des séances de travail et d'échange régulières avec des représentants de la conduite, des ressources humaines et de l'exploitation ont été mises en place dès fin novembre.

Décembre

UN PLAN DE RÉSEAU FLAMBANT NEUF!

Au changement d'horaire de décembre 2022, le réseau s'est étoffé pour proposer à la population une offre de transport durable toujours plus attractive: fréquences renforcées, lignes prolongées et nouvelles dessertes ont été déployées le 15.12.

Une autre nouveauté en fin d'année fut la publication du nouveau plan de réseau. Repensé pour plus de lisibilité, il a été réalisé par le spécialiste en la matière, internationalement reconnu: Jug Cerovic. Le nouveau plan fait partie d'un tout destiné à proposer une cohérence de lecture avec les autres réseaux de l'arc lémanique qui ont eux aussi refait leur plan sur le même schéma.

Rapport d'activité

Éditoriaux

Bilan de législature(s) très positif pour la mobilité durable

Cette édition du rapport annuel des tpg est le dernier à être élaboré dans la configuration actuelle : avec le conseil d'administration en place – même si sa composition a quelque peu changé au gré des départs et arrivées – et dont j'assume la présidence depuis près de sept ans avec fierté ; et sous la magistrature du conseiller d'État actuel, Serge Dal Busco. Au moment où vous lisez ces quelques lignes, nous connaissons les nouveaux membres du Conseil d'État et le nom du nouveau magistrat/de la nouvelle magistrate > nom à préciser, si connu au moment de la publication du RAG en charge de la mobilité pour les cinq prochaines années. Quant au conseil d'administration des tpg, il faudra attendre début 2024 pour en connaître la nouvelle composition.




Anne Hornung-Soukup
Présidente du conseil
d'administration

Si l'heure n'est pas encore tout à fait à la nostalgie, je souhaite néanmoins profiter de cette tribune pour revenir sur quelques réalisations majeures pour le développement des transports publics à Genève déployées au cours de la législature qui touche à sa fin. Sans surprise, l'événement phare que je retiendrai est la mise en service du Léman Express (LEX) et la refonte du réseau tpg autour de cette nouvelle colonne vertébrale. Pour les tpg, au-delà de cette réorganisation des lignes autour des gares du RER franco-valdo-genevois, c'est le prolongement du tram 17 sur territoire français, à Annemasse, qui a été le point culminant du changement d'horaire de décembre 2019. Une extension qui ouvrirait la voie sur l'avenir et le retour des lignes transfrontalières de tram ; bientôt Saint-Julien-en-Genevois, puis le pays de Gex.

Le nouveau réseau tpg qui a accompagné le lancement du LEX est le fruit d'un travail de réflexion et de mise en œuvre titanesque ! En 2022, ce travail a d'ailleurs été salué par l'Union internationale des transports publics qui a récompensé les tpg pour ce projet de mobilité ambitieux, mené avec professionnalisme et succès, en lui attribuant le premier prix de la catégorie « Public and urban transport strategy ». Cette récompense démontre parfaitement qu'une bonne collaboration entre les autorités organisatrices et les différents opérateurs et acteurs de la mobilité donne d'excellents résultats au service de la population.

En 2021, j'ai été honorée d'inaugurer le prolongement du tram 14 à Bernex, tant attendu par les habitantes et habitants de la commune et en présence de celui qui était maire de Bernex lors des premières discussions pour cette extension, alors devenu notre conseiller d'État. Plus tard dans l'année, j'ai eu la satisfaction de voir se concrétiser le projet tpgFlex qui ouvre de nouvelles perspectives sur des solutions de mobilité innovantes et surtout plus respectueuses de l'environnement. Enfin, j'ai été particulièrement heureuse de participer au retour du tram de Noël qui éblouit les yeux des enfants depuis deux ans maintenant !



Ces réalisations, aux portées différentes, sont toutes primordiales pour notre qualité de vie et au cœur de notre mission de service public: développer le réseau par de nouvelles lignes, des extensions, tout en veillant à ce que les modes d'exploitation et/ou de traction utilisés soient durables et contribuent à la décarbonation de la région, mais aussi participer au rayonnement et au bonheur de la population. Ces objectifs ont été les guides du conseil d'administration, en 2022, pour l'élaboration de la feuille de route de la stratégie Cap 2030 qui nous aidera à contribuer aux ambitions du Plan climat cantonal, soit un report modal (transports individuels motorisés vers transports durables) de 40 à 50% d'ici à 2030.

C'est donc avec une certaine fierté, mais beaucoup d'humilité, que je m'apprête à clôturer une double législature – conseil d'administration et Conseil d'État – et une collaboration de qualité avec ces deux organes, ainsi qu'avec l'ensemble de la direction des tpg, qui auront permis de grandes avancées en matière de mobilité durable à Genève.

.....

«Une bonne collaboration entre les autorités organisatrices et les différents opérateurs et acteurs de la mobilité donne d'excellents résultats au service de la population.»

Rapport d'activité

Éditoriaux

Cap sur l'électromobilité !

L'année 2022 nous a rappelé à quel point il est urgent d'agir pour le climat : l'été a été caniculaire, puis les débuts de l'hiver d'une douceur peu commune. Des dérèglements climatiques sur fond de crise énergétique qui nous ont encore une fois rappelé que les ressources naturelles ne sont pas inépuisables et qu'il est urgent d'agir pour protéger notre planète. Nous avons tous et toutes, à notre niveau, un rôle à jouer pour opérer un changement important de nos comportements afin d'inverser la tendance.


L'implication des entreprises de transport public est primordiale dans la lutte contre le dérèglement climatique. À l'échelle de notre région, nous avons, en tant qu'acteur majeur de la mobilité du Grand Genève, un rôle prépondérant à jouer pour contribuer à l'atteinte des objectifs ambitieux du Plan climat cantonal (réduction de 60% des émissions de gaz à effet de serre – GES – d'ici à 2030). L'électrification de notre flotte de véhicules ainsi que le développement de notre offre, afin de la rendre encore plus attractive pour la part de la population qui continue à préférer sa voiture, sont donc deux enjeux primordiaux pour atteindre ces objectifs.

Après deux années ralenties par la pandémie, 2022 aura été une année faste en termes de concrétisations en faveur de la protection du climat. En septembre, nous avons émis avec succès une « obligation verte », ou « green bond », afin de financer l'électrification de notre flotte. Première pour un établissement public autonome suisse, le succès de cette levée de fonds, à hauteur de 100 millions de francs, témoigne directement de notre volonté d'œuvrer, de différentes manières, en faveur de l'environnement mais aussi de la crédibilité de notre entreprise sur les marchés financiers. En octobre, c'est le Grand Conseil qui a voté un important crédit de financement pour l'électrification de la flotte des tpg. En novembre, nous avons adjudé au fabricant suisse HESS (en collaboration avec son partenaire Hitachi Energy) un marché pour l'acquisition d'une centaine d'autobus électriques – e-bus – qui viendront remplacer nos bus diesel, dès 2025. Enfin, en décembre, le contrat d'acquisition de 38 (au minimum) rames de tramways était signé avec le fabricant Stadler.

Évidemment, il nous faudra continuer à développer l'attractivité de l'offre de transport. Il ne suffit pas de mettre à disposition de la population des véhicules propres pour s'assurer d'un report modal ; les habitantes et habitants de la région doivent aussi être convaincus par la qualité et la fiabilité du service proposé. Pour cela, nous allons encore développer notre réseau, diversifier nos prestations, notamment en matière de mobilité servicielle (plans de mobilité d'entreprise par exemple), faciliter l'accès aux titres de transport (développement de la billetterie dématérialisée) et optimiser l'information voyageurs en temps réel (applications).



Denis Berdoz
Directeur général



Pour mener à bien ces développements, nous devons pouvoir compter sur un personnel qualifié et motivé; avec le départ à la retraite de la génération dite des baby-boomers, il nous faudra encore développer l'attractivité de nos métiers pour recruter de nouvelles forces vives. Or, comme dans plusieurs secteurs d'activités avec le même type de contraintes, les professions où les horaires sont irréguliers séduisent moins qu'avant. Aussi, renforcer notre marque employeur pour valoriser les avantages de travailler dans une entreprise de service public sera un défi majeur des années à venir. Nous pourrons compter sur la motivation des équipes des Ressources humaines, réorganisées en 2022 – à l'arrivée de notre nouvelle directrice, Emilie Durrer-Stambolic – autour des objectifs suivants : garantir de bonnes conditions de travail à l'ensemble du personnel tpg, agir sur les causes de l'absentéisme pour le faire diminuer et attirer de nouveaux talents.

Enfin, nous allons continuer de favoriser et développer les échanges avec le personnel et ses représentants, pour garantir une bonne compréhension des enjeux qui attendent notre entreprise. Les événements de 2022, avec la grève les 12 et 13 octobre, ont montré à quel point le dialogue et la transparence sont importants, de part et d'autre, pour assurer la paix sociale. Avancer ensemble, avec la même compréhension du contexte social, financier, économique et politique dans lequel se meurent les tpg, c'est le moyen de tirer tous et toutes à la même corde pour délivrer un service public de qualité à la population.

.....

**«L'implication des entreprises
de transport public est primordiale dans
la lutte contre le dérèglement climatique.»**

Gouvernance

Conseil d'administration

Établissement de droit public, les tpg sont régis par la Loi sur les Transports publics genevois H 1 55 (LTPG) et la Loi sur l'organisation des institutions de droit public (LOIDP). Elles précisent, entre autres, la composition du conseil d'administration, le mode de nomination de ses membres, ses attributions ainsi que le mode de gestion de l'entreprise.

Le conseil d'administration nomme les membres de la direction avec qui il établit la stratégie de l'entreprise et le contrat de prestations négocié avec l'État tous les cinq ans. Il se réunit, in corpore et avec le directeur général des tpg, une fois par mois ou aussi souvent que nécessaire pour la bonne marche de l'entreprise. En outre, ses membres officient régulièrement au sein d'un bureau du conseil et dans quatre commissions thématiques.

En 2022, le conseil a particulièrement travaillé sur le développement de la stratégie d'entreprise Cap 2030 et préparé la future négociation du contrat de prestations 2025-2029, dans le but d'aligner les objectifs des tpg sur les ambitions du Plan climat cantonal 2030.

Membres désignés par le Conseil d'État



**Anne
Hornung-Soukup**
Présidente



**Silvio
Bartolini**



**Sandrine
Meyer Chanson**¹



**Denis
Grobet**



**Maja
Lüscher**



**Nicolas
Fournier**²
Voix consultative



**Philippe
Serrano**

¹ Administratrice depuis le 12 janvier 2022

² Administrateur depuis septembre 2022

Membres désigné-es
par le Grand Conseil



**Céline
Amaudruz**
Vice-présidente



**Javier
Garcia**



**Oscar Francisco
Gonzalez Garcia**



**Philippe
Meyer**



**Philippe
Calame**



**Philippe
Rochetin**



**Thibault
Schneeberger**

Membre désignée par
le Conseil administratif
de la Ville de Genève



**Sandrine
Salerno**

Membre nommé par
le Conseil d'État pour
représenter la région
frontalière française



**Christian
Aebischer³**

Membre désigné
par l'Association des
communes genevoises



**Gilles
Marti**

Membres élus par
le personnel tpg



**Robert
Badoud**



**Frank
Cordier**



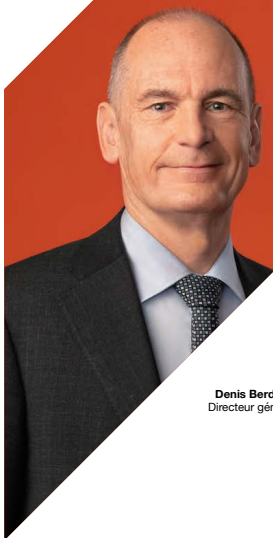
**Joao
Faustino**

³ Administrateur depuis le 23 février 2022

Rapport d'activité

Gouvernance

Collège de direction



Denis Berdoz
Directeur général

La direction est composée du directeur général et des directeurs et directrices en charge du fonctionnement opérationnel de l'entreprise. Elle met en œuvre les décisions stratégiques validées avec le conseil d'administration et organise les activités pour répondre aux objectifs fixés par le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meuvent les tpg et en optimisant ses ressources humaines et financières.



Marc Châtelain
Exploitation

En 2022, la direction a permis la concrétisation de plusieurs grands projets en vue de l'électrification complète de la flotte des tpg d'ici à 2030.

Elle a également dû gérer un contexte social délicat et de nombreuses séances de négociation – y compris sur fond de grève – avec les représentants du personnel au sujet de l'indexation des salaires.

Et suite au départ à la retraite du directeur Infrastructures et bâtiments, **Pascal Ganty**, elle s'est réorganisée afin de renforcer les synergies entre les domaines d'activités dans le contexte stratégique de Cap 2030.



Émilie Durrer-Stambolic
Ressources humaines



Guillaume Meyer
Systèmes d'information
et télécommunications



Pascal Ganty
Infrastructures et bâtiments
(jusqu'au 30 avril 2022)



Marc Defalque
Marketing, ventes
et communication



Thierry Wagenknecht
Technique



Sophie Heurtault Malherbe
Finances et gestion

Participations

100%

GCT-gestion des communautés tarifaires sàrl

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass.

89,2%

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport. En 2022, les tpg ont perçu 89,2% de ces ventes (y compris la part unireso dans Léman Pass), conformément à la clé de répartition qui lie les trois entreprises de transport (tpg, CFF, SMGN) et qui a été renégociée pour l'année 2022.

2022 n'a pas eu à souffrir de semi-confinements ou de fermetures aussi strictes que les deux années précédentes. Les nouvelles habitudes de la population, notamment avec la pérennisation du télétravail, ont néanmoins continué d'impacter la progression de la fréquentation des transports publics.

100%

tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

49%

TP2A

Exploitation du réseau de transport collectif au service de l'agglomération d'Annemasse.

Autre actionnaire: RATP Dev

47%

Société du téléphérique du Salève

Exploitation du Téléphérique du Salève.

Autres actionnaires: RATP Dev, COMAG

Les importants travaux du téléphérique du Salève ont continué durant toute l'année 2022. Cette mue nécessaire et qui rendra le Salève encore plus attractif nous aura néanmoins privés de la part des recettes des montées/descentes.

100%

TP Publicité SA

Vente d'espaces publicitaires pour les transports publics genevois et les transports publics de la région lausannoise.

En 2022, les conseils d'administration des tpg et de TP publicité SA ont fait le choix d'externaliser la commercialisation des espaces publicitaires des tpg. La situation financière de l'entreprise, la baisse des recettes due à la crise sanitaire ainsi que l'évolution du modèle d'affaire dans d'autres villes suisses ont motivé ce choix. Plusieurs possibilités pour l'accompagnement du personnel ont été proposées, notamment le reclassement au sein des tpg pour certains et certaines d'entre eux/elles. Les activités de TP Publicité SA ont été maintenues jusqu'au 31 décembre 2022.

100%

TPG VÉLO SA

Société en transition.

100%

Concession des lignes Noctambus

Exploitation des lignes nocturnes pour le compte de l'association Noctambus, dont l'activité est financée par les communes genevoises.

| 5%

Coopérative de mutualisation des entreprises de transport public MOVI+

Mise en commun de ressources, principalement humaines, et de compétences dans le but de répondre aux besoins annexes des sociétés de transport public.

Lors de l'assemblée générale du 20 juin 2022, Guillaume Meyer, directeur des systèmes d'information et télécommunications des tpg, a été nommé président du conseil d'administration de MOVI+.

> MOVI+ OPENIT SA

OpenIT est une société anonyme dont l'objectif est de réaliser tout type de développement informatique en lien avec le secteur du transport public. Elle s'appuie sur une équipe de développeurs experts.

Participants : tpg, ti, TPF, T2C, TPN, Travys, MOB, VMCV, CGN, MBC, LEB, TPC

Rozenn Molinier, responsable comptabilité et fiscalité aux tpg, est membre du conseil d'administration depuis 2022.

> TPCOLLECT

Centre de compétences créé dans le but d'optimiser et d'harmoniser les actions en recouvrement de créances.

Participants : tpg, TPF, ti, transN, VMCV

Robert Badoud, responsable service clientèle et opérations aux tpg, est président du centre de compétences depuis 2022.

> MAAS – MOBILITY-AS-A-SERVICE

Centre de compétences offrant des solutions de mobilité multimodale clés en mains sous la forme d'une plateforme mobile et d'un système de gestion liés.

Participants : tpg, ti

> DATA

Centre de compétences créé dans le but de coordonner et de consolider les différentes initiatives visant à faciliter l'échange et le partage de données entre ses adhérents et vers les acteurs nationaux du domaine du transport public de voyageur-ses.

Participants : tpg, VMCV, AVJ, cgn, MOB, ti, travys, tpn, MBC, LEB, NSICM

> OPTIBUS

Centre de compétences ayant pour objectif de développer un système embarqué dans les bus thermiques pour favoriser une conduite écologique et réduire la consommation de carburant.

Participants : tpg, tpf, MBC, ti

> TRAAS – TICKET AND ROUTING AS A SERVICE

Centre de compétences offrant des solutions d'e-ticketing et de routing (recherche d'itinéraires) clés en mains sous la forme de plateformes fixes et mobiles avec systèmes de gestion liés. L'une de nos plus grandes réalisations est l'application tpgPreview créée en collaboration avec les TPC.

Participants : tpg, TPC

Marc Defalque, directeur Marketing, ventes et communication aux tpg, est vice-président du centre de compétences depuis 2020.

Contrat de prestations 2020-2024

2022, une progression de l'offre encore ralentie par la crise sanitaire

2022 était la troisième année du contrat de prestations actuel. Si elle n'a pas été marquée par des restrictions fortes liées à la pandémie de coronavirus comme les deux années précédentes, les effets de la crise sanitaire ont néanmoins encore pesé sur la progression de l'offre tpg telle que prévue par le Plan d'actions des transports collectifs 2020-2024. Une partie des mesures nécessitait de nouvelles infrastructures qui n'ont pas pu être mises en service en décembre 2021 ; elles ont donc été reportées. Notons également que des adapta-

tions de l'offre de tram, aux heures creuses, ont dû être déployées en tant que mesures d'économie pour compenser les effets de la pandémie sur nos finances.

Les nouveautés sur le réseau tpg en 2022 ont donc essentiellement consisté en des rocades ou des extensions de parcours. Certaines d'entre elles méritent d'être relevées car elles préfigurent déjà l'important développement de notre réseau électrique dans les années à venir : par exemple, deux lignes de trolleybus ont été prolongées sans

lignes aériennes de contact, grâce aux batteries de nos trolleybus Exqui.City.

Aussi, si l'année écoulée n'a pas été aussi faste en matière de développement de l'offre que la première année du contrat de prestations – avec la mise en service du Léman Express en décembre 2019 –, elle a, en revanche, été décisive pour préparer l'avenir avec des actions majeures en vue de l'électrification de notre flotte.

Objectifs et indicateurs du contrat de prestations 2020-2024, année 2022

Objectif 1

INDICATEUR :

Offre de transport en places x kilomètres réalisés (PKR) et fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs

En 2022, l'offre a augmenté de 1,6% par rapport à 2021 et de 8,2% par rapport à 2019 (avant Léman Express). Toutefois, comme introduit plus haut, les effets de la pandémie se sont encore fait sentir en 2022, avec des décalages de mise en service : prolongement du tram 15 à ZIPLO reporté à 2024 ou adaptations liées des lignes 22, 42, D et L, entre autres. À cela se sont ajoutés les impacts des mesures ponctuelles d'ajustement pour faire face aux absences en hausse et à la disponibilité des véhicules. Enfin, si la progression de la fréquentation a été plutôt réjouissante suite à la fin de la pandémie, cet indicateur est également resté en deçà de la valeur cible.

Objectif 2

INDICATEURS :

Qualité des correspondances Léman Express (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); fiabilisation et amélioration du temps de parcours; taux de courses non réalisées; évolution des notes BEST

Assurer la qualité du service à la clientèle

Encore une fois, les notes de l'étude BEST (Benchmarking European Services of public Transport) sont en hausse ou égales à l'année qui précède, attestant d'un bon niveau de satisfaction global pour les transports publics de la région.

Les correspondances entre les tpg et le Léman Express sont toutefois un point de vigilance à observer. L'indicateur de qualité des lignes de rabattement sur une gare Léman Express affiche un très bon résultat, grâce à une bonne performance à l'horaire; il nous faut toutefois encore travailler sur les horaires des correspondances en soirée car les indicateurs sont, pour 2022, en dessous des objectifs fixés dans le contrat de prestations. En outre, contrairement à 2020 et 2021, la vitesse commerciale ne bénéficie plus des conditions de circulation favorables induites par les restrictions de déplacements liées à la pandémie; elle est néanmoins meilleure qu'en 2019 avec une amélioration de 0,48 km/h.

Objectif 3

INDICATEURS :

Ratio de contributions cantonales (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); taux de couverture globale (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible); coûts/PKR (places x kilomètres réalisés) (soumis à pénalité en cas de non-atteinte de la valeur cible)

Assurer une maîtrise financière

Comme prévu au budget, l'année 2022 s'est soldée sur un résultat net déficitaire et en deçà des prévisions du Plan financier pluriannuel (PFP). Le manque à gagner reste important si l'on compare les produits de transport réels 2022 à ceux initialement prévus dans le PFP, même si le résultat net est meilleur qu'attendu, notamment grâce à une subvention cantonale de 15,3 millions de francs (soutien COVID-19) non prévue au PFP. De fait, deux des trois indicateurs ne sont que partiellement atteints (ils dépassent la marge de tolérance de 5%) mais ils sont considérés comme cas de force majeure liés à la pandémie.

Objectif 4

INDICATEUR :

Nombre de kilomètres produits par traction électrique

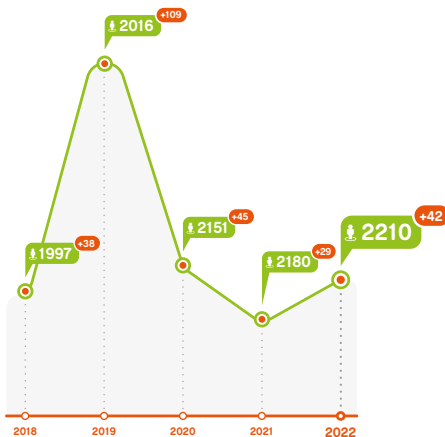
Diminuer les impacts environnementaux

2022 a été une année forte en matière d'électrification du réseau, par toutes les actions réalisées en vue d'une électrification complète de notre flotte à l'horizon 2030 (lire l'édito du directeur général en pages 8-9). Paradoxalement, en matière de nombre de kilomètres produits par traction électrique (indicateur du présent objectif), nous avons été légèrement en dessous (38%) de la cible fixée (39,7%) par le contrat de prestation pour l'année écoulée, en raison de multiples facteurs: le report de l'extension de la ligne 15, le chantier de cette même ligne à Palettes qui a nécessité de raccourcir les lignes 12, 15 et 18 ou le report des extensions complémentaires de lignes de trolleybus sur batterie expliquent notamment ce résultat.

Bilan social

Évolution de l'effectif

Nombre de collaborateurs et collaboratrices



135

personnes travaillent dans l'encadrement, soit **6,1%** des collaborateurs-trices



220

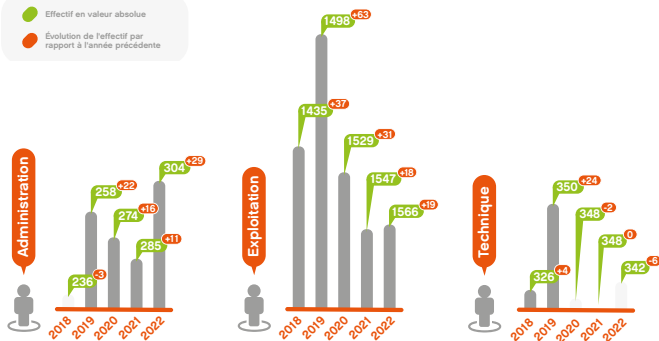
personnes travaillent à temps partiel, soit **9,95%** des collaborateurs-trices



1096

personnes ont moins de 45 ans, soit **49,55%** des collaborateurs-trices

- Effectif en valeur absolue
- Évolution de l'effectif par rapport à l'année précédente



Recrutements

4946

CV reçus

193

postes mis au concours

Soit une moyenne
de **412 CV reçus**
par mois



2816

CV hors conduite

56,93%



2130

CV conduite

43,07%

193
postes mis
au concours

89%
des postes
ont été repourvus



36%
des personnes recrutées
à l'externe proviennent
de l'Office cantonal de
l'emploi (OCE) et de
l'Hospice général

72
postes de
conducteurs-trices
mis au concours
37,3%

100%
des postes
ont été repourvus



29,16%
des conducteurs-trices
recrutés à l'externe
proviennent de l'Office
cantonal de l'emploi
(OCE) et de l'Hospice
général

Absences

10,14%

Taux moyen

0,35%

accidents
professionnels

1,32%

accidents
non professionnels

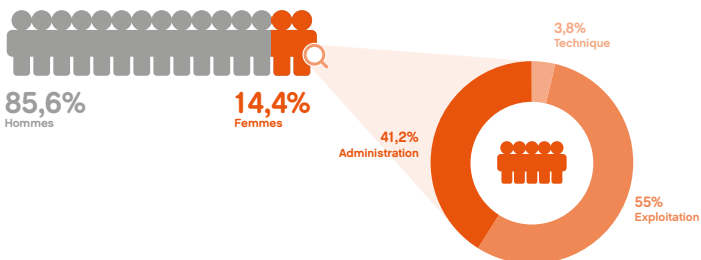
8%

maladie



Bilan social

Les femmes aux tpg



Formations

Budget total 2022

CHF 990 000



Apprenti-es formé-es



Statistiques

Chiffres clés

	2022	2021
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	32 391	31 486
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	29 002	28 311

Voyageur-ses transporté-es

Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	197 152	162 701
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	507 044	421 038
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	540	445

Parc de véhicules

Tramways articulés	126	124
Trolleybus articulés	104	104
Minibus	4	4
Véhicules autonomes	4	4
Autobus	39	39
Autobus articulés	189	189
Autobus articulés « TOSA »	12	12
Total	478	476

Nombre de places voyageur-ses dans les véhicules (base : places debout 4 personnes/m ²)	64 230	63 710
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 635 036	3 565 600

Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)

Exploitation	1 519	1 505
Ateliers, dépôts et installations	340	343
Administration et soutien	286	284
Total	2 145	2 132

Finances (en milliers de CHF)

Produits

Produits du transport		
Billets	49 292	38 352
Abonnements	77 087	66 430
Divers	2 981	2 561
Autres produits voyageur-ses	13 435	14 453
Total produits du transport	142 795	121 796
Contributions	341 724	344 134
Produits d'exploitation divers	18 264	18 459
Produits financiers	1 721	2 174
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	-258	56
Produits totaux	504 246	486 618

Charges

Frais de personnel		
Biens et services	151 888	146 988
Pertes sur constats et débiteurs	5 176	2 152
Dotations aux amortissements	60 717	61 180
Charges financières	15 113	15 524
Charges totales	504 325	493 487
Résultat	-79	-6 869

Statistiques

Caractéristiques des lignes

Situation au 10 décembre 2022

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Jardin Botanique – Gare Cornavin – Hôpital – Genève-Eaux-Vives-Gare – Petit-Bel-Air – Belle-Idée/Belle-Terre – Hôpital Trois-Chêne	12,582	0:54:10	13,94
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Cirque – Jonction – Onex-Marché – Onex-Salle communale – Cressy	8,554	0:35:41	14,38
3	Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7,409	0:34:12	13,00
5	Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	12,512	0:48:12	15,58
6	Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	8,789	0:37:09	14,19
7	Lignon-Tours – Aire – Concorde – Délices – Bel-Air – Rive – Hôpital – Aubépine – Bout-du-Monde	8,593	0:36:17	14,21
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	11,017	0:40:23	16,36
9	Lignon-Tours – Délices – Gare Cornavin – Pl. des Eaux-Vives – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Petit-Bel-Air – Belle-Terre-Place de l'Araire	12,640	0:47:44	15,88
10	Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	6,413	0:30:11	12,75
11	Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Délices – Carouge-Tours – Bout-du-Monde – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	11,571	0:48:34	14,29
12	Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	8,849	0:36:02	14,73
14	P+R Bernex-Vailly – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	13,748	0:46:36	17,70
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	6,577	0:28:29	13,85
17	Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	9,747	0:39:36	14,77
18	Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11,527	0:43:38	15,85
19	Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	9,553	0:38:28	14,90
20	Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregry – Chambésy – Valavran	8,503	0:28:17	18,03
21	Onex-Cité – Onex-Marché – Les Esserts – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Carouge-Tours – Carouge-Rondeau	5,522	0:21:20	15,53
22	Jardin Botanique – Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châteline – Lancy – ZIPLO	14,261	0:45:13	18,92
23	Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	12,249	0:38:32	19,07
25	Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	8,084	0:33:43	14,38
26	Les Esserts – Aire – Lignon-Tours – Etang-Place – Blandonnet – Genève-Aéroport-Terminal	9,343	0:28:03	19,98
31	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	5,676	0:20:15	16,81
32	Sous-Moulin – Graveson – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Terre – Puplinge – Jussy/Monnaz	14,275	0:33:14	25,76
33	Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	9,210	0:25:38	21,55
34	Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bogerues – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevrier	12,661	0:35:07	21,63
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	3,603	0:19:06	11,31
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	3,223	0:16:50	11,48
37	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	9,055	0:26:16	20,68
38	Place Favre – Petit-Bel-Air – Vandoeuvres – Capite – Vésénaz – St-Maurice – Anières – Hermance – Chens-sur-L. (France)	20,047	0:48:55	24,58
39	Pointe à la Bise – Vésénaz – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	12,059	0:25:52	27,97
41	Carouge-Tours – Vessy – Petit-Veyrier	8,366	0:24:18	20,65
42	Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully-Croisée	9,540	0:29:07	19,65
43	Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet/Loëx-Hôpital	10,488	0:32:46	19,20
44	Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	4,830	0:13:54	20,84
45	Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	3,603	0:12:56	16,72
46	Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	5,709	0:15:19	22,35
47	Confignon-Croisée – Lully – Sézenove – Bernex-Guillon – Confignon-Croisée	6,858	0:19:32	21,06
48	Confignon-Croisée – Bernex-Guillon – Sézenove – Lully – Confignon-Croisée	6,902	0:20:13	20,47
50	Aéroport – Colovrex – Valavran – Gerthod – Versoir	13,090	0:34:00	23,09
51	CO Renard – Aire – Lignon – Châteline – Bouchet – Mervelet	8,014	0:27:50	17,27
52	Gerthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Vessy – Bois-Chatton	10,929	0:26:47	24,48
53	Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balaxert-Pailly – Grand-Saconnex – Valavran	11,996	0:34:20	20,96
54	Aéroport – Tunnel Routier – Versoir-Gare – Versoir-Centre sportif	12,000	0:26:29	27,18
55	Bossy – Collex – Richellen – Versoir – Sauvverny – Chavannes-des-Bois	11,905	0:22:55	31,16
56	Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	6,416	0:19:41	19,55
57	Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	10,103	0:33:43	17,98
60	Aéroport – Cr. Saconnex-Tempère – Chambésy-Centresportif-Chambésy-Fontaines – (Chambésy-Pierre) – Pl. du Vangeron	7,364	0:19:13	22,98
62	ZIPLO – Plain-les-Ouales-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	7,717	0:20:52	22,18
63	Confignon-Croisée – Viry (France)	10,228	0:16:06	35,11
64	Meyrin-Gravière – Prévessin – Farnay-Mairie	7,821	0:18:45	25,01
66	Aéroport – Farnay – Prévessin – Saint-Genis – Thoiry	12,734	0:31:48	24,02
68	Blandonnet – CERN – Saint-Genis – Sergy – Thoiry	9,889	0:24:34	24,14
70	Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	7,604	0:17:33	25,99
71	Hôpital de La Tour – Satigny-Gare	3,933	0:09:10	25,70
72	Satigny-Gare – Bourdigry – Chouly – Peissy – Satigny-Gare	9,196	0:19:40	28,04
73	Satigny-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	7,616	0:15:25	29,63
74	Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	13,290	0:23:30	33,91
75	La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	4,405	0:10:31	25,12
76	La plaine-Gare – Cartigny – Lacornex – Sorral – Viry (France)	15,532	0:26:30	35,16
77	La plaine-Gare – Avully – Athenaz – Ségézin	6,758	0:11:02	36,72
78	La plaine-Gare – Avully – Chancy	6,109	0:12:51	28,52
86	Presinge – Puplinge – Mon-Idée – Annemasse-Gare (France)	5,857	0:15:21	22,88

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
A Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	12,498	0:33:03	22,68
D Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Quates – Perly – Saint-Julien (France)	10,370	0:35:40	17,44
E Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,340	0:30:34	26,18
E Gare Cornavin – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance (Express)	15,073	0:39:55	22,66
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney – Ornex – Cessy – Gex-Aiglette (France)	14,621	0:41:58	20,90
G Rive – Vésénaz – Pallanerie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	12,543	0:30:03	25,04
G Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallanerie – Veigy-Douane (Express)	12,842	0:32:54	23,42
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	14,639	0:35:36	24,66
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chanoy-Pougny-Gare	16,462	0:39:28	25,03
L P+R Bernex – Lacornex – Soraz – Sézegrin – Athénaz	11,252	0:26:38	25,34
M Colonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble (France)	14,022	0:40:40	20,68
N Lycée De Stalé – Saint-Julien-Gare – Viry – Valléry (France)	13,605	0:27:50	29,33
T La Plaine – Challes (France)	4,117	0:09:42	25,43
X2 Navette Autonome Belle-Idée			

Parc des véhicules et kilomètres parcourus

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2022	2021	2022	2021
Véhicules d'exploitation				
Véhicules de traction				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	904 680	925 684
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	838 789	843 001
Tramways Cityrunner	41	39	2 163 867	2 300 886
Tramways Tango	39	39	2 405 262	2 183 773
Total tramways	126	124	6 312 598	6 253 344
Trolleybus				
Trolleybus articulés	94	94	3 610 084	3 374 530
Trolleybus bi-articulés	10	10	365 380	376 379
Total trolleybus	104	104	3 975 464	3 750 909
Autobus				
Minibus	4	4	40 091	13 141
Véhicules autonomes	4	4	Projet en cours	
Autobus	39	39	1 787 893	1 614 370
Autobus articulés	189	189	9 659 447	9 544 232
Autobus articulés «TOSA»	12	12	590 148	588 982
Autobus : lignes en sous-traitance			10 025 712	9 721 353
Total autobus	248	248	22 103 291	21 482 078
Total traction électrique	246	244	10 878 210	10 593 235
Total des véhicules d'exploitation	478	476	32 391 353	31 486 331

Véhicules de musée

Automotrices tramways	5	5	1 346	377
Remorques tramways	3	3	642	227

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2022

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcours par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
☞ Lignes principales	169 534 000	385 035 000	16 383 000	349 582 025	146 391 459
-- Tramways	89 277 000	194 486 000	5 408 000	158 594 227	76 205 634
12 Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	20 460 000	43 000 000	1 197 000	40 406 691	17 293 216
14 Ph R Bernex-Vully – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	25 781 000	64 180 000	1 896 000	49 266 046	23 271 367
15 Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	16 318 000	23 785 000	822 000	24 742 516	12 296 482
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	11 547 000	24 496 000	821 000	19 284 719	9 456 691
18 Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	15 171 000	39 025 000	872 000	24 894 254	13 887 877
-- Trolleybus	34 312 000	74 544 000	3 928 000	78 549 239	29 092 632
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Cirque – Jonction – Onex-Marché – Onex-Salle communale – Cressy	5 168 000	11 057 000	701 000	13 482 629	4 282 927
3 Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7 595 000	15 790 000	734 000	15 210 479	6 359 405
6 Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	5 212 000	10 951 000	582 000	11 261 224	4 329 901
7 Lignon-Tours – Aire – Concorde – Délices – Bel-Air – Rive – Hôpital – Aubépine – Bout-du-Monde	3 795 000	8 637 000	638 000	12 111 517	3 275 751
10 Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	5 821 000	12 506 000	446 000	11 094 029	4 984 301
19 Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	6 721 000	15 603 000	827 000	15 389 361	5 860 346
-- Autobus	45 945 000	116 005 000	7 047 000	112 438 560	41 093 194
1 Jardin Botanique – Gare Cornavin – Hôpital – Genève-Eaux-Vives-Gare – Petit-Bel-Air – Belle-Idée/Belle-Terre – Hôpital Trois-Chêne	5 689 000	12 507 000	816 000	14 643 645	4 834 528
8 Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	5 580 000	16 358 000	825 000	13 137 746	5 310 894
9 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	7 022 000	17 366 000	969 000	15 524 063	6 259 001
8 Lignon-Tours – Délices – Gare Cornavin – Pl. des Eaux-Vives – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gravelles – Petit-Bel-Air – Belle-Terre-Place de l'Arare	6 168 000	16 755 000	821 000	13 725 949	5 724 946
11 Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Délices – Carouge-Tours – Bout-du-Monde – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	7 105 000	15 396 000	768 000	13 874 987	5 917 290
20 Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Valavran	1 119 000	3 655 000	350 000	5 145 850	1 120 554
21 Onex-Cité – Onex-Marché – Les Esserts – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Carouge-Tours – Carouge-Rondeau	1 483 000	2 997 000	260 000	4 460 123	1 232 590
22 Jardin Botanique – Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtelaïne – Lancy – ZIPLO	3 594 000	10 942 000	693 000	9 954 658	3 469 205
23 Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	2 911 000	8 765 000	563 000	8 797 247	2 773 602
25 Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	4 348 000	8 391 000	514 000	9 297 901	3 532 897
26 Les Esserts – Aire – Lignon-Tours – Etang-Place – Blandonnet – Genève-Aéroport-Terminal	925 000	2 873 000	468 000	3 576 371	917 687

Le tram est toujours, et de loin, le mode de transport le plus utilisé par notre clientèle. En 2022, sur les 197 152 000 personnes embarquées au total sur notre réseau, **45%** l'étaient à bord d'un tram ! Et c'est la ligne **14** qui affiche le plus haut score avec **25 781 000 voyages**.

Contributions de l'Etat de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Total (avec indemnité tarifaire) 2021	Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2022	Taux de couverture des charges % ¹ 2022	Taux de couverture des charges % ¹ 2021
	6 078 782		2 112 568		183 931 617	217 801 313	215 050 024	-11 067 598	43,6%	39,3%
Tramways	2 931 635		2 112 568		73 433 142	91 195 302	91 267 557	-3 911 248	49,9%	44,8%
	829 004				21 106 238	25 212 796	26 832 377	-1 178 232	44,8%	39,5%
	887 149				23 865 215	29 419 264	27 433 391	-1 242 315	49,0%	46,3%
	434 846				11 403 631	14 371 845	14 842 164	-407 555	51,5%	44,3%
	338 285		2 112 568		7 005 164	8 813 760	8 924 938	-372 011	50,8%	46,2%
	442 349				10 052 893	13 377 637	13 234 687	-511 134	57,6%	51,1%
Trolleybus	1 272 160				45 281 403	52 009 507	49 920 685	-2 903 044	38,7%	34,8%
	218 273				8 439 933	9 372 911	7 559 501	-541 495	33,4%	31,8%
	244 776				8 088 186	9 578 868	9 925 805	-518 109	43,4%	39,0%
	182 093				6 342 980	7 307 300	7 250 358	-406 250	40,1%	36,5%
	196 123				8 118 323	8 890 620	7 357 608	-521 320	28,7%	28,9%
	181 304				5 570 793	6 773 738	7 821 936	-357 631	46,6%	34,5%
	249 589				8 721 168	10 094 070	10 005 458	-558 238	39,7%	35,6%
Autobus	1 874 987				65 217 072	74 596 504	73 861 802	-4 253 307	38,2%	34,7%
	240 860				8 982 444	10 094 478	8 841 375	-585 814	34,7%	33,7%
	217 169				7 143 782	8 356 509	8 551 800	-465 901	42,1%	34,0%
	257 809				8 455 805	9 907 709	10 161 197	-551 468	42,0%	38,7%
	228 811				7 298 219	8 633 683	8 005 939	-475 973	43,4%	40,6%
	227 934				7 256 509	8 549 004	6 754 953	-473 253	44,3%	39,5%
	86 252				3 697 878	3 862 907	3 802 224	-241 167	23,5%	21,3%
	73 209				2 961 201	3 253 317	6 990 290	-193 123	29,3%	35,6%
	166 264				5 932 298	6 720 065	6 465 276	-386 891	36,5%	34,2%
	167 172				5 497 912	6 103 214	6 398 429	-358 561	33,4%	29,3%
	152 890				5 268 513	6 083 217	5 968 496	-343 600	39,6%	35,1%
	58 617				2 722 512	2 942 401	1 921 820	-177 556	25,2%	25,2%

¹ Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

.....

En 2022, 63,2% de notre clientèle a été transportée grâce à la traction électrique!

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2022

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcours par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
o Lignes secondaires	19 530 000	74 579 000	9 505 000	101 840 501	20 815 244
--- Autobus	19 530 000	74 579 000	9 505 000	101 840 501	20 815 244
31 Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	499 000	793 000	167 000	2 975 453	380 642
32 Sous-Moulin – Graveson – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Terre – Puplinge – Jussy/Monniaz	629 000	2 282 000	403 000	4 180 540	661 437
33 Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	634 000	2 401 000	270 000	3 518 956	682 408
34 Weyrier – Sous-Moulin – Chêne-Boquerens – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Grête – Chevrier	251 000	922 000	264 000	2 617 270	240 873
35 Sainte-Clotilde – Orge – Augutina – Hôpital – Beau-Séjour	530 000	598 000	147 000	1 732 776	374 763
36 Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	103 000	108 000	47 000	687 259	71 000
37 Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lutlier	508 000	1 998 000	253 000	2 696 552	559 547
38 Place Favre – Petit-Bel-Air – Vandoeuvres – Capite – Vésenaz – St-Maurice – Anières – Hermance – Chens-sur-L.	603 000	2 963 000	459 000	2 878 783	715 060
39 Pointe à la Bise – Vésenaz – Capite – Meinier – Jussy – Lutlier – Presinge	40 000	164 000	103 000	537 616	44 510
41 Carouge-Tours – Vessy – Petit-Weyrier	638 000	1 952 000	255 000	2 250 552	637 730
42 Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Parly – Lully-Croisée	735 000	2 190 000	276 000	3 821 726	710 172
43 Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet/Loix-Hôpital	911 000	2 249 000	357 000	3 263 273	830 501
44 Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	610 000	1 483 000	134 000	1 409 007	526 112
45 Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	472 000	717 000	100 000	1 192 685	352 687
46 Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	192 000	534 000	107 000	1 410 839	184 542
47 Confignon-Croisée – Lully – Sézenove – Bernex-Guillon – Confignon-Croisée	208 000	525 000	126 000	1 377 107	185 122
48 Confignon-Croisée – Bernex-Guillon – Sézenove – Lully – Confignon-Croisée	219 000	542 000	126 000	1 362 882	192 096
49 Aéroport – Colovrat – Valavran – Genithod – Versaix	567 000	2 215 000	313 000	4 166 826	630 107
50 CO Renard – Aire – Lignon – Châteline – Bouchet – Mervelat	741 000	1 602 000	211 000	2 070 962	627 146
52 Genithod – Bellevue – Colovrat – Collex – Bossy – Bois-Chatton	317 000	937 000	253 000	1 755 335	289 079
53 Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balewert-Pailly – Grand-Saconnex – Valavran	766 000	2 060 000	388 000	4 849 992	703 287
54 Aéroport – Tunnel Routier – Versoix-Gare – Versoix-Centre sportif	70 000	224 000	58 000	696 959	70 395
60 Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvverny – Chavannes-des-Bois	282 000	1 100 000	268 000	1 767 615	304 542
60 Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	86 000	230 000	44 000	607 611	76 645
57 Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	928 000	2 172 000	339 000	3 262 746	798 390
60 Aéroport – Gr-Saconnex-Tempie – Chambésy-Fontaine – Chambésy-Gare – Chambésy-Plage du Vaugrenon	52 000	138 000	137 000	977 680	47 340
62 ZIPLO – Plan-les-Ouates-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	548 000	1 295 000	194 000	2 570 084	486 651
63 Confignon-Croisée – Viry	56 000	230 000	64 000	801 978	44 288
63 Confignon-Croisée – CERN	206 000	534 000	47 000	594 519	184 825
63 Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	208 000	810 000	205 000	1 744 715	229 531
71 Hôpital de La Tour – Satigny-Gare	50 000	125 000	78 000	655 429	44 798
72 Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	52 000	180 000	86 000	651 865	54 010
73 Satigny-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	109 000	306 000	186 000	1 049 564	99 746
74 Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	64 000	274 000	230 000	1 195 132	71 013
74 La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	52 000	141 000	18 000	200 022	46 456
76 La Plaine-Gare – Cartigny – Laconnex – Sorral – Viry	11 000	59 000	86 000	747 828	13 204
77 La Plaine-Gare – Avully – Athéaz – Sézegrin	6 000	24 000	38 000	259 314	6 588
78 La Plaine-Gare – Avully – Chanzy	29 000	97 000	60 000	606 639	29 161
86 Presinge – Puplinge – Mon-Idée – Annemasse-Gare	4 000	8 000	19 000	253 251	3 048
--- Jgg flex	6 000	29 000	27 000	258 124	6 571
--- Réseau nocturne régional	52 000	324 000	58 000	1 244 740	80 090
A Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Coligny – Meinier – Gy	892 000	4 903 000	358 000	5 005 555	1 175 172
B Rive – Vésenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	2 173 000	14 203 000	614 000	8 118 923	3 160 227
C Rive – Vésenaz – Pallanterrie – Corsier-Village – Velgy-Douane/Veigy-Village	1 467 000	8 344 000	416 000	5 622 376	1 802 318
J Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	689 000	2 764 000	381 000	4 655 752	759 049
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chanzy/Poissy-Gare	945 000	5 425 000	432 000	5 113 253	1 255 809
L P+R Bernex – Laconnex – Sorral – Sézegrin – Athéaz	291 000	1 401 000	305 000	2 522 434	384 558

Contributions de l'État de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Total (avec indemnité tarifaire) 2021	Répartition du résultat (+ excédent - perte) 2022	Taux de couverture des charges % ' 2022	Taux de couverture des charges % ' 2021	
	1 644 571	7 253 181	1 043 725	17 717 112	50 144 130	72 581 389	65 903 585	-3 222 538	22,1%	21,3%	D
Autobus	1 644 571	7 253 181	1 043 725	17 717 112	50 144 130	72 581 389	65 903 585	-3 222 538	22,1%	21,3%	---
49 442					2 389 530	2 476 885	2 044 220	-155 639	14,5%	18,2%	31
63 206					3 244 310	3 396 338	2 674 523	-211 587	17,3%	14,3%	32
69 556		556 265		1 361 891	806 253	2 323 887	2 254 701	-52 582	21,1%	20,3%	33
39 573					2 193 753	2 229 772	1 875 460	-143 071	10,7%	12,9%	34
26 206					1 250 250	1 337 360	1 206 852	-81 538	23,1%	22,1%	35
10 392					568 774	585 407	539 552	-37 094	11,8%	10,4%	36
40 771		418 094		1 023 608	614 468	1 768 818	1 949 210	-40 075	22,3%	20,6%	37
43 530			145 000		1 822 182	1 983 510	1 650 711	-153 011	26,4%	27,1%	38
8 130					455 284	465 413	416 122	-29 692	9,8%	9,6%	39
34 029		313 196		766 790	468 269	1 396 082	1 246 612	-30 539	29,8%	29,8%	41
64 738		549 600		1 345 573	1 081 136	2 593 257	2 592 789	-70 509	20,3%	19,1%	42
49 344		285 082		697 911	1 314 712	2 219 986	2 107 032	-85 743	27,0%	23,0%	43
21 303		155 411		380 488	305 753	797 904	777 186	-19 940	38,9%	42,3%	44
18 634					771 539	851 993	774 984	-55 324	31,1%	30,9%	45
24 400					1 129 311	1 174 880	1 209 027	-73 586	14,8%	13,4%	46
20 819					1 099 462	1 141 156	1 025 095	-71 705	15,0%	18,4%	47
20 605					1 079 762	1 122 318	1 032 443	-70 419	15,6%	19,1%	48
73 044					3 251 611	3 395 598	2 804 909	-212 062	16,9%	14,9%	50
31 311					1 326 024	1 472 999	1 167 690	-86 481	31,8%	30,9%	51
26 546		220 043	57 640	538 724	575 485	1 180 264	1 099 159	-47 819	18,0%	18,1%	52
64 364					3 813 625	3 974 084	3 808 871	-249 716	16,2%	13,5%	53
12 441					576 524	593 640	244 953	-37 599	11,9%	11,0%	54
26 728		196 186	63 506	439 644	691 886	1 199 165	1 165 869	-45 123	18,7%	15,5%	55
10 463					488 635	504 593	512 196	-31 867	14,3%	13,6%	56
49 335					2 267 162	2 442 131	2 295 983	-147 659	26,0%	22,6%	57
14 786					859 499	869 954	610 622	-56 054	6,4%	6,9%	59
44 303					1 914 285	2 032 828	1 208 404	-124 845	20,7%	16,5%	62
12 125					699 937	705 539	711 053	-45 648	7,0%	5,7%	63
8 987					376 174	416 685	466 369	-24 533	32,6%	22,4%	65
26 382					1 397 650	1 452 898	1 295 324	-91 152	14,7%	16,6%	70
8 399					471 475	481 921	438 361	-30 748	9,6%	8,6%	71
9 856					551 999	564 637	513 078	-36 000	9,8%	9,9%	72
15 871					876 766	897 420	809 381	-57 181	11,0%	11,2%	73
18 073					1 038 330	1 052 976	943 013	-67 717	7,5%	7,4%	74
3 024					141 325	151 232	136 897	-9 217	24,7%	26,4%	76
11 306					679 033	681 663	736 476	-44 285	3,3%	3,5%	76
3 921					233 573	235 175	259 190	-15 233	4,1%	3,9%	77
9 171					533 513	540 184	489 329	-34 795	6,3%	6,9%	78
3 831					231 288	231 805	147 216	-15 064	2,7%	2,3%	86
3 906					230 607	233 696	6 653	-15 039	4,8%	2,8%	---
18 813			654 844		460 932	483 766	368 361	-30 061	7,9%	4,3%	---
84 737		1 053 485		2 579 221	1 06 025	2 951 824	2 848 879	-6 915	25,2%	24,3%	A
137 796		1 138 862		2 788 248	839 068	4 321 900	4 377 248	-54 722	40,6%	38,2%	B
95 610		895 458	95 000	2 192 329	506 498	3 098 547	3 192 114	-33 163	33,8%	32,5%	C
79 439					3 583 553	3 754 020	3 437 093	-233 711	18,0%	18,0%	D
87 798		1 111 893	27 735	2 722 220		2 997 786	2 910 171	92 203	26,3%	26,4%	K
38 127		359 626		880 464	825 801	1 797 385	1 522 213	-53 857	16,0%	16,9%	L

* Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

Statistiques

Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2022

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
o Réseau GLCT	13 606 000	44 231 000	2 901 000	27 505 984	10 552 747
--- Autobus GLCT parcours CH	7 732 000	24 784 000	1 147 000	12 960 744	7 688 102
D Bel-Air – Lancy-Pont-Flouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Perly	4 211 000	14 498 000	601 000	7 212 328	4 354 268
F Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex	2 327 000	8 495 000	374 000	4 195 884	2 435 862
T La Plaine-Gare – La Plaine-Douane	19 000	25 000	11 000	140 326	13 962
CA Meyrin-Gravière – Mategnin	173 000	204 000	17 000	267 356	125 445
66 Aéroport – Grand-Saconnex-Douane	332 000	793 000	92 000	891 704	292 864
6D CERN – Saint-Genis-Porte de France	670 000	769 000	52 000	253 146	465 702
--- Autobus GLCT parcours FR	5 874 000	19 447 000	1 754 000	14 545 240	2 864 645
D Perly – Saint-Julien	1 311 000	1 026 000	105 000	1 315 494	496 601
F Ferney – Omex – Cessy – Gex	2 024 000	8 450 000	565 000	5 437 140	1 041 524
M Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	263 000	1 152 000	174 000	1 049 192	160 094
N Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valleiry	209 000	1 152 000	167 000	772 053	172 520
T Les Baraques – Challex	22 000	39 000	18 000	224 046	731
CA Ferney-Bois-Candide – Ferney-Mairie	296 000	819 000	93 000	1 033 914	132 737
66 Ferney-Douane – Thoiry	829 000	3 736 000	348 000	2 347 608	440 806
6D Saint-Genis-Porte de France – Thoiry	920 000	2 703 000	286 000	2 365 793	419 632
o Services spéciaux (courses scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	453 000	1 568 000	93 000	2 837 925	2 971 169
o Réseau nocturne urbain (réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	666 000	1 633 000	119 000	2 387 064	626 440
o Subventions complémentaires COVID-19					
TOTAL	203 789 000	507 046 000	29 001 000	484 153 499¹	181 357 059²

¹ Total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants² Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire

Contributions de l'Etat de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2022	Total (avec indemnité tarifaire) 2021	Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2022	Taux de couverture des charges % ¹ 2022	Taux de couverture des charges % ¹ 2021	
	415 891		14 481 188			1 768 136	1 555 634	-2 076 158	39,9%	31,9%	☒
GLCT (CH)	196 007		5 635 618			1 768 136	1 555 634	558 983	60,8%	49,5%	---
	109 073		2 222 644			1 019 933	957 103	-626 343	61,9%	56,0%	D
	63 458		2 334 996			540 294	433 472	638 431	59,6%	41,2%	F
	2 121		102 546			3 304	3 290	-21 698	11,5%	11,5%	T
	4 043		261 572			31 727	24 382	123 705	48,4%	38,0%	C
	13 484		632 469			68 098	47 880	47 113	34,4%	24,0%	66
	3 829		81 391			104 779	89 507	297 776	185,5%	117,6%	C
GLCT (FR)	219 884		8 825 569					-2 635 141	21,2%	15,9%	---
	19 881		541 839					-257 174	39,3%	27,6%	D
	82 172		2 964 995					-1 648 449	20,7%	15,9%	F
	15 868		894 991					21 760	16,8%	13,2%	M
	11 875		964 127					76 270	23,9%	18,2%	A
	3 387		206 327					-13 601	1,8%	0,8%	T
	15 631		659 457					-228 058	14,4%	11,1%	C
	35 499		1 710 009					-161 293	20,3%	14,3%	66
	35 771		1 483 825					-426 566	19,2%	14,6%	C
	43 676		3 962		875 455	958 477	1 406 055	1 056 337	106,2%	62,8%	☒
	41 431		403 621		1 243 805	1 415 480	171 551	-71 767	28,0%	22,5%	☒
		-63 748	34 359		15 332 000	15 332 000	22 070 000	15 302 611			☒
	8 224 352	7 189 433 ¹	18 059 423	17 717 112	251 527 007 ²	309 856 795	306 156 849	-79 113	39,2%	35,3%	

¹ Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

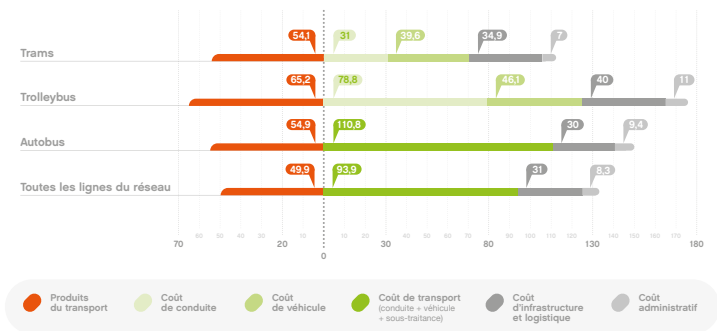
² Dont 7'253 kCHF selon l'ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

³ Dont 14'373 kCHF pour le droit de sillonn

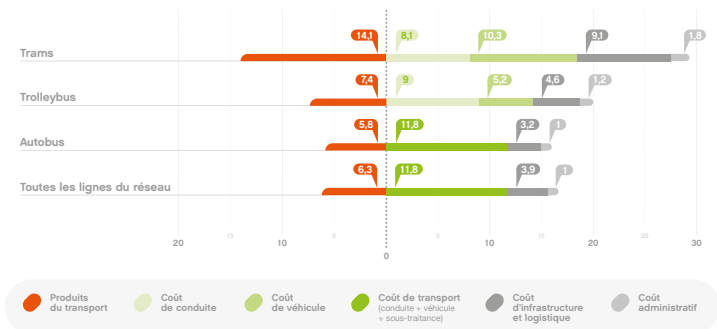
Statistiques

Structure de coût des lignes principales en 2022

en CHF/1000 places kilomètres offertes

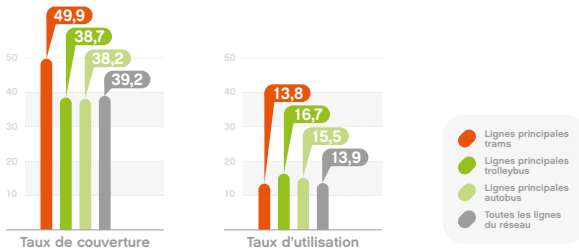


en CHF/km productifs parcourus

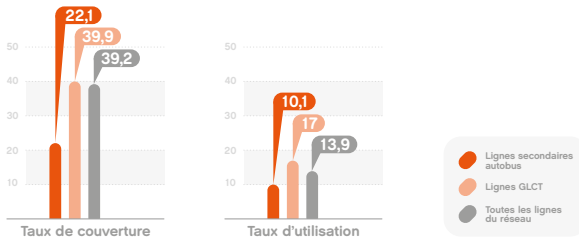


Taux de couverture et d'utilisation des lignes

Lignes principales en %



Lignes secondaires et GLCT en %



Finances

États financiers consolidés

Bilan consolidé au 31 décembre 2022

En CHF	31.12.2022	31.12.2021
Actif		
Liquidités	15 468 707	12 550 699
Débiteurs d'exploitation	61 333 085	27 783 901
Stocks	22 219 049	19 862 385
Autres actifs circulants	60 482 758	30 860 255
Total des actifs circulants	159 503 599	91 057 240
Terrains, bâtiments installations fixes	424 063 000	418 908 115
Véhicules et leurs équipements	398 974 622	412 046 729
Autres immobilisations corporelles, net	25 696 699	28 041 102
Immobilisations incorporelles, net	20 559 051	16 524 726
Travaux d'investissements en cours	8 996 304	26 032 075
Avances sur achats d'immobilisations	44 557 093	1 707 351
Participations mises en équivalence	678 653	971 879
Actifs financiers à long terme	2 305 420	2 437 019
Total des actifs immobilisés	925 830 842	906 668 997
Total de l'actif	1 085 334 441	997 726 237
Passif		
Créanciers d'exploitation	23 623 015	22 612 708
Part à court terme des provisions	5 475 132	6 288 619
Emprunts et dettes à court terme	0	3 714 709
Part à court terme des dettes à long terme	115 424 165	41 134 007
Autres engagements à court terme	49 060 192	57 640 695
Total des engagements à court terme	193 582 504	131 390 738
Emprunts et dettes à long terme	656 071 500	666 337 743
Subventions d'investissement reçues, net	181 758 635	148 235 529
Provisions à long terme	227 323	227 323
Engagements en faveur du personnel	10 341 636	12 196 472
Autres engagements à long terme	3 032 970	64 788
Total des engagements à long terme	851 432 064	827 061 855
Sous-total du passif	1 045 014 568	958 452 593
Capitaux propres		
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	-3 601 014	2 142 285
Résultat net de l'exercice	-79 113	-6 868 641
Sous-total des capitaux propres	40 319 873	39 273 644
Total du passif et des capitaux propres	1 085 334 441	997 726 237

Compte de résultat consolidé

En CHF	2022	2021
Revenus des transports	142 794 636	121 796 482
Contribution unireso	41 152 196	40 034 054
Contribution de l'État de Genève	268 704 599	266 122 795
Contribution de la Confédération	12 795 759	19 641 760
Contribution des communes et des tiers	19 071 376	18 334 900
Produits d'exploitation divers	18 264 277	18 458 646
Total des produits d'exploitation	502 782 842	484 388 638
Frais de personnel	271 431 537	267 642 118
Frais de véhicules	35 821 936	34 892 495
Frais de bâtiments et installations fixes	24 158 991	24 473 844
Sous-traitance de transport	62 873 654	60 048 266
Charges d'exploitation diverses	29 033 729	27 573 371
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	60 716 539	61 180 476
Pertes sur constats et débiteurs	5 175 678	2 152 230
Total des charges d'exploitation	489 212 064	477 962 801
Résultat des activités d'exploitation	13 570 778	6 425 836
Produits financiers	1 721 114	2 173 633
Charges financières	15 112 653	15 524 312
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	-258 352	56 201
Résultat net de l'exercice	-79 113	-6 868 641

•
•
•
•
•

Des contributions cantonales de soutien COVID-19 plus élevées que prévues au budget et une bonne maîtrise des charges d'exploitation – par exemple avec la signature de contrats pour la fourniture d'énergie (électricité et carburant) avant les hausses de prix – nous ont permis de clôturer l'année avec un résultat pratiquement à l'équilibre.

Finances

Flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2022

En CHF	2022	2021
Activités opérationnelles		
Résultat net de l'exercice	-79 113	-6 868 641
Amortissements et pertes de valeur	60 716 539	61 180 476
Amortissements sur les participations de tiers	-4 212 291	-4 469 745
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	2 423 814	88 287
Attribution/Dissolution de provisions	-1 558 915	4 716 222
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	258 352	-56 201
Résultat de change non réalisé	-105 869	260 969
Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires	57 442 517	54 851 367
Produits d'intérêts	-427 332	-1 151 440
Dividendes reçus	-27 480	0
Charges d'intérêts	13 428 727	12 962 432
Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement	12 973 915	11 810 992
Variation des débiteurs d'exploitation brut	-35 960 783	-1 922 912
Variation des stocks brut	-2 688 006	-582 649
Variation des autres actifs circulants	-29 622 504	10 245 515
Variation des autres actifs à long terme	131 599	125 627
Variation des créanciers d'exploitation	-2 680 099	4 328 654
Variation des autres engagements à court terme	-8 594 472	794 663
Variation des autres engagements à long terme	2 968 182	-2 845 771
Utilisations des provisions	-1 109 407	-1 320 779
Variations du fonds de roulement	-77 555 488	8 822 347
Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles	-7 139 057	75 484 707
Activités d'investissement		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-26 497 188	-122 278 798
Avances sur acquisitions de véhicules	-42 793 540	39 579 080
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-10 624 939	-8 341 856
Subventions d'investissements reçues	37 735 397	1 994 590
(Octroi)/Remboursement des créances à long terme	0	0
Dividendes encaissés	27 480	37 057
Produits d'intérêts encaissés	16 741	636 562
Flux de liquidités affectés aux activités d'investissement	-42 136 048	-88 373 366

En CHF	2022	2021
Activités de financement		
Augmentation des emprunts	160 413 770	131 803 811
Remboursement des emprunts	-96 342 044	-107 375 623
Intérêts payés	-11 325 279	-11 054 661
Intérêts payés sur le capital de dotation	-550 000	-660 000
Flux de liquidités provenant des activités de financement	52 196 447	12 713 528
Effet des conversions de change sur la liquidité	-3 335	-80 285
Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités	2 918 008	-255 416
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	12 550 699	12 806 115
Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice	15 468 707	12 550 699

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est débiteur de CHF 39 926 552 (2021: crédeur de CHF 3 714 709) et se trouve dans la rubrique des débiteurs d'exploitation.

Finances

Variation des fonds propres consolidés au 31 décembre 2022

En CHF	Capital de dotation	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	Résultats cumulés régional depuis 1996	Écarts de conversion	Total
Capitaux propres au 1 ^{er} janvier 2021	44 000 000	2 972 887	36 021 555	-19 139 498	-21 967 636	3 167 763	-10 287	45 044 784
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 168 355				1 168 355
Variation du résultat mise en équivalence								0
Différences de conversion							-70 854	-70 854
Fonds de réserve au 31 décembre 2021		2 972 887	36 021 555	-17 971 143	-21 967 636	3 167 763	-81 141	2 142 285
Résultat net de l'exercice			-1 203 402		-4 155 726	-1 509 514		-6 868 641
Capitaux propres au 31 décembre 2021	44 000 000	2 972 887	34 818 153	-17 971 143	-26 123 362	1 658 250	-81 141	39 273 644
Capitaux propres au 1 ^{er} janvier 2022	44 000 000	2 972 887	34 818 153	-17 971 143	-26 123 362	1 658 250	-81 141	39 273 644
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 190 669				1 190 669
Variation du résultat mise en équivalence			6 451					
Différences de conversion							-71 778	-71 778
Fonds de réserve au 31 décembre 2022	44 000 000	2 972 887	34 824 605	-16 780 474	-26 123 362	1 658 250	-152 919	40 398 986
Résultat net de l'exercice			-738 581		665 108	-5 639		-79 113
Capitaux propres au 31 décembre 2022	44 000 000	2 972 887	34 086 023	-16 780 474	-25 458 255	1 652 611	-152 919	40 319 873

Retrouvez l'intégralité des états financiers 2022 sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

Approbation

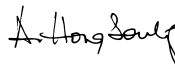
L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 6 mars 2023.

Le conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2022 lors de sa séance du 6 mars 2023.

L'OFT vérifie périodiquement ou en fonction des besoins les comptes approuvés des entreprises qui reçoivent des aides financières ou des indemnités de la part de la Confédération en vertu de la loi sur les chemins de fer ou de la loi sur le transport de voyageurs. Le résultat du contrôle n'est pas encore disponible au moment de la publication du présent rapport de gestion.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à l'article 88 de la Loi sur les tpg, et validés le 27 avril 2022.

Genève, le 27 avril 2022.



Anne Hornung-Soukup
Présidente du conseil d'administration

Finances

Attestation d'assurance



Elisabethenanlage 25 • Postfach • CH-4002 Basel • T. 061 270 91 70

Transports publics genevois
Route de la Chapelle 1
1212 Grand-Lancy

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services
T. 061 270 91 87
F. 061 270 91 99
ina.schneider@vvst.ch
FINMA-Nr. 20782
www.vvst.ch

Bâle, mars 2023

VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2022

Assurance responsabilité civile entreprise pour les entreprises de transport public

Autobus pour le transport public

Assurance de base :

CHF 10'000'000 par événement assuré.

Assurance complémentaire 1 :

CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.

Assurance complémentaire 2 :

CHF 80'000'000 en excédent de CHF 20'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

Chemins de fer et infrastructures ferroviaires pour le transport public

Assurance de base :

CHF 10'000'000 par événement assuré.

Assurance complémentaire :

CHF 90'000'000 en excédent de CHF 10'000'000.
Garantie disponible deux fois par année d'assurance.

Trolleybus pour le transport public

Assurance de base :

CHF 10'000'000 par événement assuré.

Assurance complémentaire :

CHF 10'000'000 en excédent de CHF 10'000'000 par événement assuré.

VVST

Ina Schneider-Zobel
dipl. rer. Pol.
Responsable Marketing et
Prestations de Services

Kurt Roth
lic.iur.
Directeur VVST

GLOSSAIRE

Capacité moyenne des véhicules

Capacité moyenne en tenant compte des places assises et de 4 personnes debout par m².

Déplacement

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

Kilomètres x convois parcourus

Total des kilomètres productifs et kilomètres de service parcourus en une année, tous véhicules confondus, sans les kilomètres des véhicules remorqués.

Kilomètres productifs

Kilomètres mis à la disposition des clients.

Kilomètres de service

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

Lignes GLCT (série 64, 66, 68 et lettres D, F, M, N, T)

Lignes de bus régionales qui assurent une desserte transfrontalière et/ou intégralement sur territoire français dans le périmètre du Grand Genève. Elles sont exploitées par les tpg sous délégation de service public du groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) pour les transports publics transfrontaliers.

Lignes principales (1 à 28)

Lignes de tramway, trolleybus ou bus qui assurent une desserte urbaine et qui desservent le centre de l'agglomération et les zones périphériques à forte densité. Elles constituent la partie structurante de l'offre tpg de base au sens de la loi cantonale sur le réseau des transports publics (L RTP).

Lignes secondaires (séries 30, 40, 50, 70, 62, 63 et lettres A, E, G, J, K, L)

Lignes de bus qui assurent une desserte régionale entre le centre de l'agglomération et les autres communes de l'agglomération ou une desserte régionale à partir d'une gare du Léman Express ou une desserte locale limitée à un secteur/quartier. Elles constituent la partie complémentaire de l'offre tpg de base au sens de la loi cantonale sur le réseau des transports publics (L RTP).

Mode de traction

Les tpg exploitent 3 modes de traction: tramways, trolleybus et autobus.

Personne embarquée

Correspond à chaque montée à bord du véhicule.

Places x kilomètres

Correspond à l'offre: les kilomètres x convois multipliés par la capacité moyenne des véhicules avec une base de 4 personnes debout par m².

Recettes tarifaires

Vente de tous les titres de transport + indemnités tarifaires du Canton de Genève.

Recettes de desserte

Contributions des pouvoirs publics fixées à l'avance (Confédération, Canton et communes) et de tiers à la couverture de l'excédent des charges.

Taux de couverture des charges

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

Taux d'utilisation

Rapport entre les VK (voyages kilomètres) et les PK (places kilomètres).

Voyage

Chaque voyage dans un véhicule tpg sur le territoire concerné (CH ou FR).

Voyages x kilomètres

Correspond à l'utilisation de l'offre: ensemble de kilomètres parcourus par les passagers.



tpg transports publics genevois

Route de la Chapelle 1 · Case postale 950
1212 Grand-Lancy 1 · Suisse

     tpg.ch





Rapport de réalisation de l'offre 2022

Contrat de prestations 2020-2024

Suivi des objectifs et indicateurs

Directions E - F&G - MVC

Coordination: MVC / Organisation de l'offre

Référence TPGED#703701

Version 2A du 14.03.2023



Table des matières

1.	Introduction	3
2.	Synthèse et événements marquants	4
	Contexte général de la période contractuelle 2020-2024	4
	Etape annuelle du 12.12.2021	4
	Etape intermédiaire du 25.04.2022	5
	Etape intermédiaire du 02.07.2022	5
	Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
3.	Résultats par objectif et bilan des pénalités	8
	Tableau de bord	8
	Bilan des pénalités	9
	Bilan par indicateur	10
4.	Suivi des investissements et compte de résultat simplifié	15
	Suivi des investissements	15
	Compte de résultat simplifié	16
5.	Bilan des activités	17
	Qualité de service : information voyageurs	17
	Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits	22
	Qualité de service : Ventes B-to-C (ventes physiques)	33
	Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)	36
	Qualité de service : réclamations	37
	Activité du centre de contacts clientèle (CCC)	40
	Satisfaction client	41
	Activité de contrôle	46
	Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées	47
	Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs	55

1. Introduction

Le contrat de prestations 2020-2024 entre l'Etat de Genève et les transports publics genevois décrit l'offre de transport à fournir par les tpg. Les engagements de l'entreprise portent notamment sur l'efficience des prestations rendues (amélioration de la productivité), leur qualité (satisfaction des destinataires) et leur efficacité (impact sur le public cible).

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

La reddition du suivi des indicateurs est réalisée par la livraison du présent rapport annuel de réalisation de l'offre, telle que mentionnée dans l'article 26 du Contrat de prestations 2020-2024.

Le tableau de bord des différents objectifs et indicateurs, les caractéristiques de chaque indicateur (valeurs-cible de l'objectif, définition, méthode de calcul et traitement de l'information, informations des TPG à l'Etat, cibles de la responsabilité de l'Etat, conditions d'atteinte de l'objectif), ainsi que le mécanisme du système de pénalités, sont précisés dans l'annexe 12 du Contrat de prestations.

Le contenu et les différents délais de production de ce rapport sont précisés dans l'annexe 10 du Contrat de prestations, sous la rubrique Rapport de réalisation de l'offre :

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

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

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

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

- 15.03 - les TPG remettent un pré-rapport de réalisation de l'offre à l'OCT*
- 21.03 - l'OCT remet ses remarques sur le pré-rapport de réalisation de l'offre*
- 24.03 - les TPG remettent le rapport de réalisation de l'offre à l'OCT*
- 31.03 - l'OCT remet au Conseil d'Etat son préavis sur le rapport de réalisation de l'offre*
- 15.04 - le Conseil d'Etat approuve le rapport de réalisation de l'offre*

Le pré-rapport de réalisation de l'offre est soumis à la validation du collège de direction des tpg avant sa remise à l'OCT.

Le rapport de réalisation de l'offre final est présenté pour information à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration des tpg. Il est également remis pour information aux membres du Conseil d'administration des tpg

2. Synthèse et événements marquants

Contexte général de la période contractuelle 2020-2024

L'étape horaire du 15 décembre 2019 a marqué le passage dans le nouveau plan d'action des transports collectifs (PATC) 2020-2024 et le contrat de prestation (CP) y afférant. Avec la mise en service du Léman Express, cette étape a été chargée en nouveautés impactant le réseau des tpg, avec plusieurs réorganisations de lignes et d'horaires, l'extension du réseau de tram vers Annemasse, ainsi que la mise en service du nouveau centre de maintenance d'En Chardon.

Le PATC prévoyait, dès 2021 et pour les années suivantes, d'autres évolutions importantes notamment sur le réseau des lignes principales. Or les impacts du Covid-19 ont imposé une réduction du programme initial de l'Etape H2022 tel que planifié dans le PATC 2020-2024. Une partie des mesures nécessitant des nouvelles infrastructures (extension tram, création d'arrêts, aménagements routiers) n'ont pas été mises en service au 12.12.2021 et ont été reportées.

De fait, l'année d'horaire 2022 a été relativement peu chargée en nouveautés impactant le réseau des tpg, hormis des extensions et/ou rocades de parcours entre lignes principales (lignes 1-9 à Belle-Terre, lignes 2-7-11-21 à Onex et Carouge). Outre l'étape principale du 12.12.2021, l'année horaire a connu deux étapes intermédiaires en avril puis en juillet, notamment pour l'introduction d'un 2^{ème} paquet de mesures d'optimisation (après celui de juillet 2021) en lien avec la situation financière liée au Covid-19.

Les changements majeurs concernant l'horaire 2022 sont décrits ci-après :

Etape annuelle du 12.12.2021

Tramway

Arrêts sur demande : l'ensemble des arrêts du réseau tramway passent en arrêts sur demande (arrêts sur présence) à l'identique de ce qui se pratique déjà sur les lignes bus.

Trolleybus

Ligne 2 : Parcours modifié. Grâce aux trolleybus ExquiCity des séries 302 et 301, cette ligne reprend en traction sur batterie le parcours de Onex-Marché à Cressy de la ligne 21 via l'avenue du Gros-Chêne, la rue des Bossons, la route de Loëx et la rue Edouard-Vallet.

Ligne 7 : toujours grâce aux trolleybus ExquiCity des séries 302 et 301, le parcours est prolongé de l'Aubépine jusqu'au Bout-du-Monde via la rue et le pont de la Fontenette puis la route du Val-d'Arve. A noter qu'entre l'Hôpital et l'Aubépine le parcours normal est rétabli.

Autobus

Ligne 1 : l'ensemble des courses de la ligne 1 ont pour terminus l'Hôpital des Trois-Chêne. Au terminus de l'hôpital Trois-Chêne, le sens de la boucle est inversé pour permettre de réaliser un arrêt de dépose et d'attente pour le 2^{ème} véhicule. Entre Petit-Bel-Air et Hôpital Trois-Chêne, une course sur deux passe par le domaine de Belle-Idée comme actuellement. L'autre moitié des courses s'y rend par le nouveau quartier de Belle-Terre.

Ligne 8 : parcours modifié direction OMS. En raison de l'avancement des travaux de la route des Nations, le giratoire de l'OMS va être supprimé. Dès lors, le parcours en direction de l'OMS du lundi au vendredi est modifié depuis l'arrêt Nations.

Ligne 9 : parcours prolongé de l'arrêt Petit-Bel-Air pour desservir le cœur du nouveau quartier de Belle-Terre, jusqu'au nouveau terminus Belle-Terre-Place de l'Araire.

Synthèse et événements marquants

Ligne 11 : le parcours est prolongé au-delà du Bout-du-Monde pour rejoindre la Gare des Eaux-vives en reprenant les arrêts et le parcours de la ligne 21 via la route du Bout-du-Monde, l'avenue Louis-Aubert, le chemin Rieu, l'avenue de l'Amandolier, la rue de Savoie et l'avenue de la gare des Eaux-Vives. La fréquence de la ligne 11 passe de 7.5 à 6 minutes aux heures de pointe (de 10' à 7.5' en horaire Vacances) pour répondre à la fréquentation importante, notamment sur le secteur Servette – Jonction – Carouge.

Ligne 21 : le parcours est raccourci suite à la reprise du tronçon Onex-Marché – Cressy par la ligne 2 et l'extension de la ligne 11 du Bout-du-Monde jusqu'à la gare des Eaux-Vives. Dès lors la ligne 21 circule entre Onex-Cité et Carouge-Rondeau.

Lignes 28 : le parcours est modifié entre les arrêts Bois-des-Frères et Blandonnet pour desservir le quartier de l'Etang avec une cadence à 10 min en heure de pointe et 15 min en heure creuse.

Ligne 59 : le parcours est adapté entre Palexpo et Machéry afin d'améliorer la desserte du secteur des Crêts au Grand-Saconnex et à Pregny et d'éviter un parcours commun à la ligne 50 sur ce tronçon. De plus, le parcours est adapté entre la gare de Chambésy et la plage du Vengeron pour desservir le quartier de la Pierrière.

Ligne 62 : le parcours est prolongé du lundi au vendredi jusqu'à 21h15 de Lancy-Bachet-Gare jusqu'à la ZIPLO afin de permettre une liaison jusqu'à la ZIPLO depuis Collonges et d'améliorer la liaison entre la gare de Lancy-Bachet et la ZIPLO en complément de la ligne 42 existante. La fréquence de la ligne 62 est renforcée en semaine avec un bus toutes les 15 minutes aux heures de pointe matin et soir. Le début de service est avancé à 5h00 au départ de l'arrêt Croix-de-Rozon-Douane.

Lignes 76-77 et service tpgFlex : l'offre des lignes 76-77 qui circulent du lundi au vendredi est réduite sur les plages-horaires du matin (6h00-8h30) et du soir (16h30-19h30). En dehors de ces heures d'exploitation, du lundi au vendredi (8h30-16h30 et 19h30-22h30) un service sur appel tpgFlex est mis en place. Deux minibus assurent un service sur appel sur les commune d'Avully, Avusy, Cartigny, Laconnex, et Soral et Viry, ainsi que l'arrêt de La Plaine-Gare.

Ligne NE : le parcours est adapté entre Versonnex-Village et Cessy-Centre pour desservir Ségny.

Renforcement de l'offre le samedi : la majorité des lignes secondaires passent d'une fréquence de 60 à 30 minutes le samedi matin dès 7h au lieu de 12h précédemment.

Etape intermédiaire du 25.04.2022

Ligne 52 : la ligne adapte son parcours à Genthod pour offrir de meilleures connexions avec les gares de Genthod-Bellevue et Les Tuileries, avec trois nouveaux arrêts (Bellevue-Limites, Genthod-Centre ornithologique, Genthod-Chênes).

Etape intermédiaire du 02.07.2022

Mesures d'économie Covid-19 sur le Tramway : augmentation de l'intervalle tram en heures creuses d'approximativement 30'' (p.ex. de 5' à 5'30'') pour les lignes 12, 14 et 15, et 1' (p.ex. 10' à 11'') pour les lignes 17 et 18. L'objectif est d'économiser un tram sur les lignes fortes et de maintenir la synchronisation du réseau. Légère optimisation des courses tram très tôt le matin, pouvant mener à une réduction de l'ordre de grandeur d'un aller-retour par ligne avant 5h30.

Lignes 15 et 18 : rétablissement de la desserte du terminus Palettes, suite à l'avancement du chantier du tram Palettes-ZIPLO.

Offre tpgFlex : le service à la demande voit son périmètre de desserte étendu pour desservir 10 arrêts supplémentaires dont un nouvel arrêt sans desserte de ligne régulière (Gennevry-Centre), et l'arrêt Bernex-Vailly pour le rabattement sur le tram 14.

Synthèse et événements marquants

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

En dehors des points récurrents, identifiés et suivis dans le cadre des séances VCom tpg-OCT, plusieurs événements spécifiques quotidiens ont eu un effet non négligeable sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des perturbations consécutives d'accidents ou incidents (tpg concernés ou non) qui ont engendré des immobilisations de véhicules, des déviations ou rebroussements de lignes.

Sur l'année 2022, nous avons répertorié 31'169 événements dont près de 21'000 concernent des perturbations (Travaux, manifestations, circulation, interventions secours, intempéries, malaise voyageurs, obstructions) parmi lesquels 68 ont eu de fortes conséquences sur l'exploitation des lignes entraînant une immobilisation, des déviations ou des interruptions prolongées des services. Parmi les causes de ces 68 événements on recense 44 collisions, 5 malaise/accidents voyageurs et 1 décâblage.

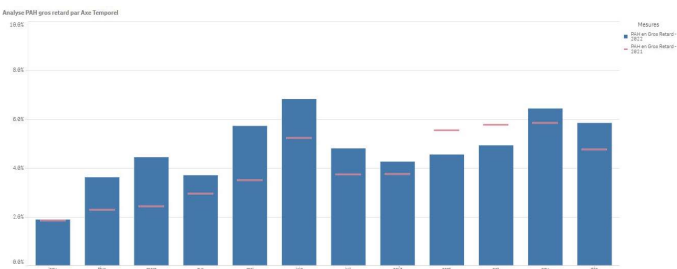
Pour ce qui relève de la performance à l'horaire, le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2022 par rapport à 2021 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

Le mode de calcul est le suivant :

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

Le mode de représentation est le suivant :

- Valeurs 2022 en barre, valeurs 2021 sous forme de trait



Les données sur 2022 en terme de grands retards sont globalement supérieures à celles de 2021. La moyenne des grands retards s'élève à 4.8% des courses effectuées par rapport à 4.0% sur 2021. Ceci s'explique pour une bonne part suite à la reprise du trafic post-COVID. A noter toutefois que le taux de grands retards reste bien en deçà de 2019 qui avait un taux de 6.5%.

Il est intéressant de noter que si, historiquement avant la période COVID, les moins bons mois de l'année étaient ceux de mars et de novembre, c'est celui de juin qui ressort pour l'année 2022. Ceci s'explique sans doute en partie par des hivers plus doux, une baisse de trafic et l'absence de grand événements ou salons.

Synthèse et événements marquants

Pour le mois de novembre, le black Friday qui se transforme progressivement en black week combiné avec l'essor du commerce en ligne contribue peut-être à un lissage des conditions globales de circulation ?

Pour ce qui concerne le mois de juin, nous pouvons noter la tenue de plusieurs manifestations parmi lesquelles, la conférence ministérielle de l'OMC du 12 au 17 juin avec la mise en place en amont et durant l'évènement d'un important dispositif de sécurité qui a entraîné des fermetures d'axes de circulation avec déviations et reports de trafic.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

3. Résultats par objectif et bilan des pénalités

Tableau de bord

Voici le tableau de bord des résultats des indicateurs du contrat de prestations avec les résultats et les cibles de l'année 2022.

	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	3'307	≥	3'472	NON 95.3%
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	481	≥	557	NON 86.3%
Objectif 2	Indicateurs de qualité					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité des correspondances LEX, Lignes de rabattement	OUI	80.94%	≥	76.00%	OUI
	3.2. Qualité des correspondances LEX, Réseau tpg global en horaire de soirée	OUI	76.63%	≥	81.00%	Partiellement 94.6%
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	17.43	≥	17.49	NON 99.7%
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	15.00	≥	15.08	NON 99.5%
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	0.84%	≤	1.10%	OUI
	5.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus	NON	1.34%	≤	0.80%	NON 32.5%
	5.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus	NON	0.78%	≤	0.50%	NON 44.0%
	6. Evolution des notes BEST	NON	6 indic. sur 6	≥	note 2021	OUI
Objectif 3	Indicateurs financiers					
Assurer une maîtrise financière	7. Ratio de contributions cantonales (hors sillon) (%)	OUI	52.10%	≤	48.20%	Partiellement 91.9%
	8. Taux de couverture (hors sillon) (%)	OUI	41.70%	≥	46.00%	Partiellement 90.7%
	9. Coûts/PKR (CHF)	OUI	0.134	≤	0.133	OUI 99.3%
Objectif 4	Indicateur environnemental					
Diminuer les impacts environnementaux	10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	NON	38.00%	≥	39.70%	NON 95.7%

* Explications sur le degré d'atteinte :

- Indicateur soumis à pénalités (3-7-8-9) : il existe une marge de tolérance de 5% pour l'atteinte des cibles : celles-ci peuvent être *atteintes* (au-dessus ou égal de 95% de la cible), *partiellement atteintes* (entre 80 et 94% de la cible) ou *non atteintes* (en dessous ou égal à 79% de la cible). En cas de non atteinte, les TPG doivent expliquer les causes de ce résultat et le système de pénalités du CP est alors activé.
- Indicateur non soumis à pénalités (1-2-4-5-6-10) : considéré non-atteint si le résultat n'atteint pas la cible (<100%). Dans ce cas les TPG doivent expliquer les causes de ce résultat mais l'indicateur n'est pas soumis à pénalité.

Les résultats détaillés selon l'annexe 12 du CP (tableaux de suivi des indicateurs) sont présentés en annexe 2 du présent rapport.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Bilan des pénalités

Pour les indicateurs qui sont soumis à des pénalités financières, en cas de non atteinte, les TPG doivent expliquer les causes de ce résultat et le système de pénalités du CP est alors activé, sous réserve de l'application de l'art. 27 al. 1 du Contrat de prestations 2020-2024 :

« Les TPG ne sont pas tenus d'atteindre les valeurs cibles prévues lors de la survenance de cas fortuits, de force majeure (ex. pandémie) ou pour des raisons de sécurité. Il en va de même en cas de grève. Les TPG doivent néanmoins prendre toutes les mesures utiles afin d'assurer une exploitation conforme au présent contrat. »

Voici le bilan selon les résultats 2022 :

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Résultat (R) par rapport à la cible			Degré d'atteinte 2022	Pénalité retenue
		Pas atteint R ≤79%	Partiellement atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥95%		
3.1 Qualité des correspondances LEX, lignes de rabattement	oui	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	100%	0.-
3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée	oui	300'000.-	<u>150'000.-</u>	0.-	94.7%	150'000.-
7 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	<u>150'000.-</u>	0.-	91.9%	0.-*
8 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	<u>150'000.-</u>	0.-	90.7%	0.-*
9 : Coûts / PKR	non	300'000.-	150'000.-	<u>0.-</u>	99.3%	0.-
Total des pénalités retenues						150'000.-
<i>* Pénalité annulée en application de l'art. 27, al. 1 du Contrat de prestations 2020-2024.</i>						

Durant l'année 2022, les suites de la pandémie du Covid-19 et ses retombées ont encore eu un impact déterminant sur les prestations et sur les finances des tpg. Il s'agit d'un cas de force majeure tel que mentionné à l'art. 27, al. 1 du Contrat de prestations 2020-2024.

Les indicateurs 7 et 8 ne sont donc pas soumis à la pénalité, bien que partiellement atteints seulement.

L'indicateur 3.2, également partiellement atteint, n'est pas lié à un cas de force majeure et est donc en principe soumis à une pénalité de 150'000.- Francs qui doit être versée à l'Etat, conformément à l'article 26 du contrat de prestations.

Toutefois cette situation est soumise à l'appréciation du Conseil d'Etat, en regard des explications données au chapitre suivant à ce sujet. La pénalité due par les tpg, ou tout autre engagement demandé par l'Etat en réaction à ce résultat, seront confirmés par Arrêté du Conseil d'Etat.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Bilan par indicateur

1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées)

Cible CP 3'472.0 M-PKR ; Résultat 3'307.5 M-PKR → Objectif non atteint à 95.3%

Offre en hausse de +1.6% par rapport à 2021, et +8.2% par rapport à la référence pré-Covid et pré-Léman-Express 2019, moins que les +13.6% selon la cible CP.

Le résultat est au final à -4.7% de la cible initiale. Il faut noter que cette cible n'avait pas été révisée en raison des incertitudes qui prévalaient en 2021 sur les prévisions pour l'année 2022.

Parmi les raisons de cet écart, citons notamment le prolongement du tram de Palettes à la ZIPLO, initialement prévu pour décembre 2021 et désormais reporté à l'horaire 2024. Les adaptations liées des lignes 22-42-D-L sont aussi reportées une année de plus. Les prolongements des lignes 7 (Grands-Esserts), 8 (Aéroport-P47), 20 (Veyrier-Tournettes), 21 (Veyrier-Douane) ont également été reportés.

De plus, le premier paquet de mesures d'optimisation de juillet 2021 en lien avec la situation financière liée au Covid-19 a été maintenu et un 2^{ème} paquet de mesures a été introduit en juillet 2022.

La grève des 12-13.10.2022 a aussi eu un léger impact sur la production annuelle.

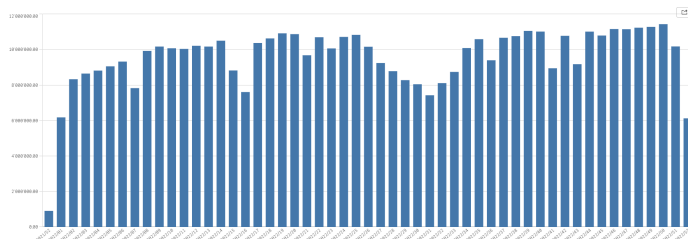
Finalement, il faut aussi mentionner l'impact des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules (suppression de certaines courses de renfort).

2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

Cible CP 557.0 M-VKM ; Résultat 480.7 M-VKM → Objectif non atteint à 86.3%

Fréquentation en hausse de +19.5% par rapport à 2021 (402.3 M-VKM). Le redressement attendu en lien avec la fin espérée de la pandémie de Covid-19 a eu lieu, mais la valeur atteinte est à -13.7% de la cible 2021 CP initiale, et à -10.6% de la valeur de référence pré-covid de 2019. Comme pour les PKR, cette cible n'avait pas été révisée en raison des incertitudes qui prévalaient en 2021 sur les prévisions pour l'année 2022.

La croissance atteinte est plutôt réjouissante, compte tenu surtout de la progression constatée au fil des semaines. Le graphique des VKM par semaine montre cette progression, avec les creux habituels des périodes de vacances, ainsi que celui de la grève en semaine 41.



Résultats par objectif et bilan des pénalités

3.1 Qualité des correspondances LEX, lignes de rabattement (soumis à pénalité)

Cible CP 76% ; Résultat 80.94% → Objectif atteint

Cet indicateur mesure, par l'intermédiaire de l'indicateur de performance à l'horaire (ponctualité), la qualité des correspondances des lignes tpg secondaires de rabattement sur une gare du Léman Express. Ni les gares « Intercity » de Genève Cornavin et Genève Aéroport, ni les lignes tpg principales (1-25) ne sont prises en compte.

On constate une progression continue sur cet indicateur (78.27% en 2020, 80.61% en 2021, 80.94% en 2022), avec un résultat nettement supérieur à la cible. La ponctualité globale tpg est en baisse par rapport à 2021 (de 75.0% à 74.0%, mais toujours bien au-dessus des 71.7% de 2019), mais la ponctualité spécifique aux correspondances Léman Express reste très satisfaisante et encourageante pour la qualité de service sur l'intermodalité bus-train.

3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée (soumis à pénalité)

Cible CP 81% ; Résultat 76.63% → Objectif partiellement atteint à 94.6% ($80\% \leq R \leq 94\%$)

Cet indicateur mesure, par l'intermédiaire de l'indicateur de performance à l'horaire (ponctualité), la qualité des correspondances des lignes tpg avec les trains, aux horaires de soirée seulement (>21h). Toutes les gares Léman Express (inclus Genève Cornavin mais sans Genève-Aéroport) et toutes les lignes TPG sont considérées.

L'indicateur est en baisse par rapport à 2021 (de 77.58% à 76.63%) et, avec la cible fixée à la hausse, passe en-dessous de la marge de tolérance (cible à 81%, seuil d'acceptation de 95% à 76.95%).

La description de l'indicateur (annexe du CP) prévoit que « certains incidents ne pouvant être imputés aux TPG (travaux ou manifestation impactant significativement la fréquentation ou les parcours, cas de force majeure, ...), les journées considérées des lignes touchées ne seront pas prises en compte pour l'atteinte des objectifs (art. 5 du CP). »

Certaines journées ont une valeur très basse (<70%), toujours en lien avec un événement particulier : les 24+25.06 (Fête de la musique), 01.08 (Feux du 1^{er} Août), 31.12 (Nouvel An sur le quai du Mont-Blanc), 17+18.06 (Conférence ministérielle de l'OMC combinée au Geneva Street Food Festival au Jardin Anglais), 27.11+02.12 (effervescence publique en lien avec la Coupe du monde FIFA). Mais même sans ces huit « pires » journées de l'année, l'indicateur reste sous la cible. Il faudrait retirer 20 journées pour qu'il l'atteigne. Il n'y a donc pas de caractère exceptionnel justifiant le cas de force majeure.

L'analyse par mois montre que seuls trois mois atteignent la cible (>76.95 avec la tolérance de 5%) : avril (le meilleur à 78.16%), mai et juillet. Les moins bons mois sont novembre (75.73%) et décembre (75.08%).

Les lignes avec le moins bon score sont la 1 (65.1%), la 7 (66.2%) et la K (69.2%). Mais les lignes de bus/trolleybus 5-6-8-9-10-11-19-22-25-33-53-71-A-J ainsi que les trams 14-15-17-18 sont toutes aussi sous la cible de 76.95%. Du « bon » côté de la cible on trouve les lignes 3-12-20-21-23-31-32-35-37-38-41-42-43-46-50-52-55-57-59-62-70-72-74.

Les arrêts avec les plus mauvais scores (sous la cible de 76.95%) sont : Genève-Cornavin, Genève-Eaux-Vives-Gare/Bloch, Genève-Eaux-Vives-Gare/Vadier, Genève-Sécheron-Gare, Lancy-Pont-Rouge-Gare, Vernier-Gare/Croisette.

Finalement, au niveau horaire, les scores ont tendance à se dégrader après minuit. Cela est principalement dû à une augmentation des courses en avance, qui sont plus pénalisées que les retards (avance dès 1', retard dès 3'). Il y a d'une part l'impact de la généralisation des « arrêts sur demande » sur le tram, et d'autre part un impact de l'effet « dernière course » (avant le retour au dépôt) qui a souvent tendance à rouler en avance sur l'horaire (plus de 50% des courses en avance sur certaines lignes).

Résultats par objectif et bilan des pénalités

Cette analyse permet d'identifier les mesures à mettre en place pour inverser la dégradation de l'indicateur (d'autant plus que la cible augmente encore à 81.50% pour 2023), notamment :

- Sensibilisation des conducteurs au phénomène de la « dernière course ».
- Calcul des temps de parcours soir+nuit plus serré.

L'exercice a toutefois ses limites : le suivi de cet indicateur met en évidence un dilemme de qualité de service entre horaires harmonisés et ponctualité. Les horaires de soirée sont harmonisés et lissés du lundi au dimanche jours afin de pouvoir proposer aux clients-es des horaires identiques 7 jours sur 7. Mais il y a une grande dispersion des temps de parcours réels en raison des grosses variations de fréquentation (ve+sa soir) et de circulation (di très calme), donc la moyenne retenue n'est pas représentative. Pour améliorer la ponctualité il faudrait réinstaurer des horaires de soirée disparates entre lu-je, ve, sa et di pour mieux correspondre aux réalités par type de jour. Cette solution n'est pas retenue par les tpg pour 2023 et 2024.

De plus, la dispersion des temps, combinée à la généralisation des « arrêts sur demande » sur tout le réseau, génère non seulement des retards mais surtout des avances. Or l'avance (dès 1') est plus pénalisante que le retard (dès 3') dans le calcul de l'indicateur. Pour rappel voici la méthode de calcul utilisée :

« Est considéré comme étant à l'horaire une course se situant entre 3' de retard et 1' d'avance par rapport à l'horaire prévu. La prise en compte de l'horaire se fait au départ de l'arrêt, selon la méthode de calcul TPG habituelle, et ce quel que soit le sens de la correspondance qui doit être pris en compte (véhicule amenant ou recevant). L'hypothèse est qu'un véhicule qui part à l'heure est en principe aussi arrivé à l'heure. »

4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules

Cible CP 17.49 km/h ; Résultat 17.43 km/h → Objectif non atteint à 99.7%

La vitesse commerciale « véhicules », mesurée par véhicule pour l'ensemble des véhicules sur la base des km et temps de conduite, permet d'indiquer le niveau de performance de l'exploitation et des infrastructures de circulation. L'objectif est atteint lorsque la vitesse commerciale est égale ou supérieure à la valeur de l'année précédente.

Elle est globalement en baisse par rapport à 2020 et 2021 qui bénéficiaient de la baisse de trafic routier générale liée à la période pandémique. Toutefois elle ne s'est pas dégradée en zone 1 LMCE (hypercentre), maintenue à 11.20 km/h.

Dans toutes les trois zones LMCE, elle est toujours supérieure aux valeurs de 2019. En moyenne pour tout le réseau elle dépasse de 0.48 km/h le score 2019 de 16.95 km/h.

4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs

Cible CP 15.08 km/h ; Résultat 15.00 km/h → Objectif non atteint à 99.5%

La vitesse commerciale « voyageurs », reflète la vitesse qui est en moyenne réellement vécue par les clients. Elle est ainsi pondérée selon la fréquentation réelle des véhicules sur le tronçon mesuré. Les tronçons les plus chargés et les heures de pointe auront plus de poids que les tronçons et heures de faible fréquentation. L'objectif est atteint lorsque la vitesse commerciale est égale ou supérieure à la valeur de l'année précédente.

Elle est globalement en baisse par rapport à 2020 et 2021 qui bénéficiaient de la baisse de trafic routier générale liée à la période pandémique. Toutefois elle ne s'est pas dégradée ni pour le tramway (17.77 km/h) ni pour le trolleybus (12.69 km/h).

Elle est toujours supérieure à la valeur de 2019 : en moyenne pour tout le réseau elle dépasse de 0.40 km/h le score 2019 de 14.60 km/h.

Résultats par objectif et bilan des pénalités

5. Taux de courses non réalisées

Réseau tramways : Cible CP 1.10% ; Résultat 0.84% → Objectif atteint

Réseau trolleybus : Cible CP 0.80% ; Résultat 1.34% → Objectif non-atteint à 32.5%

Réseau autobus : Cible CP 0.50% ; Résultat 0.78% → Objectif non-atteint à 44.0%

Les trams se retrouvent en-deçà de la cible, au contraire des deux modes de transport sur pneu sont au-delà des cibles. A noter que ceci est principalement lié au manque de disponibilité en terme d'effectifs de conduite, ainsi que de nos véhicules.

Des informations détaillées sur les événements marquants sont présentées en annexe 1 du présent rapport.

6. Evolution des notes BEST

Cible CP 6/6 ; Résultat 6/6 indicateurs égaux ou en hausse par rapport à 2021 → Objectif atteint

- La satisfaction générale augmente de 4 pts, et dépasse la valeur pré-Covid de 2019.
- La fiabilité reste stable.
- L'information poursuit sa remontée et revient au score de 2019.
- Le comportement du personnel progresse nettement de +4 pts.
- La sûreté et sécurité ainsi que l'image sociale progressent de 1 pt.

Aucun indicateur n'est en baisse.

	2018	2019	2020	2021	2022
Satisfaction générale	83	79	73	76	80
Fiabilité	75	80	77	79	79
Information	65	73	71	72	73
Comportement du personnel	80	74	75	74	78
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80
Image sociale	90	88	79	79	80

Les commentaires détaillés à ce sujet sont donnés au chapitre « Satisfaction client ».

7. Ratio de contributions cantonales monétaires (soumis à pénalité)

Objectif partiellement atteint à 91.9% ($80\% \leq R \leq 94\%$). Cible CP 48.20% ; Résultat 52.10%.

Explications au chapitre 5.

8. Taux de couverture globale [%] (soumis à pénalité)

Cible CP 46.00% ; Résultat 41.70% → Objectif partiellement atteint à 90.7% ($80\% \leq R \leq 94\%$)

Explications au chapitre 5.

9. Coûts de l'offre [CHF/PKR] (soumis à pénalité)

Cible CP 0.133 ; Résultat 0.134 (dans la marge de 95%) → Objectif atteint à 99.3% ($R \geq 95\%$)

Résultats par objectif et bilan des pénalités

10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique

Cible CP 39.70% ; Résultat 38.00%. → Objectif non atteint

Cet écart s'explique par plusieurs raisons :

- Le report du prolongement du tram de Palettes à la ZIPLO, initialement prévu pour décembre 2021 et désormais reporté à l'horaire 2024.
- Le report du prolongement en mode trolleybus sur batterie de la ligne 7 aux Grands-Esserts.
- Le paquet de mesures d'optimisation de juillet 2022 en lien avec la situation financière liée au Covid-19 qui a impacté l'offre tramway.
- Le chantier du tram Palettes – ZIPLO qui a raccourci les lignes 12, 15 et 18 par l'avancement de leur terminus.

Ces mesures ont « privé » le réseau des ~450'000 km en traction électrique qui manquent pour atteindre la cible (dont les 2/3 sont liés au report du tram ZIPLO).

Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Comptabilisé 2020-2022 Consolidé	PFP 2020-2022
	Bâtiments	24'151'219	45'990'000
	Installations Fixes	1'769'755	12'950'000
	Terrains, Bâtiments & Installations Fixes	25'920'974	58'940'000
	Bureautique & Mobilier	85'668	150'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	7'707'811	6'581'000
	Outils, Machines & Installations Autres	655'350	1'100'000
	Equipements, Machines & Autres Immobilisations	8'448'829	7'831'000
	Autobus	524'165	33'600'000
	Trolleybus	25'638'454	23'000'000
	Tramways	55'627'502	55'455'000
	Equipements Embarqués	13'550'897	16'970'000
	Véhicules de Service	1'894'733	2'822'000
	Véhicules & leurs équipements	97'235'751	131'847'000
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	26'457'324	32'610'000
	Immobilisations Incorporelles	26'457'324	32'610'000
	Investissements PFP (hors En-Chardon)	158'062'879	231'228'000

A la fin des trois premières années du Contrat de Prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors En-Chardon) atteignent 158.1 MCHF, soit -73.2 MCHF vs PFP. Les principales acquisitions ont eu lieu en 2020 et 2021 et concernent le matériel roulant avec notamment 9 tramways et 23 trolleybus ainsi que les équipements embarqués pour les nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. Sur l'année 2023 ce sont 29.3 MCHF qui ont été investis, notamment dans les bâtiments (bâtiment de l'horloge, tour en fosse sur le site du Bachet, etc.), les équipements embarqués et l'informatique. Même si de nombreux projets bâtiments et informatiques ont été réalisés, ils n'atteignent toutefois pas les projections initiales. Au niveau des autobus, le montant est très inférieur aux attentes : l'acquisition de 28 autobus électriques (33.6 MCHF) pour la ligne 4 était prévue dans le PFP mais ce projet a été repoussé.

Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réal vs budget		Réal 2022 vs réel 2021	
	31.12.2022	31.12.2022	31.12.2021	CHF	%	CHF	%
PRODUITS EXPLOITATION							
Revenus de transports	136'797	142'795	121'796	6'998	5.2%	20'998	17.2%
<i>dont revenus de transports UNIPESO</i>	109'771	116'884	98'211	7'113	6.5%	18'673	19.0%
<i>dont revenus de transports Leman Pass</i>	11'025	12'476	9'132	1'451	13.2%	3'343	36.6%
Contributions UNIPESO	40'855	41'152	40'034	297	0.7%	1'118	2.8%
Contributions de l'Etat de Genève	267'834	268'705	266'123	871	0.3%	2'582	1.0%
<i>dont contributions droits de salon et d'usage</i>	14'434	14'373	14'053	-61	-0.4%	320	2.3%
Contributions de la Confédération	12'566	12'796	19'642	230	1.8%	-6'846	-34.9%
Contributions des communes et des Tiers	18'085	19'071	18'335	987	5.5%	736	4.0%
Produits d'exploitation divers	16'726	18'264	18'459	1'538	9.2%	-194	-1.1%
Total des produits d'exploitation	491'862	502'783	484'389	10'921	2.2%	18'394	3.8%
CHARGES D'EXPLOITATION							
Frais de personnel	273'071	271'432	267'642	-1'640	-0.6%	3'789	1.4%
Frais de véhicules	34'222	35'822	34'892	1'599	4.7%	929	2.7%
Frais de bâtiments et installations fixes	24'589	24'159	24'474	-430	-1.8%	-315	-1.3%
<i>dont droits de salon et d'usage</i>	16'095	16'119	15'735	25	0.2%	384	2.4%
Sous-traitance de transport	63'052	62'874	60'048	-178	-0.3%	2'825	4.7%
Charges d'exploitation diverses	31'527	29'034	27'573	-2'493	-7.9%	1'460	5.3%
Dotations aux amortissements	62'185	60'717	61'180	-1'469	-2.4%	-464	-0.8%
Pertes sur constats et débiteurs	2'382	5'176	2'152	2'794	117%	3'023	140.5%
Total des charges d'exploitation	491'029	489'212	477'963	-1'817	-0.4%	11'249	2.4%
% des produits	100%	97%	99%				
RÉSULTAT D'EXPLOITATION	833	13'571	6'426	12'738	1528.7%	7'145	111.2%
Produits financiers	749	1'721	2'174	973	129.9%	-453	-20.8%
Charges financières	13'108	15'113	15'524	2'005	15.3%	-412	-2.7%
Résultat financier	-12'359	-13'392	-13'351	-1'032	-8.4%	-41	-0.3%
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	0	-258	56	-258		-315	-659.7%
RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)	-11'526	-79	-6'869	11'447	99.3%	6'790	98.8%
Total des produits	492'611	504'246	486'518	11'635	2.4%	17'627	3.6%
Total des charges	504'137	504'325	493'487	188	0.0%	10'838	2.2%

Malgré une année 2022 encore perturbée par les effets du Covid-19 et un contexte inflationniste, les tpg ont globalement réalisé l'offre de transports prévue au budget (-1.0 % en places kilomètres sur l'ensemble du réseau) avec des charges conformes aux attentes : +0.0% ; +0.2 MCHF. Le résultat net est meilleur qu'attendu et pratiquement à l'équilibre (-0.1 MCHF). Dans le détail, des économies ont pu être réalisées notamment dans les frais de personnel, les charges d'exploitation diverses et les dotations aux amortissements. Des contrats pour la fourniture de l'énergie électrique de traction et du carburant signés avant les hausses de prix ont permis de réaliser d'importantes économies et ainsi de limiter les effets de l'inflation. Par rapport à l'an dernier, les charges progressent notamment en lien avec l'augmentation de l'offre (+1.9% en PKR). La fréquentation est remontée progressivement au cours de l'année permettant aux ventes de dépasser le budget (+5.2% ; +7.0 MCHF) et de progresser très sensiblement par rapport à 2021 (+17.2% ; +21.0 MCHF). Le manque à gagner reste toutefois important si l'on compare les produits de transports réels 2022 à ceux initialement prévus dans le Plan Financier Pluriannuel : -23.0 MCHF. Dès lors, l'atteinte d'un résultat net équilibré a nécessité l'octroi de subventions supplémentaires (non prévues au PFF) de la part du Canton de Genève (15.3 MCHF). La structure des produits se trouve ainsi modifiée avec une part de produits propres diminuée au profit des contributions. Ce constat se retrouve dans deux indicateurs financiers du Contrat de Prestations : le ratio de contributions cantonales et le taux de couverture globale qui n'atteignent pas les objectifs fixés.

5. Bilan des activités

Qualité de service : information voyageurs

Information voyageurs aux arrêts

Courant 2022, les tpg disposaient de 212 arrêts équipés de 230 bornes électroniques d'information voyageurs à led (BIV), ainsi que 25 interfaces équipées de 38 écrans grand format TFT (dont les écrans « B2B » à Balexert, CERN, HUG, Centre commercial La Praille, OCT). Parmi ces écrans « TFT », 4 écrans en format « stretch » font office de bornes expérimentales sur les quais du tram à Lancy-Bachet.

En termes de nouvelles installations, il n'y a pas eu de déploiements de nouveaux produits ni d'équipements de nouveaux arrêts (en l'absence d'extensions tram ou BHNS cette année). Par contre 6 BIV led ont été déplacées de divers arrêts (dont Lancy-Bachet où elles faisaient doublon avec les « stretch ») pour équiper 4 arrêts à Vernier (dont Chatelaine), à la demande de la Commune.

Les lettres de quai ont été apposées sur tous les pôles (c'est-à-dire là où il y a plus de deux lieux d'exploitation), soit un déploiement qui est passé de 285 à 800 arrêts durant le premier trimestre 2022.

L'équipement supplémentaire en plans de réseau a concerné quant à lui 112 arrêts en passant de 885 arrêts fin 2021 à 997 arrêts fin 2022. Ce niveau d'équipement signifie que plus de la moitié du réseau est pourvu en plans de réseau grâce aux modifications d'infrastructures (potelets remplacés par des totems pouvant, eux, supporter les plans). La totalité des arrêts desservis par des lignes TRV en sont équipés et sont ainsi conformes au standard évalué par les enquêtes qualité du QMS TRV.

Les plans de connexions permettant le repérage géographique des différents quais sont désormais au nombre de 388 (+23 en 2022).

Information voyageurs dans les véhicules

Tous les véhicules tpg et sous-traitants sont équipés d'écrans embarqués qui annoncent les prochains arrêts avec le temps de parcours, ainsi que les correspondances tpg et CFF aux gares et pôles principaux.

En fin d'année 2022, un problème logiciel a entraîné une corruption des cartes mémoires de tous les écrans embarqués. Devant cette urgence très impactante pour la clientèle, il a fallu 48h pour identifier la source complexe du problème. En une semaine, 80% des cartes mémoires ont été remplacées véhicule par véhicule. La totalité du problème a été résolue en 17 jours ouvrables.

Application tpgPreview

En 2022, l'information voyageurs a repris la responsabilité de garantir le bon déroulement des phases d'évolutions de contenu (nouvelles fonctionnalités, niveau de fiabilité) et d'esthétique de l'application. Il lui est également demandé de réaliser la communication interne et externe lors des mises en production des nouvelles versions, en plus des phases de tests de validation.

Les principales évolutions de l'application en 2022 sont les suivantes :

- Introduction d'un nouveau calculateur de recherche d'itinéraire. L'intégration de ce nouveau calculateur offre une uniformité dans les données d'information voyageurs diffusées via nos canaux web et application tpgPreview. Ce nouveau calculateur permet également une rapidité accrue de l'affichage des résultats de recherche d'itinéraires.
- Consolidation du processus d'achat.
- Introduction d'Apple Pay comme moyen de paiement.
- Introduction du saut de puce dans l'assortiment de vente.

Bilan des activités

- Plus grande facilité pour l'achat d'un billet SMS.
- Réception par email du billet acheté pour un meilleur contrôle du titre de transport.
- Meilleure visibilité des lignes Alpbüs avec des pictogrammes dédiés.

Le travail sur l'application tpgPreview est un travail d'évolution des fonctionnalités continu tout au long de l'année.

Site web tpg.ch

Le projet data hub a permis d'améliorer la recherche d'itinéraire du site web : ajout des « arrêts poteaux » et des lettres de quai, intégration des temps réels des trains CFF et LEX.

Signalétique lors d'événements

Salon Watches and Wonders

Sur commande de la Fondation de la Haute Horlogerie, un concept d'information global a été créé afin d'accompagner la mobilité autour du salon qui s'est tenu du 30 mars au 5 avril.

Il s'agit d'un concept pilote pour de nouvelles prestations B2B mettant en valeur la mobilité en transports publics au sein d'événements majeurs du Canton, orientés loisirs.

Le transport des hôtes via des navettes mises en place pour l'occasion entre les lieux d'hébergement et Palexpo a été soutenu par un concept d'information relayée aussi bien aux arrêts desservis que sur les canaux digitaux, pour une expérience voyageurs la plus complète.

Aux arrêts ont été déployés 15 totems pour le service de navettes avec plaques d'arrêt identifiées tpg et Watches & Wonders, des plaques de destination, des affiches horaires, un plan schématique des services, un diaporama pour l'écran de Palexpo, des QRcodes (affichés sur les supports tpg et ceux de la Fondation de la Haute Horlogerie) avec cinématique d'accueil pour le renvoi sur tpgPreview et des QRcodes avec renvoi vers des informations de la Fondation de la Haute Horlogerie.



Watches & Wonders 2 - 30 AVRIL - 5 AVRIL
SHUTTLE SOBLES 2 - 30 AVRIL

	STAND	DEL ALP	CONFIDENCE		COMMANE			COMMANE	INTERCONTINENTAL		W&W					
	STAND	DEL ALP	CONFIDENCE	CONFIDENCE	COMMANE	COMMANE	COMMANE	COMMANE	INTERCONTINENTAL	W&W						
	STAND	DEL ALP	CONFIDENCE	CONFIDENCE	COMMANE	COMMANE	COMMANE	COMMANE	INTERCONTINENTAL	W&W						
STAND	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
DEL ALP	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
CONFIDENCE	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
COMMANE	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
COMMANE	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
INTERCONTINENTAL	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30
W&W	07:00	07:30	08:00	08:30	09:00	09:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:30	15:00	16:30

Cercle uniquement le mardi 5 avril / Only runs on Tuesday 5 April
* Excepté le 5 avril / Except 5 April



Horaires en PDF
Timetables in PDF



Prochains départs
Next departures
tpgPreview



Bilan des activités

**Renforcement du concept lors des matchs au stade de Genève**

Les coupures de lignes de bus aux alentours du stade lors des matchs nécessitent une information adaptée. Nous avons désormais un concept abouti permettant de rediriger la clientèle de manière compréhensible vers les arrêts desservis. Il s'agit notamment de plans « tête-levée » affichés sur tous les supports (plaques sur les totems, affiches 48x48cm).

Perturbations lors de matchs au stade

Prochaine perturbation
Mercredi 11.05.2022
De 19:30 à 20:30 et de 22:15 à 23:15

Retrouvez les lignes 21, 43, D, J, K route des Acacias, qui effectuent leur terminus à l'arrêt Lancy-Pont-Rouge-Gare/Etoile.

Où se situe l'arrêt

Ces messages peuvent être consultés sur le site tpg.ch. Nous vous recommandons de consulter notre site web, récupérer les infos ou votre application mobile.

Mercredi 11.05.2022, de 19:30 à 20:30 et de 22:15 à 23:15

21 Onex-Cité
43 Lœx-Hôpital
D Bel-Air
J Avusy-Village
K Pougny-Gare

Quai S

Signalétique lors des chantiers et manifestations**Affiches perturbations**

Les affiches perturbations « Chantiers et Manifestations » présentes aux arrêts et publiées dans le site tpg.ch ont subi un relookage important, dans le but de mieux mettre en évidence les dates de début et fin, éléments clés de la perturbation, et de systématiser les QR-codes pour renvoyer les voyageurs vers nos canaux digitaux.

66 68

De Mercredi 16.03.2022 à 17:00

→ Jusqu'à nouvel avis

Avis de perturbation

Arrêt déplacé

En raison de travaux sur la Place de Genève, l'arrêt Saint-Gilles-Perle de France - direction Genève Aéroport / CHUV, est déplacé d'environ 80 mètres après son emplacement officiel.

QR code


QR code




TPG logo

Bilan des activités

Concept de services de remplacement

Les tpg ont renforcé leur collaboration avec Lémanis en créant un groupe de travail « EV » (pour « Ersatzverkehr » ou « Services de remplacement ») en vue d'améliorer la qualité de l'information diffusée lors de perturbations CFF nécessitant la mise en place de services de remplacement tpg.



Bus de remplacement CFF
 Du dimanche 10.07.2022
 au vendredi 15.07.2022
 Les nuits dimanche/lundi à jeudi/vendredi

Samedi		Dimanche		Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
Lancy-Prat-Bégé	07:15	08:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15
Genève-Chêne	07:30	08:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30
Chêne-Bougy	07:45	08:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45

Samedi		Dimanche		Lundi		Mardi		Mercredi		Jeudi		Vendredi	
Lancy-Prat-Bégé	07:15	08:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15	09:15
Genève-Chêne	07:30	08:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30	09:30
Chêne-Bougy	07:45	08:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45	09:45

Emploi des unités - Remarque

- Genève: avec Corinthe, quitte à Genève (station) à destination Annemasse
- Lancy-Prat-Bégé: avec Lancy-Prat-Bégé (station) à destination Annemasse
- Genève-Chêne: avec Genève-Chêne (station) à destination Annemasse
- Chêne-Bougy: avec Genève-Chêne (station) à destination Annemasse
- Chêne-Bougy: avec Place-Franco, quitte à Genève (station) à destination Annemasse

Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits

Situation

En qualité d'opérateur de référence de transport public de l'agglomération de Genève, les tpg restent le premier distributeur de titre de transport public du territoire. Avec plus de 128'000 clients abonnés annuels et 40'000 clients abonnés mensuels actifs. Les tpg s'investissent pour favoriser les changements de comportement orientés « développement durable ». C'est dans ce sens que la stratégie d'entreprise Cap 2030 a alimenté les priorités 2022 de la feuille de route du département Marketing :

- **B2C (business to consumer)** : déploiement de la stratégie plateforme afin de digitaliser les ventes et développer des partenariats orientés multimodalité
- **B2B (business to business)** : poursuite des développements de la plateforme tpgEvomoov afin de déployer de nouvelles fonctionnalités et de recruter de nouveaux partenaires pour répondre aux besoins mobilité des entreprises et de leurs collaborateurs.
- **B2G (business to gouvernement)** : amélioration continue de la plateforme tpgCommunes et déploiement d'une nouvelle plateforme de visualisation des données mobilités du territoire afin de répondre aux besoins des communes et institutions.

B2C (business to consumer)

Ces dernières années ont été marquées par l'augmentation de la part des ventes digitales et par la dématérialisation de l'assortiment.

L'offre produits

Les avancées en termes de digitalisation nous ont permis d'étoffer l'assortiment :

- La carte junior et la carte enfant accompagné qui permettent à un enfant de 6 à 15 ans de voyager accompagné d'un adulte (parents ou accompagnant) durant une année pour CHF 30.- sont désormais disponibles à la vente en agence tpg. Cet avantage permet de favoriser, à un prix avantageux, l'utilisation des transports publics pour les déplacements en famille.
- La Geneva Transport Card (GTC), titre de transport offert aux touristes séjournant dans un établissement d'hébergement genevois, a également évolué vers la dématérialisation pour limiter l'impression de titre papier et mieux cadrer sa diffusion. A fin 2022, la quasi-totalité des hôtels éligibles proposent cette solution.
- Les billets complémentaires Léman Pass sont depuis mi 2022 disponibles par sms. L'envoi du code adéquat au numéro 788 permet de se procurer ces titres de transport proposés au tarif adulte et au tarif jeune. De plus, les billets SMS sont désormais disponibles sur les principaux opérateurs de téléphonie mobile sur territoire suisse et français grâce à la finalisation des négociations avec l'opérateur Free. Ces services sont également disponibles pour les clients des zones tarifaires françaises voisines.

L'année 2022 a également permis de préparer l'intégration d'une solution de Smart Pricing dans l'écosystème distribution des tpg. A la demande de l'Etat de Genève, les tpg pilotent un groupe de travail unireso pour tester une première solution de « Mobility pricing » dans le secteur des TP en Suisse. Valorisant les voyages en heures creuses à travers une proposition de valeur (confort, fluidité, vitesse), la solution offrira aussi un rabais sur les titres occasionnels dans des cas d'utilisation fréquente au niveau mensuel. Ce projet pilote sera réalisé dans le cadre d'un test de marché de l'Alliance SwissPass à partir du 1^{er} trimestre 2023 et la solution rendue disponible dans une application de billetterie automatique (Fairtiq).

Bilan des activités

Par ailleurs, dans le cadre de la nouvelle délégation de service public portant sur la gestion et l'exploitation des lignes de transports publics de voyageurs reliant le Canton de Genève au Département de la Haute-Savoie, la société Alpbus a remporté le marché pour les sept prochaines années. Les tpg ont été mandatés par le Groupement Local de Coopération Transfrontalière (GLCT) pour assurer la distribution des titres de transport de ces nouvelles lignes sur nos canaux digitaux et agence.

La compréhension des besoins client et l'identification de nouvelles opportunités

En termes d'intelligence d'affaires nous avons capitalisé sur les études détaillées suivantes :

- Les comportements d'achat sur nos plateformes grâce aux outils digitaux
- Les remontées du Centre de Contact Clientèle
- Les mécaniques fines de conversion et les études de marché

La granularité de notre compréhension nous permet désormais de bien appréhender les menaces et opportunités. Grâce à cette connaissance affûtée, nous avons ainsi pu focaliser nos efforts marketing-communication vers les leviers de croissance les plus importants. Par exemple, augmenter la *Customer Lifetime Value* (valeur-vie de notre clientèle) et réduire le délai de renouvellement des abonnements. In fine cela nous permet de maximiser le taux de retour sur investissement de nos actions marketing. Un pan de nos études a porté sur la satisfaction client, ce point est traité dans le cadre du chapitre qui y est dédié dans ce document.

L'évolution des plateformes de vente digitales

Les plateformes e-commerce à destination des consommateurs finaux ont été l'objet de développements significatifs en vue de digitaliser les ventes à faible valeur ajoutée et significativement améliorer l'intuitivité des parcours d'achat. Les chiffres d'affaires associés sont tous en croissance par rapport à 2021 et 2019, année de référence pré-Covid. La disponibilité de l'ensemble de notre assortiment est de plus en plus multicanale et digitale.

Le webshop

Notre plateforme e-commerce web a connu une croissance de plus de 31% par rapport à 2021. Le webshop est le troisième canal de vente, derrière les agences et les distributeurs automatiques de titres de transport. Il génère 21% (+2 points par rapport à 2021) du chiffre d'affaires total et 31% du chiffre d'affaires réalisé avec les abonnements.

Cette croissance a été dynamisée par la promotion du transport public via une participation financière des communes ou des entreprises. Ces dernières représentent au total 29% des ventes (+4 points par rapport à 2021), soit : 18% de ventes avec participation des communes, 11% des entreprises.

Le webshop continue sa transformation vers une plateforme e-commerce self-services. Il a fortement évolué avec notamment une refonte ergonomique reprenant les codes graphiques du site tpg.ch, et l'augmentation de l'assortiment des produits avec la vente des billets unitaires. Cette dernière évolution offre une nouvelle possibilité évidente d'accéder aux billets électroniques pour nos clients. En effet, la barre des menus et filtres a été améliorée, facilitant la gestion des voyageurs et facilitant le parcours d'achat pour autrui. En complément, le parcours lié aux demandes de participation financière des communes a été intégralement revu et simplifié. Le client est accompagné de la demande jusqu'à l'achat d'un abonnement à prix réduit. Cela s'est traduit par une réduction importante du nombre de demandes d'assistance auprès du Centre de Contact Clients.

Bilan des activités

Par ailleurs, afin de renforcer l'attractivité du webshop des analyses ont également été menées pour intégrer prochainement la multimodalité et le loisir. Le webshop va poursuivre sa transformation grâce à un parcours d'achat incitatif afin de valoriser le motif du déplacement et la complémentarité des transports publics aux autres modes de déplacements durables disponibles sur le territoire.

Enfin, il est intéressant de relever que le webshop n'est plus réservé aux clients fidèles et au renouvellement d'abonnements comme à ses prémices, il accueille désormais 18% de nouveaux clients parmi les 74'700 qu'il comptait en 2022.

L'application tpgPreview

Notre plateforme mobile a permis de générer près de trois fois plus de chiffre d'affaires qu'en 2021. Les canaux de ventes mobiles (tpgPreview et les SMS) représentent le quatrième niveau de chiffre d'affaires avec près de 15%.

Fin 2022, tpgPreview a atteint le plancher de stabilité et fiabilité que nous nous sommes fixés. Nous avons tant œuvré à la correction des bugs que réalisé des améliorations significatives de l'expérience client et des parcours d'achat. Voici un résumé des plus importantes réalisations :

- Nous avons remplacé le moteur de recherche d'itinéraires peu fiable par Hafas en septembre. Toute recherche d'itinéraire réalisée sur une plateforme tpg passe ainsi par Hafas
- Nous avons amélioré l'expérience client par un meilleur accompagnement étape par étape à l'aide de textes plus explicatifs et d'enchaînements plus intuitifs
- Nous avons également revu l'offre proposée en y ajoutant le saut de puces et les lignes transfrontalières Alpbus
- Pour finir, nous avons réalisé la refonte de la page des paiements en incluant les moyens Twint, Apple Pay et Google Pay

La somme de toutes ces évolutions s'est traduite par le triplement du nombre d'etickets vendus.

Autres évolutions distribution

Plusieurs autres projets distribution ont été réalisés afin de toujours moderniser nos canaux et faciliter l'accès aux transports publics :

- Une évolution de la solution tpgPay a permis de réduire le délai de paiement par 2, le traitement se fait désormais en 2 secondes
- Pour les titres P+R, des travaux ont été engagés en 2022 entre tpg et la fondation des parkings afin de capitaliser sur l'expertise des 2 entreprises. Plusieurs axes de synergie ont été détectés dont la dématérialisation sur SwissPass des abonnements P+R. Cette évolution va permettre aux collaborateurs d'une entreprise de bénéficier de l'aide proposée par son employeur pour l'achat d'un abonnement P+R
- Pour les DATT, les grandes variations de taux de change CHF / EUROS sur l'année 2022 ont nécessité de développer une fonctionnalité pour nous permettre de rapidement adapter les prix Euros. La solution désormais en place permet de maîtriser ce risque.

Les campagnes de dynamisation du chiffre d'affaires

Nos campagnes sont résolument proactives et de plus en plus habilement incitatives à l'achat. Nos outils et notre connaissance clients permettent des ciblagés toujours plus fins et « hyper-personnalisés ». Cela porte ses fruits car nos communications ont de plus en plus de succès. Nos temps forts ont été les suivants :

Bilan des activités*Mars à avril - Les bons de réduction du Canton*

Pour relancer les ventes sur le printemps, les partenaires unireso mettent en place une campagne de CHF 100.- offerts sur les abonnements annuels unireso dans la période du 21 mars au 30 avril. Réalisée dans une période de renouvellement faible, cette campagne vise à reconquérir les abonnés annuels perdus ou en baisse de gamme dans les circonstances de la pandémie et du télétravail recommandé ou obligatoire.

L'action est un réel succès avec plus de 11'569 abonnements vendus pour un chiffre d'affaires total, après déduction des rabais, de CHF 4'300'000.- dont CHF 3'000'000.- de chiffre d'affaires additionnel. En effet, nous avons recruté ou réactivé plus de 70% de nouveaux clients (39% de nouveaux clients et 31% de montées en gamme), le solde étant des renouvellements (30%)

11'569 clients ont acheté un abonnement. En détail, il s'agit de :

- 1'364 (12%) recrutements de nouveaux clients
- 3'092 (27%) réactivations, clients ayant eu un abonnement annuel échu en 2021 ou avant
- 3'707 (31%) montées en gamme de l'abonnement mensuel à l'annuel
- 3'406 (30%) renouvellement d'abonnement ou un échange

Mars - Partenariat SIG Vital Vert

Ce partenariat initié en 2021 avait pour but de tester une première campagne commune SIG-tpg. L'objectif était de recruter de nouveaux clients résidents à Genève grâce à une offre inédite et attractive proposant aux clients soucieux de l'environnement une réduction de CHF 20.- sur l'achat d'un abonnement annuel tpg. Analyse des résultats :

- Le chiffre d'affaires total généré se monte à CHF 61'736.-, dont 40% d'abonnements mensuels et 60% annuels
- Le retour sur investissement de cette opération est largement positif avec 10.4, malgré que seuls 16% des bons n'aient encore été utilisés. Nous nous attendons à ce que le solde ressurgisse durant les grandes périodes de renouvellement de la rentrée scolaire et de la reprise de début d'année
- 189'300 clients SIG ont reçu l'offre, soit par courrier 182'577 plis SIG, soit par email (6'723 emails distribués) selon leurs préférences de mode de communication
- 1'717 montées en gamme Vitale Vert ont été réalisées sur un objectif de 2'000 (86%)
- Nous avons recruté 47 nouveaux clients (17%)

Cette opération nous amène à capitaliser sur notre partenariat et à établir de nouvelles opérations communes pouvant avoir un plus grand effet de levier. La prochaine campagne ciblée sera celle d'intégrer une offre de bienvenue à toute personne ou ménage changeant d'adresse en intégrant le pack de déménagement des SIG.

Avril - Partenariat AVIVO, ateliers impliquant des clients

Dans le cadre de notre stratégie Cap 2030, nous continuons à tisser des liens avec des partenaires clés. Suite à une première prise de contact l'automne passé avec l'actuel Président de l'AVIVO, Monsieur Leuenberger, nous avons conçu trois ateliers sur mesure traitant de la mobilité pour tous.

Bilan des activités

Deux groupes ont été accueillis sur notre site de Bachet fin avril. L'Association des Référents tpg a rendu ce projet possible et a assuré leur déroulement avec notre appui. D'un point de vue du contenu, certaines thématiques ont été abordées sous l'angle d'une présentation. Il s'agissait notamment des informations générales sur les évolutions du réseau et d'une vue d'ensemble des canaux de vente à la disposition de nos clients. D'autres thématiques ont été abordées sous l'angle d'exercices pratiques réalisés en groupes. Il s'agissait d'utiliser la tpgPay sur des distributeurs, ainsi que d'utiliser les distributeurs fixes et mobiles dans leurs fonctionnalités de base.

Finalement les animateurs ont abordé les conseils pratiques autour de notre programme tpg d'accès à la mobilité pour tous. Durant cette partie, nous avons abordé les sujets de la préparation du voyage, de l'achat de titres de transport, des aménagements disponibles à l'arrêt, de l'accessibilité aux véhicules et aux portes, des différents boutons, ainsi que du service tpg « Mobilité pour tous » : service d'accompagnement des personnes à mobilité réduite dans l'incapacité d'accéder de manière autonome au réseau tpg. Chaque atelier a permis des échanges plus personnalisés avec les membres de l'AVIVO au cours d'une pause-café.

Les interactions ont été riches et de nombreux feedbacks ont déjà été intégrés à nos plans d'actions, principalement marketing et communication. Le succès de ces ateliers nous a amené à en organiser une nouvelle édition courant mai. Nous avons également initié la conception d'un atelier de formation spécifique à l'utilisation de nos plateformes de vente digitales. Il s'agira de former les experts digitaux de l'AVIVO à l'utilisation de nos plateformes web et mobiles (Webshop, tpgPreview, SMS). Les experts digitaux AVIVO se feront ensuite nos porte-paroles auprès de leurs 10'000 membres.

Juin - Retour des trams 15 et 18 à Palettes

Emailing envoyé fin juin à but informatif. Il relaye les communications (réseaux sociaux, page d'accueil tpg.ch, spots écrans embarqués, bandeau écran TFT) mises en place pour annoncer le retour de l'arrêt Palettes pour les trams 15 et 18. Il a été envoyé à tous les clients dans un périmètre d'un km autour de l'arrêt de tram Palettes : 4'116 emails envoyés.

Nous avons atteint nos objectifs en termes de taux d'ouverture avec un très bon taux de quasiment 70%.

Juillet - Lancement de la Carte Junior et enfant accompagné

Emailing à buts informatif et commercial. Il informe les clients de la disponibilité de la carte junior et enfant accompagné dans les agences tpg. La carte a été lancée à mi-juillet. Nous avons ciblé 5 groupes d'intéressés :

- Les clients actifs : 76'945
- Les clients dormants : 10'795
- Les clients perdus : 15'937
- Les clients abandonnés : 18'835
- Les prospects : 21'139

Nos objectifs ont été atteints avec un très bon taux d'ouverture de 65%. Toutes les catégories de clients sont sensibles à nos emails puisqu'ils les ouvrent dans plus de 60% des cas. Les ventes réalisées se montent à un total de 540 cartes vendues en deux semaines pour un chiffre d'affaires de CHF 15'570.-

Bilan des activités

Juillet - tpgFlex, 10 nouveaux arrêts

Email envoyé début juillet à buts informatif et commercial. Il relaye la communication mise en place pour annoncer les nouveaux arrêts desservis par tpgFlex. Il permet également de rediriger vers les participations financières accordées par les communes. Il a été envoyé aux habitants des communes concernées en 4 vagues : Avully et Cartigny, Bernex, Laconnex, puis Soral et Viry.

Nous avons atteint nos objectifs avec un très bon taux d'ouverture à presque 70% et un taux de clic en moyenne à 13% (et 20% sur les emails avec offres communes).

Juillet - Noctambus

Emailing envoyé début juillet à but informatif. Il reprend la campagne Noctambus pour promouvoir nos lignes de nuit et mise en avant de tpgPreview. Il a été envoyé aux clients entre 16 et 40 ans habitants autour des arrêts les plus fréquentés avec un filtrage sur les arrêts dont le solde descente-montée était supérieur à 50-400 mètres à proximité à Genève, 700m pour les autres communes et 1 kilomètre pour la France. Nos objectifs ont été atteints avec un très bon taux d'ouverture de presque 60% .

Juillet - La Fondation des parkings

Emailing envoyé mi-juillet à but informatif. Nous nous associons à la Fondation des parkings en jouant la complémentarité des modes de transports. La campagne de communication thématise la question « Qui paye son parking et ses transports publics dès CHF 3.- par jour seulement ? ». Il s'agit d'un email envoyé aux clients du canton de Vaud, de la Haute Savoie et de l'Ain. Nos objectifs sont atteints avec un bon taux d'ouverture à 61%. De plus la Fondation des parkings a vu une hausse significative de la fréquentation de son site ce jour-là.

Août à Décembre - L'appuis à l'Enquête Origines-Destinations

Par cette enquête, notre objectif était d'actualiser les données sur l'utilisation des transports publics (dernière enquête OD TP 2013). Il s'agissait également de créer une base de données pour la planification des transports dans le Grand Genève (p. ex. mise à jour du modèle cantonal des transports). L'enquête a été réalisée en commun avec tous les partenaires concernés afin d'augmenter les économies d'échelle (coûts, représentativité). Pour ce faire, nous avons mis en place une plateforme numérique pour la collecte et l'analyse des données de mobilité. Cela a abouti à la création d'un panel pour la compréhension à long terme du comportement de transport

L'accompagnement par les campagnes était crucial pour fiabiliser les résultats et maximiser les retombées de l'enquête. Nous avons sollicité 109'000 clients dont une partie par email (62%) et le reste par SMS (15%), le solde étant notamment le bouche à oreille (23%). Les taux de participation à l'enquête sont de 12% par email et de 3% par SMS. Ces résultats sont largement au-dessus des benchmarks du commerce de détail que nous prenons.

Août à Septembre - La Rentrée scolaire

Dans le cadre du dispositif rentrée scolaire, plusieurs emailings ciblés ont été envoyés à nos clients. Quatre emails différents ont été générés avec un lien vers le webshop et le dispositif de reconnaissance du droit à une participation financière accordée par les communes concernées. Le chiffre d'affaires généré durant cette période sur le webshop se monte à CHF 5'330'000.- (+25.4% par rapport à 2021)

- Le chiffre d'affaire généré sur le webshop avec la participation financière des communes se monte à CHF 2'170'000.-, soit 41% du total généré

Bilan des activités

- Le taux de rebond (emails non parvenus à destination) est très bon et en forte baisse grâce à un travail de nettoyage de notre base d'adresses. Il se monte à 6,34% alors qu'il atteignait près de 13% le mois précédent
- Très bon taux d'ouverture avec une moyenne à 70% sur les emails ciblés communes
- Très bon taux de clics de 11,30%

Novembre à Décembre - Action bordereau de la taxe automobile

L'opération s'est déroulée sur les mois de novembre et décembre lors de l'envoi du courrier de renouvellement de la taxe automobile. Le courrier de l'office cantonale des véhicules était accompagné d'une lettre de Monsieur Dal Busco orientée vers la multimodalité des transports et joint d'un bon de CHF 50.- valable sur l'achat d'un abonnement annuel unireso. Notre cible était tous nouveaux clients ou prospects sans abonnement annuel depuis fin 2020. Le courrier a été envoyé à 200'000 détenteurs de plaques d'immatriculation.

La promotion était limitée aux « nouveaux clients » et a permis d'obtenir un ROI élevé de 8. En effet, nous avons recruté 1'000 nouveaux abonnés annuels correspondant à un chiffre d'affaires de CHF 470'000.- pour un coût de la promotion de CHF 52'000.- Les résultats détaillés ont été les suivants :

- 363 nouveaux clients
- 173 clients reconquis
- 411 abonnés mensuels en up-sell
- 72 clients hors cible (dont 4 articles incorrects vendus)

Tout au long de l'année - Les campagnes SEA

Objet d'un pilotage fin hebdomadaire, les campagnes d'achat de mot clé sur internet (Search Engine Advertising) continuent de performer et nous placent en référence de la mobilité sur le Grand Genève. La campagne ciblant des consommateurs finaux représente un retour sur investissement de près de 20, soit chaque franc investi génère un chiffre d'affaires de CHF 20.- Cette campagne a été dupliquée à une échelle plus confidentielle sur nos cibles entreprises. Résultats

Tout au long de l'année - Le marketing automation

Nous avons continué de compléter notre dispositif de marketing automatisé. Il s'agit de campagnes déclenchées par un ensemble de conditions prédéfinies et en fonction du comportement de l'utilisateur. Les principales campagnes sont :

- Les alertes de renouvellement pour les abonnements mensuels et annuels
- Les suggestions d'up-selling de la carte journalière vers abonnement mensuel et de l'abonnement mensuel vers l'abonnement annuel
- Les suggestions d'up-selling des clients sms vers l'abonnement annuel dès l'atteinte d'un montant mensuel de consommation

Il est à souligner que ces alertes nous permettent de générer près de 40% des renouvellements d'abonnement. Elles répondent donc à un réel besoin client et nous permettent à la fois de diminuer le délai de renouvellement, mais également d'augmenter la *Customer Lifetime Value* (valeur-vie) de nos clients.

Bilan des activités

La mise en évidence systématique des bons de réduction accordés par les communes nous a permis de récupérer une large partie de clients perdus pendant la période Covid devenus occasionnels suite aux nouvelles habitudes liées au télétravail. Grâce à la promotion du transports publics par les Communes et les Entreprises et à des arguments valorisant l'utilisation supplémentaire des transports publics pour les loisirs, nous sommes parvenus à convaincre que l'abonnement annuel est la meilleure solution en termes de rapport flexibilité de mobilité et prix.

Les performances de nos campagnes se placent largement au-dessus de nos benchmarks qui sont ceux du commerce de détail. Grâce aux outils digitaux, nous pouvons quantifier et attester que nos campagnes sont appréciées et les actions suggérées sont très souvent suivies.

B2B (business to business)

L'objectif premier du stream B2B est d'aider le Canton à déployer le label écomobilité en accompagnant les entreprises dans la définition, le déploiement, le pilotage, l'animation et le suivi des plans de Mobilité. Nous sommes convaincus que cela passe par un accompagnement individuel et collectif afin de contribuer au changement des comportements vers une mobilité toujours plus durable.

Suite au lancement fin 2021 de la solution tpgEvomoov, la priorité 2022 a été mise sur l'évolution continue des services de la solution afin de répondre au mieux aux besoins évolutifs émis par les utilisateurs. Dans cette optique le portefeuille de solution s'est étoffé en capitalisant sur des partenaires sélectionnés selon la réponse qu'apporte leur solution aux besoins du marché. Ainsi la démarche a gagné en multimodalité et en communication afin d'apporter aux entreprises les solutions pour accompagner le changement des comportements mobilité des collaborateurs et réduire l'utilisation des transports individuels motorisés. Les premiers déploiements de la solution chez des client Entreprise du Canton ont été un succès. En complément, le déploiement de la solution tpgEvomoov sur l'agglomération d'Annemasse permet d'offrir une démarche similaire à l'échelle du Grand Genève.

D'autres prospects sont actuellement au stand ultime avant signature. Ainsi, l'année 2023 va permettre de valoriser les solutions inter entreprise pour créer des synergies entre les plans de mobilités des entreprises et faire générer des économies d'échelle.

En 2022, environ 100 entreprises suivent la démarche d'accompagnement au changement de la solution tpgEvomoov. Cela a permis de directement générer 7.5 millions de vente d'abonnement de transport public.

Par ailleurs, les accords de libre circulation, qui permettent d'inclure le déplacement en transport public dans l'entrée à un événement sportif ou culturel, ont passablement souffert pendant la crise sanitaire. Depuis le second trimestre 2022, les manifestations ont repris et les demandes de libre circulation pour des événements affluent. En parallèle les efforts unireso se poursuivent dans l'objectif de systématiser les titres combinés événement / transport publics pour inciter à l'utilisation des transports publics dans le cadre de la mobilité Loisirs.

L'évolution des plateformes digitales - tpgEvomoov

La plateforme de promotion du transport public à destination des entreprises à connu une révolution en 2022 avec la mise en place d'un portefeuille de solutions permettant d'accompagner les entreprises afin de changer les comportements des collaborateurs vers une mobilité plus durable en proposant différents modules :

- Le pilotage de la mobilité : grâce à un diagnostic des déplacements domicile-travail. La solution de pilotage de la mobilité permet de mesurer, comprendre les habitudes et ainsi de mettre en place un plan d'actions pertinent et adapté aux besoins des collaborateurs. Ce diagnostic a été lancé dans plusieurs entreprises et a permis d'avoir des retours clients afin d'optimiser le service proposé (co-construction).
- La gestion des participations financières des entreprises : la plateforme tpgEvomoov permet de gérer les participations financières des entreprises aux employés pour faciliter leur

Bilan des activités

mobilité et encourager la durabilité. Les avantages collaborateur sont directement valables sur l'offre de transports publics disponible sur le canal webshop tpg. L'évolution de la plateforme entreprises contribuera de manière considérable à l'augmentation de la part modale transport public et à la digitalisation des ventes.

- L'e-ticketing : la possibilité pour les entreprises d'acheter des billets unitaires ou des cartes journalières a été lancée en fin d'année. Elle permet un service l'achat anticipé de titres de transport pour les collaborateurs et pour les visiteurs externes.

Les campagnes de dynamisation du chiffre d'affaires

Afin de renforcer le lancement de la solution tpgEvomoov, nous avons mis en place avec la Communication un premier dispositif d'*Account Based Marketing* permettant de générer des *leads* (opportunités marketing). Cela apporte une approche ciblée du marketing B2B dans laquelle des campagnes personnalisées sont conçues en basant le message marketing sur les attributs spécifiques de chaque prospect pour les transformer en clients. Notre première campagne a été thématisée autour d'un Livre Blanc sur les plans de mobilité d'entreprise.

B2G (business to gouvernement)

Le pôle B2B/G contribue à la valorisation des mobilités durables auprès des habitants des communes afin de contribuer au plan climatique cantonal. Ce marché a connu un développement important en 2022 avec une augmentation de +50% de chiffre d'affaires en comparaison à 2019. 43 communes bénéficient d'un accompagnement grâce à une plateforme digitale dédiées qui permet de promouvoir l'utilisation des transports publics auprès des habitants.

En parallèle et afin de répondre aux besoins d'observation de la Mobilité des institutions et opérateurs mobilité du territoire, la démarche enquête Origine Destination a été proposée et menée par les tpg. En collaboration avec les principaux acteurs du territoire cette démarche a permis de déployer une enquête pour mieux comprendre les comportements des utilisateurs des transports publics. Basée sur la combinaison d'une plateforme digitale de récolte / visualisation de données et d'une technologie de suivi automatique des déplacements, cette démarche unique au monde permet aux partenaires de pouvoir bénéficier de données et d'analyses Mobilité. Les résultats ont dépassé les espérances avec plus de 50'000 trajets récoltés sur de temps de l'enquête. Cette innovation digitale nous permet désormais de récolter de la donnée de qualité sans les coûts et inconvénients des enquêtes terrain réalisées sur le réseau. Cette démarche se veut continue afin de pouvoir mesurer les changements de comportement et ainsi adapter les solutions de mobilité disponibles sur le territoire. C'est ainsi que les tpg vont poursuivre leur investissements pour animer cette démarche auprès de ses partenaires.

En complément, une réponse a été formalisée pour un appel d'offre publié par le Pôle Métropolitain du Genevois Français (PMGF) : « Assistance dans la conduite du dispositif Mobilité PRO et réalisation des plans de mobilité auprès des employeurs du territoire du Genevois français ». Dans la continuité de notre stratégie, avec la conviction que l'offre B2G et B2B répond aux besoins émis dans cet appel d'offre, l'équipe Marketing s'est attelée à y répondre, avec un montage partenarial robuste. L'objectif premier était d'offrir une démarche unique de changement des comportements mobilité à l'échelle du grand Genève. En effet la solution proposée tpg Evomoov est déjà active sur le Canton ainsi que sur l'agglomération d'Annemasse. Le PMGF nous a annoncé qu'ils reconduisaient leur contrat avec leur prestataire historique pour les 2 prochaines années sur les 4 années initialement prévues dans l'appel d'offre (2 années optionnelles). Néanmoins, le PMGF nous a félicité pour la qualité de notre offre et cet appel d'offre nous a permis de professionnaliser notre approche et nos réponses aux attentes de ce nouveau marché.

Bilan des activités

L'évolution des plateformes de vente digitales - tpgCommunes

La plateforme de promotion du transport public destinée aux collectivités permet de gérer les aides financières pour les citoyens. Depuis son lancement cette plateforme a été déployée dans 43 communes sur les 45 que compte le canton de Genève. Entre 2021 et 2022 on note une augmentation de près de 20% d'abonnements aidés par les communes.

A noter également que fin 2022, une nouvelle collaboration a été mise en place entre tpg et l'association des communes genevoises afin d'interconnecter la plateforme de promotion du transport public tpgCommunes et Infopop (base de données des communes genevoises). En résulte une plus grande facilité d'attribution des subventions par les communes genevoises.

Les campagnes de dynamisation du chiffre d'affaires

Mai - Communes de Genthod et Bellevue

A la faveur de connexions supplémentaires avec la gare Genthod-Bellevue, deux emailings ont été envoyés aux citoyens de ces communes pour les informer des nouvelles connexions proposées, ainsi que des montants des participations financières accordées par les communes disponibles sur les abonnements annuels.

Les résultats de ces deux emailings sont excellents. Le taux de livraison démontre que notre base de données d'adresses emails est propre et qualitative. Le taux d'ouverture de nos emails est très élevé en rapport à un taux moyen de 20% pour les industries du voyage, de l'hôtellerie et des loisirs. Le taux de clic sur nos appels à l'action est excellent par rapport à la référence CM Group 2022 se situant à 1.4%.

Mai - Communes de Meyrin et Puplinge

En novembre, deux actions de promotion des participations financières accordées par les communes ont été menées dans les communes de Puplinge et Meyrin.

- À Puplinge, nouvelle commune cliente, une action de communication pour le lancement des participations financières a été lancée, sur les réseaux sociaux et sur les écrans embarqués. Une communication a aussi été publiée dans le journal local et une campagne d'emails ciblée a été lancée.
- À Meyrin, dont le budget participations financières n'était pas encore entièrement consommé, une campagne de relance a également été lancée, sur les réseaux sociaux, sur les écrans embarqués, les écrans en agences, et deux campagnes d'emails ciblées ont été lancées.

Sur ces deux campagnes, c'est plus de cent nouvelles participations financières qui ont été attribuées en un mois et une conversion de plus de 47% d'emails en achats réels d'abonnements annuels.

Gouvernance

Sur les aspects gouvernance, l'année 2022 a permis de poursuivre des travaux initiés début 2020.

A l'échelle locale, la convention de coordination entre les opérateurs unireso a été finalisée, la grande évolution porte sur l'agilité de la communauté tarifaire pour lancer des initiatives locales (test marché, partenariat, campagne de recrutement et de fidélisation). En complément, les négociations entre les partenaires unireso sur le modèle de clé de répartition ont permis de valider la nouvelle mécanique qui permet de davantage valoriser la qualité du réseau tpg dans la part des recettes qui reviennent aux tpg.

A l'échelle nationale, l'influence des tpg sur les orientations de la branche des transports a été accentuée sur 2022 grâce à notre contribution supplémentaire au sein des instances de l'Alliance SwissPass :

Bilan des activités

-
- Conseil stratégique : direction stratégique de l'Alliance SwissPass pour la poursuite du développement des transports publics
 - Commission Marché : décisions d'ordre opérationnel sur les thèmes relatifs aux prix et à l'assortiment, au marketing, à la répartition des recettes et aux modèles d'indemnisation de la distribution.
 - Commission Distribution : décisions d'ordre opérationnel sur tous les thèmes touchant à la distribution, soit les moyens de paiement, la compensation des soldes (clearing), la garantie des recettes, le contrôle des titres de transport et la répartition des frais. (candidature en cours)
 - Commission Information nationale à la clientèle : coordonne et développe l'information aux voyageurs dans les transports publics
 - Commission Systèmes IT : exécute des mandats du Conseil stratégique et des commissions pour tout ce qui traite à l'informatique et à la numérisation.
 - Assemblée des communautés : regroupe les communautés tarifaires et de trafic de Suisse pour mieux se coordonner sur les sujets qui vont au-delà des limites de chacune
 - Groupe de travail de développement de la tarification de la billetterie automatique
 - Groupe de travail sur l'étude des solutions dédiées au marché B2B et au conseil aux entreprises
 - Groupe de travail KIDS (interface données information clientèle)
 - Sound-boarding du projet MyRide (GITA).

Le principal projet stratégique de la branche, nommé «GITA», avait pour objectif la définition d'un concept tarifaire intégré dans les transports publics suisses. Une phase pilote de plusieurs années débutera en 2023 sous le nom de «myRIDE». Le concept de «tarif numérique» y sera développé et testé par étapes en poursuivant l'objectif de faire voyager la clientèle avec un «taximètre» individuel intelligent. Les déplacements seront enregistrés, puis décomptés a posteriori au prix juste garanti. L'assortiment s'adaptera de façon flexible au comportement des voyageurs. Les particularités propres à unireso (zone unique, transfrontalier) justifient la poursuite de l'investissement des tpg dans ce projet.

Par ailleurs, la concession de service public pour l'exploitation des services de mobilité de l'agglomération d'Annemasse, a été remporté par notre filiale TP2A (RATP Dev / tpg). Cette victoire est le fruit d'une collaboration entre les équipes tpg, TP2A et RATP Dev qui a permis de valoriser le renforcement des synergies de travail pour ce territoire dont la dimension MaaS (mobility as a service). La proposition se compose de solutions innovantes incluant la gestion de l'écosystème vélo & trottinettes ainsi que le déploiement de la plateforme tpgEvomooV sur l'agglomération d'Annemasse. La collaboration marketing & communication est également un axe fort via la mise à disposition de notre expertise en termes de stratégie de conquête et de fidélisation de la clientèle pour valoriser cette multimodalité.

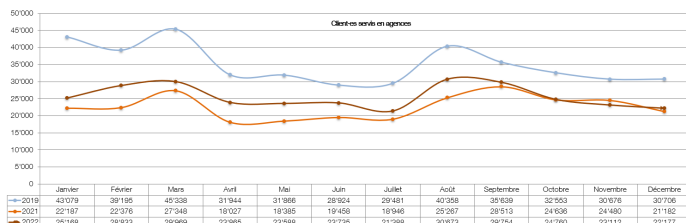
Qualité de service : Ventes B-to-C (ventes physiques)

Le réseau de ventes physiques B-to-C a été directement impacté par la crise sanitaire qui a induit des changements d'habitudes de la clientèle et favorisé les ventes via les canaux digitaux. En corollaire, un recul de -25% de la fréquentation sur le canal agences par rapport à 2019 a été observé, tout en restant de meilleur niveau que l'année 2021. Le canal revendeur s'est montré plus résilient avec un recul de -17% au regard de 2019.

Cette année encore l'accent a été placé sur la qualité de service. A cet effet des actions de mesures de la qualité ont été conduites par un prestataire externe spécialisé, qui a déployé des « clients mystère » sur le terrain. Avec un Net Promoter Score (NPS) de 26.7, les résultats du canal agences se sont révélés très bons et en amélioration par rapport à l'année précédente (+6.7 points). Un nouveau plan d'action visant à intégrer ces préconisations a également été mis en œuvre progressivement mois après mois.

Agences

Dès la levée des mesures de confinement, les activités des agences ont repris progressivement à partir du mois de mai.



Service des Prestations Complémentaires (SPC)

Les bénéficiaires du SPC ont été migrés sur le SwissPass. Cette évolution a permis d'émettre des abonnements à des dates de validité coulissantes et d'encaisser la participation financière du bénéficiaire directement au guichet tpg. Ce nouveau mode opératoire va progressivement décongestionner les agences entre février et mars (période anciennement dédiée au renouvellement des ~18'000 abonnements clientèle SPC).

Action promotionnelle offre unireso

L'action promotionnelle unireso a soutenu les ventes d'abonnements annuels avec un impact marquant sur les ventes en agences, au point de dépasser les résultats de 2019 sur la même période.

	2022	2021	Différence 2022-2021		2019	Différence 2022 - 2019	
			Nbre	%		Nbre	%
Abonnements annuels vendus	6'486	2'998	+ 3'488	+ 112 %	4'069	+ 2'417	+ 37 %

Création cartes SwissPass pour les réfugiés ukrainiens

Depuis avril, les agences tpg participent à la création de cartes SwissPass, sans chargement d'abonnement, pour les réfugié-es provenant d'Ukraine. Afin de faciliter la communication et d'accompagner cette clientèle, un document explicatif concernant le SwissPass a été fourni en cyrillique.

Journée cantonale sur les chemins de randonnée

Le 9 mai 2022 engagement de l'agence mobile à l'occasion de la journée cantonale « Sur les chemins de randonnée du canton de Genève ».

Action très appréciée par la clientèle, notamment pour les informations sur la manifestation, les navettes spéciales et/ou les offres.



Introduction Carte Junior et enfants accompagnés

Attendues avec impatience, la carte Junior et la carte enfants accompagnés sont finalement proposées à la vente par les tpg depuis le 18 juillet 2022.

Rentrée scolaire

Déploiement d'un dispositif spécifique du 15 août au 24 septembre 2022 afin de réduire les temps d'attente pendant cette période de forte affluence dans les agences. Opération épaulée par l'ouverture d'un Pop-Up store dans le grand magasin Manor.

En parallèle, l'agence mobile a sillonné le canton de Genève du 15 août au 4 septembre 2022 sur 10 communes genevoises qui octroient des offres de mobilité via les « subventions communes ». Cette action a permis aux client-es d'anticiper l'acquisition des titres de transport avant le début de la rentrée scolaire le tout avec un service de proximité.



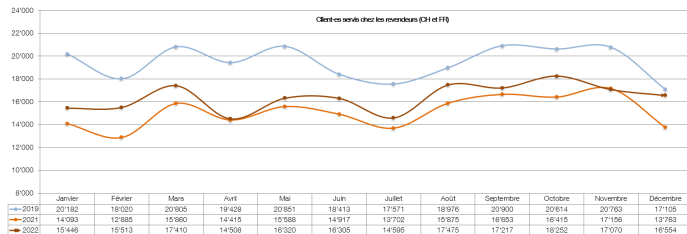
L'action s'est prolongée en septembre dans le cadre de la rentrée universitaire et des Welcome Days.

Promo bordereaux taxe automobile

Les agences ont apporté un soutien actif à la campagne de mobilité du Département des Infrastructures du Canton de Genève et ont utilisé cette offre promotionnelle comme levier de fidélisation de la clientèle occasionnelle. Argument également utilisé pour convaincre la clientèle mensuelle, encore hésitante, à passer au sésame annuel.

Revendeurs

A fin 2022 le réseau revendeurs était composé de 123 points de vente, dont 18 situés dans le Genevois français. La fréquentation de ce canal de vente est restée stable avec une tendance haussière au regard de 2021. Malgré ceci, certains commerces de proximité doivent gérer les répercussions financières, négatives, post pandémiques. A noter que des perspectives prometteuses se sont ouvertes dans les nouveaux « grands » quartiers en développement à Belle Terre (Thônex) et à l'Etang (Châtellaine).

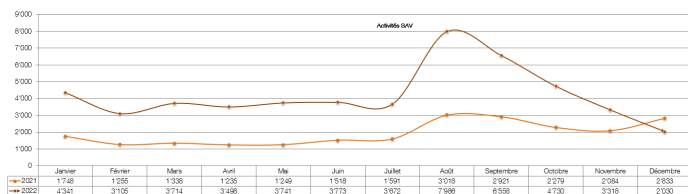


Bilan des activités

Service après-ventes SAV

Depuis novembre 2021 les activités de type après-ventes digital ont été constamment en hausse. Ceci est à mettre en relation avec l'augmentation de la fréquentation sur les canaux numériques. Cette tendance s'est encore amplifiée depuis l'introduction de la fonctionnalité permettant la commande d'une carte SwissPass échuë ou perdue via le Webshop tpg. Le flux de gestion des demandes clientèle s'est ainsi reporté des agences vers le service après-ventes, avec des pics atteignant 255% de cas traités.

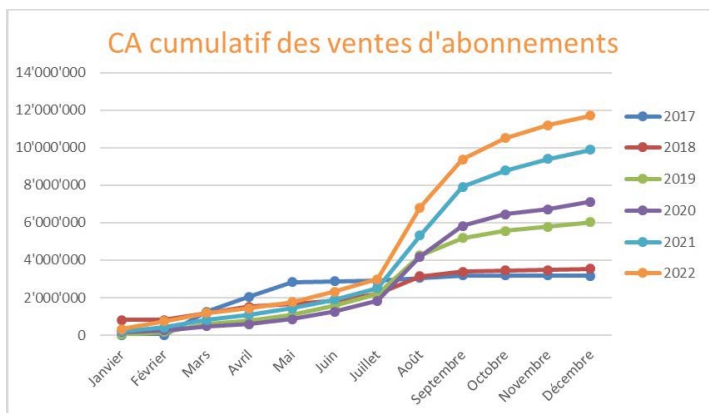
C'est à fin 2022 et après 12 mois de hausse, que l'activité du SAV vient à nouveau converger avec les moyennes de l'année précédente et établir un nouveau seuil de référence.



Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)

Institutions communes

L'année 2022 a été une année de consolidation puisque la plateforme tpgCommunes offre ses services pour la deuxième année consécutive. Quarante et une communes genevoises sur quarante-cinq ont accepté d'utiliser cet outil pour contribuer à l'essor du transport public et soutiennent le développement durable auprès de leurs concitoyens, en leur offrant des participations financières pour l'achat d'un abonnement unireso. Cette année encore la progression du chiffre d'affaires a été spectaculaire puisque elle a atteint la somme de CHF 1'810'000.00 (+18.3%) pour atteindre CHF 11'715'196.00, représentant la vente de 29'378 abonnements unireso. Le rapport annuel établi à la fin de chaque exercice est très attendu par les autorités. L'augmentation de ce chiffre d'affaires est essentiellement le fait que des communes sont toujours plus partisans d'offrir à leur citoyens (juniors, seniors, actifs) des participations financières toujours plus importante pour créer cette envie de laisser sa voiture chez soi la semaine.



Partenariats - Grand-Comptes

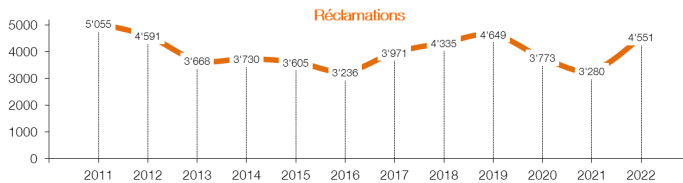
Après le lancement de la solution tpgEvomoov, il a fallu corriger quelques paramètres dont notamment la tarification du module du pilotage de la mobilité dont les prestations étaient trop coûteuses. Durant l'année 2022, ce sont deux entreprises qui ont souscrit au module de pilotage de la mobilité avec des taux de participation record.

En ce qui concerne les autres modules proposés dans cette solution, celui des transports publics a été très actifs puisque 10 entreprises ont signé un partenariats. Par conséquent, on constate une progression des ventes d'abonnements de plus de 26,3 % représentant une augmentation de frs 1'618'623.00, pour un chiffres d'affaires total de frs 7'578'623.00. L'objectif de vente fixé n'a pas été complètement atteint puisque nous nous attendions à ce que le taux de part modal dédié au transport public, pour l'ensemble des départements de l'Etat, atteigne à minima 20% ce qui est loin de la réalité.

Bilan des activités

Qualité de service : réclamations

Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
2022	196'783'163	4'551	38.8%	23.1
2021	162'192'106	3'280	-13.1%	20.2
2020	146'732'626	3'773	-18.8%	25.7
2019	219'362'774	4'649	7.3%	21.2
2018	213'382'218	4'335	9.2%	20.3
2017	210'704'429	3'971	22.7%	18.8
2016	207'368'038	3'236	-10.2%	15.6
2015	198'384'981	3'605	-3.4%	18.2



La levée des dernières mesures sanitaires au mois de mars avec un retour progressif à la normale s'est accompagnée d'une reprise naturelle de l'activité, comparable à celle connue avant la pandémie.

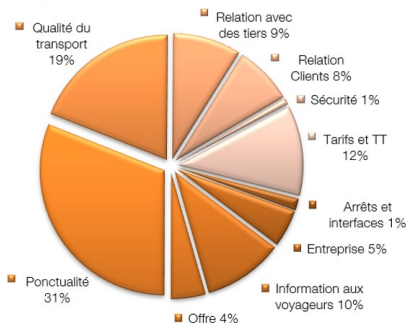
Au-delà de la valeur brute du nombre de réclamations proche de celle de 2019, l'indice de satisfaction rapporté par million de voyageur-euses est quant à lui supérieur à cette année considérée comme étant celle de référence. Il reste toutefois en deçà de celui atteint en 2020, première année de crise sanitaire durant laquelle la clientèle avait plus fortement exprimé son mécontentement.

Cette évolution n'a pour autant pas affecté la qualité de service, dont le résultat est de 2 points supérieur à l'objectif fixé de répondre à 90% des réclamations, dans un délai de 7 jours.

Bilan des activités

	2019	2021	2022	Evolution 2019-2022	Evolution 2021-2022
Total réclamations	4'649	3'280	4'551	-2.1%	38.8%
Ponctualité	1'503	917	1'409	-6.3%	53.7%
Qualité du transport	855	692	869	1.6%	25.6%
Tarifs et TT	469	295	526	12.2%	78.3%
Information aux voyageurs	573	364	471	-17.8%	29.4%
Relation avec des tiers	426	375	401	-5.9%	6.9%
Relation Clients	377	302	345	-8.5%	14.2%
Entreprise	105	93	221	110.5%	137.6%
Offre	241	139	202	-16.2%	45.3%
Arrêts et interfaces	83	67	69	-16.9%	3.0%
Sécurité	17	36	38	123.5%	5.6%

Répartition des réclamations 2022



Avec l'augmentation de l'activité, toutes les thématiques se sont dégradées par rapport à 2021, deuxième année de crise sanitaire marquée par un nombre de réclamations en baisse et un indice d'insatisfaction en recul. Les commentaires suivants portent donc en majorité sur une comparaison avec 2019, année comparable à l'exercice écoulé en termes de fréquentation.

Les préoccupations principales de la clientèle enregistrées en 2022 demeurent identiques à celles des années précédentes, avec toujours la « Ponctualité » et la « Qualité du transport » en tête.

Particularité cette année, l'intégration dans le top 3 de la thématique « Tarifs et titres de transport ».

Bilan des activités

Le thème « Ponctualité » s'améliore par rapport à 2019. Même si les écarts à l'horaire que constituent les retards et les avances continuent d'affecter les déplacements aux heures de pointe du matin et du soir, un facteur nouveau a fortement péjoré cette thématique dès le mois d'août et jusqu'à la fin de l'année. C'est un taux d'absentéisme du personnel anormalement haut qui est apparu, phénomène également constaté chez d'autres opérateurs au niveau national et à l'étranger, et qui s'est inscrit dans la durée. Dans ce contexte, l'entreprise a dû se résoudre à une légère réduction de l'offre de transport, en supprimant des courses identifiées comme étant les moins pénalisantes pour la clientèle.

La « Qualité du transport » demeure une préoccupation d'importance. L'incompréhension de la clientèle face aux portes fermées d'un véhicule prêt au départ, ou d'un personnel neouvrant pas les portes aux retardataires reste présente malgré les campagnes d'information régulièrement menées pour en expliquer les raisons. Le style de conduite, dans un environnement routier où les phases d'accélération et de freinage se succèdent, est souvent perçu comme inconfortable et altère la qualité des voyages. Durant les vagues de chaleur subies en juin et juillet avec des températures anormalement élevées, l'inconfort à bord a plus largement été pointé car malgré les dispositifs de refroidissement des véhicules déjà fortement sollicités, leur efficacité n'était que peu ressentie. Des situations de surcharge ont également été régulièrement pointées, conséquences directes des courses supprimées.

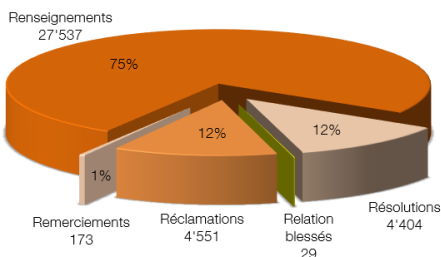
Le thème « Tarifs et titres de transport » s'est pour sa part détérioré en raison de difficultés liées à la billettique. Le canal SMS reste le plus exposé avec des situations de facturations multiples à l'occasion d'une commande unique. Problématique qui concerne régulièrement l'ensemble des opérateurs de téléphonie et qui s'accompagne dans la plupart des cas d'un remboursement des billets facturés à tort par ces derniers. Au-delà de ces dysfonctionnements réguliers souvent associés à une perte temporaire de réseau affectant le processus de commande, une panne d'importance s'est produite le 12 avril chez Sunrise générant 74 réclamations accompagnées d'une demande de remboursement. La bonne collaboration avec le prestataire de ce canal de distribution et sa réactivité ont permis d'avoir dès le lendemain une prise de position de cet opérateur, avec la reconnaissance de sa responsabilité. Notre partenaire s'est par ailleurs assuré que les 926 clients tpg lésés identifiés par ses soins avaient bien été indemnisés.

La thématique « Entreprise » est l'une de celles qui s'est la plus dégradée cette année et qui mérite commentaires.

Ce thème est généralement alimenté de doléances clientèle visant la communication d'entreprise effectuée au sens large, les prestations tpg dans leur ensemble ou d'autres aspects de la mobilité. Cette année, il a également été utilisé pour recenser le mécontentement manifesté lors du mouvement social du mois d'octobre, qui l'a alimenté à hauteur de 58%. Au-delà de messages d'humeur surtout exprimés face à la reconduction de la grève, l'insatisfaction majoritairement formulée à cette occasion s'est accompagnée dans les trois quarts des cas de demandes de dédommagement, principalement de la part d'une clientèle abonnée. Pour les journées des 12 et 13 octobre, 91 demandes de compensation ont été traitées par le centre de contacts clientèle, dont seulement 5 provenant d'une clientèle occasionnelle; 10 d'entre-elles ont fait l'objet d'une réponse négative car les critères d'éligibilité n'étaient pas réunis.

Activité du centre de contacts clientèle (CCC)

Répartition des domaines d'intervention 2022



Durant ces deux dernières années, la pandémie a favorisé l'essor de l'e-commerce et entraîné la progression des besoins d'assistance recensés sous le domaine d'intervention « Résolutions », qui a quadruplé par rapport à 2019.

L'évolution observée ces dernières années nécessite d'être commentée car cette activité regroupant le soutien après-ventes de premier niveau, l'aide dispensée aux adeptes des canaux et outils digitaux ou lors de dysfonctionnements de ces derniers, atteint pour la première fois le niveau des réclamations.

Depuis 2019 les plus fortes progressions concernent le Webshop et le SwissPass, avec des interactions multipliées par 8 pour le premier et par 6 pour le second. Par rapport à 2021, ce canal et ce support de distribution ont enregistré une nouvelle augmentation, de 35% chacun.

Pour les ventes en ligne, il s'agit toujours d'une assistance pas à pas prodiguée aux différentes étapes à une clientèle novice tout profil confondu, mais aussi à des habitués rencontrant des difficultés soit à la connexion ou lors du processus de renouvellement, notamment pour profiter d'offres promotionnelles, voire au moment du paiement. Ces interactions nécessitent un investissement du personnel du centre de contacts clientèle comparable à celui dédié au traitement des réclamations.

Concernant le SwissPass, la progression enregistrée par rapport à 2021 s'explique par un changement de fournisseur de ce support national qui, associé à la pénurie mondiale de puces électroniques, ont porté les délais de livraison à près de trois mois.

La conduite de l'ensemble de l'activité du centre de contacts s'effectuent toujours largement au travers d'interactions téléphoniques, qui restent privilégiées par la clientèle et représentent 84% des contacts. Le nombre d'appels entrants au numéro gratuit est revenu au niveau de celui atteint en 2019 à 2% près, avec un niveau de service dépassant de 1 point l'objectif visé, de répondre à 85% des appels.

Satisfaction client

Préambule

Ces dernières années, les tpg mènent, avec plusieurs partenaires (EPFL, cabinets d'études etc.) des études, qu'elles soient qualitatives, quantitatives, qui ont pour mission une meilleure compréhension des comportements de mobilité, afin de non seulement faire évoluer ces comportements, mais aussi de les comprendre en fonction de plusieurs critères socio-démographiques.

En effet, ces études et le suivi de notre performance commerciale nous permettent de considérer la période de reconquête des clients perdus pendant la période pandémique comme terminée. Cependant 3 grandes tendances avec un impact direct sur la mobilité se sont ancrées :

- La pérennisation du télétravail et donc réduction de la fréquence de trajet domicile travail
- La reprise de la dynamique culturelle et de loisirs qui représente potentiel d'utilisation des transports publics pour ce besoin
- Volonté sociétale émergente de réduire à titre individuel l'impact CO2 et donc potentiellement réduction partielle de l'utilisation des transports individuels motorisés

Ces tendances confortent la priorité axée sur l'acquisition de nouveaux-elles clients-es via le recrutement et la rétention d'abonnés annuels. La combinaison de ces facteurs nous permet de démontrer l'intérêt de l'abonnement annuel de transport public pour satisfaire des besoins de mobilité, soit le travail et les loisirs (60% des cas). L'analyse du cycle de vie de nos clients démontrent qu'en moyenne nous conservons un client abonné annuel durant cinq années. Nous voulons augmenter cet indicateur en multipliant les occasions d'utiliser un abonnement. Grâce à ces efforts marketing constants la part de marché des tpg sur la distribution des titres unireso avoisine les 90% depuis plusieurs années. En 2022, elle dépasse même les 93% sur les abonnements annuels unireso. Ces derniers représentent la principale vente tpg avec une augmentation de +5.7% VS l'année 2019 (année de référence pré-Covid).

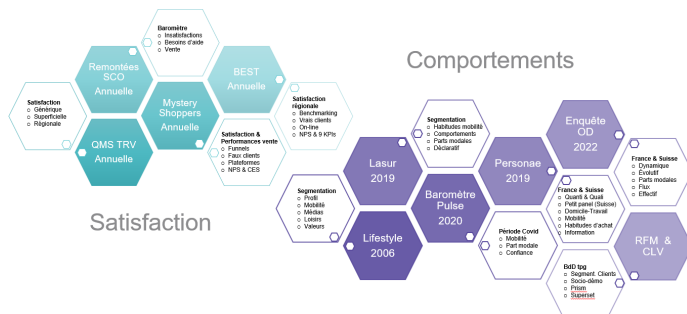
En complément, un soutien important est dévolu au développement commercial des plateformes de mobilité tpgEvomoov et tpgCommunes afin d'exploiter au maximum l'effet incitatif des entreprises et des communes sur le comportement de leurs employés et leurs résidents en termes de mobilité. A cet effet une démarche intégrée de campagnes ciblées dites ABM (Account Based Marketing) sera déployée en 2023 afin de créer et maintenir le contact avec les acteurs clés de ces marchés.

Ces démarches d'accompagnement pour le changement de comportement Mobilité a également fait ses preuves auprès de nos clients B2C. Pour exemple, la campagne multimodale réalisée fin 2022 en collaboration avec l'office cantonal des véhicules (OCV) lors du renouvellement de la taxe automobile a permis de recruter plus d'un millier de nouveaux abonnés annuels.

Cette stratégie marketing orientée sur la satisfaction des besoins de différents marchés partiels (B2C, B2G et B2C) est au centre de notre stratégie commerciale. L'attention particulière mise sur la satisfaction de nos clients est récompensée par les résultats de l'étude BEST. Mandatée par l'Office cantonal des transports de l'Etat de Genève, cette enquête de satisfaction est menée chaque année auprès d'un échantillon représentatif de clients de plusieurs villes européennes. L'attractivité des transports publics genevois s'est vue confirmée par les résultats. Les transports publics de l'agglomération genevoise figurent en effet à la 3ème place avec un taux de satisfaction général de 80% en hausse de 4 points en comparaison à 2021.

L'écosystème de mesure de la satisfaction client

Afin de maximiser la rentabilité de nos investissements en termes de compréhension et de satisfaction client, notre l'écosystème est le suivant :



Nous proposons d'aborder ici brièvement les études BEST et les Visites Mystère. Ce sont en effet les études qui ont eu le plus d'impact dans le pilotage de nos activités en 2022 et qui décrivent une situation globale.

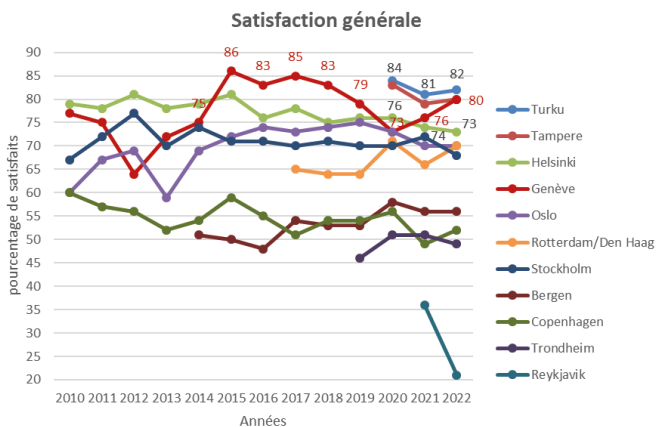
Satisfaction BEST 2022 – Préanalyse

Nous précisons que les résultats officiels de l'étude 2022 viennent d'être partiellement dévoilés au moment où nous clôturons ce rapport. L'analyse n'a pas encore été totalement conduite. Voici donc ci-dessous une synthèse de nos premières observations.

Le Benchmarking European Services of public Transport (BEST) est une étude lancée en 1999, Genève y participe depuis 2002. Elle couvre l'ensemble des transports publics du canton, tous opérateurs confondus. 29 critères sont mesurés et regroupés en 10 catégories dont la satisfaction générale et un Net Promoter Score. 10 villes du nord de l'Europe sont étudiées et l'enquête est menée sur un échantillon de 1'269 personnes à Genève en 2021. Ce panel a été élargi aux zones frontalières de Gex zone 250, Saint-Julien zone 230 et Veigy-Foncenex zone 200 sur l'année 2021. Il n'y a pas de différence significative sur la satisfaction générale dans ces zones.

Il est important de souligner qu'à Genève, depuis 2020, les indicateurs sont plus fortement influencés par des opérateurs qui avaient auparavant moins d'impact. En effet, depuis la mise en service du réseau Léman Express, il faut compter avec une plus importante pondération du réseau ferroviaire dans l'interprétation des résultats. Ainsi, les multimodaux ferroviaires représentent 30% du panel en 2021/2022 contre 20% en 2019. Leur satisfaction générale à Genève est plus élevée de +9 points en 2022 et de +4 à +7 points sur les autres critères voire +11 points sur la perception prix.

Bilan des activités



En termes de satisfaction générale, Genève remonte d'une place par rapport à 2021. L'indicateur de la satisfaction présente une hausse de 4 points. Genève occupe la deuxième position du panel exæquo avec Tampere à 2 points derrière Turku, villes finlandaises introduites en 2020. Genève obtient une note meilleure de 7 points sur Helsinki, ville de taille comparable.

Pour rappel, la baisse de satisfaction en 2019 vient du passage d'un panel téléphonique à un web panel : ce changement avait alors induit un biais négatif de -3 à -4 points. Ce biais n'impacte pas les résultats au-delà de l'année 2019. En 2020, la baisse de -6 points de la satisfaction s'explique principalement par la baisse d'autant du nombre d'utilisateurs des transports publics fréquents avec la crise Covid, avec une perte de 34'000 clients abonnés. L'amélioration en 2021 s'explique par la stabilisation des restrictions sanitaires et de ces utilisateurs fréquents avec 6'000 clients récupérés. Pour 2022, dans la même lignée que 2021, nous pensons que la hausse de satisfaction s'explique par un nombre de clients plus important. Nous constatons ainsi que nos clients abonnés annuels ont augmenté de 18'000 personnes soit 2.8% de la population genevoise cantonale et des zones 200/230/250 incluses dans le panel.

Voici pour Genève, l'ensemble des dix indicateurs couverts par l'étude, dans la consolidation officielle de l'institut d'enquête Epinion :

Notes BEST	2020	2021	2022	2022 vs 2021 (pts%)	Position dans le panel	
					2021	2022
1 Satisfaction générale	73%	76%	80%	+4	3	2
2 Offre de prestation	75%	74%	76%	+2	1	3
3 Fiabilité	77%	79%	79%	+0	2	3
4 Information	71%	72%	73%	+1	1	2
5 Comportement du personnel	75%	74%	78%	+4	2	1
6 Sécurité	78%	79%	80%	+1	6	6
7 Confort	72%	74%	75%	+1	4	4
8 Image sociétale des transports publics	79%	78%	80%	+2	1	2
9 Perception du prix	48%	54%	58%	+4	4	3
10 Net Promoter Score	0	-1	2	+3	4	4

Bilan des activités

Sur ces dix indicateurs observés dans le cadre de l'étude BEST, il faut retenir que tous sont en croissance pour Genève par rapport aux résultats 2021. Nous améliorons notre position dans le panel sur 2 indicateurs (verts ☑), 4 sont en statu quo (noirs ☐) et 4 sont en recul (orange ☒)

Genève tient les positions suivantes :

- Place de n°1
1 indicateur - Comportement du personnel (☑)
- Place de n°2
3 indicateurs - Satisfaction générale (☑), Information (☒), Image sociétale (☒)
- Place de n°3
3 indicateurs - Offre (☒), Fiabilité (☒), Perception prix (☑)
- Place de n°4
2 indicateurs - Confort (→), Net Promoter Score (→) avec une note de +2 pts contre -1pt en 2021
- Place de n°6
1 indicateur - Sécurité (→)

Finalement, le plan d'actions BEST tpg 2022 "Reconquête et fidélisation" a porté ses fruits sur notre périmètre d'influence puisque tous les indicateurs sont en hausse et particulièrement la perception prix, le comportement du personnel et la satisfaction générale avec +4 points chacun.

La consolidation officielle présentée ci-avant diffère en revanche de l'exploitation des données brutes mises à disposition, de parfois +1 point sur les notes de Genève et parfois même +4 points sur les notes d'autres villes ce qui joue beaucoup sur les classements. Ce point est s avec le canton et l'institut d'enquête.

Pour rappel notre plan d'actions 2022 était le suivant :

Nr.	Plan d'actions	Image société	Offre	Perception Prix	Information	Sécurité et fiabilité	RÉALISATION
1	Mass-média Raconquête « Temps » / Télétravail « Choix » / Achat de mots clé (SEA) / Marketing complexes stratégiques (ABM)	✓		✓		✓	✓
3	Campagnes de promotion Renouvellement / Promotion Canton / Retirée des Classes / Semaine mobilité / Concessions		✓	✓			✓
5	Canaux de ventes * Evolutions plateformes digitales B2C web (Webshop) et mobiles (tpgPreview) * Nouvelle plateforme B2B Evomoov	✓ ...			✓ ...		✓ ... ✓ ...
6	Performances des ventes Audit de nos canaux de vente digitaux et physiques: Performances / Expérience client / Design	✓ ...	✓ ...		✓ ...		✓ ...
7	Nouveaux produits et services Carte Junior-Enfants (T2) / Evomoov parking (T4) / zenGo (T4) / Enquête OD (T3)	✓ ...	✓ ...	✓ ...	✓ ...		✓ ...
8	Information voyageurs * Projet AUM: Réalisation de nouveaux plans de réseaux diurnes et nocturnes (partenariat J Cercovic) * Réalisation catalogue produits IV pour clients B2B et B2C, spécialement pour les services réservés * Arrêt de demain: gestion projets maître d'ouvrage composants IV (écrans, aubrius, data arrêts, etc.)	✓			✓		✓
9	Organisation de l'Offre * Hausse des Passagers Kilomètres de +2.45% de 2021 à 2022 par un développement ciblé de l'offre en lien avec la desserte de nouveaux quartiers		✓				✓
10	Technique et Exploitation * Patrouilles sécurisées réseau & Education auprès des jeunes * Maintien et augmentation du nombre de conducteurs (trices) audités (ées) * Travail avec autorités notamment sur la route de Chêne	✓	✓	✓		✓	✓ ✓ ✓
	BILAN	4.5 / 6	4 / 5	3.5 / 4	2.5 / 4	2 / 2	6.5 / 10

Visites mystère – préanalyse

Soucieux d'écouter nos clients, nous mesurons la performance délivrée dans nos points de vente physiques ainsi que sur nos plateformes digitales en évaluant la facilité d'accès à notre offre, ainsi que la facilité d'acheter le bon produit rapidement.

Bilan des activités

Afin d'identifier les points positifs et les axes d'amélioration, nous avons procédé en décembre 2020 à une nouvelle version de mesure de la qualité délivrée en accueil physique par le biais de visites mystères. Les objectifs étaient de mesurer et d'améliorer la qualité délivrée, et notamment de fluidifier le parcours client quel que soit le motif (achat d'un abonnement, renseignements, etc.). Dans une recherche d'amélioration continue, nous avons ajouté à la mesure du Net Promoter Score, celle du Customer Effort Score. Il s'agit d'un indicateur de performance qui a fait son apparition en 2010 dans le Harvard Business Review. Il mesure la facilité pour un client d'entrer en contact avec une entreprise, par exemple pour résoudre un problème ou acheter un produit.

Pour la troisième année dans ce format, les résultats viennent d'être fournis et l'analyse est en cours en vue de mettre en place un plan d'actions. Voici les principaux éléments à retenir sur les résultats de chacun des canaux visités/testés :

Les Revendeurs

- Satisfaction : 69.0% (↘) par rapport 69.8% en 2021
- *Net Promoter Score* : -12.0 (↗) par rapport à -13.3

Le panel étant petit (200 visites), les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs

Globalement les résultats sont stables par rapport à 2021, qui constitue un bon point au vu des faibles leviers d'influencer la qualité par rapport à ce que nous pouvons faire en agence. De plus certains revendeurs ont été confrontés à des problématiques de recrutement et de turnover durant la période Covid.

Les résultats détaillés sont utilisés individuellement par revendeurs et permettront d'insister notamment sur l'effort à faire pour augmenter le niveau de service grâce à l'appuis de la tablette ou du smartphone revendeur. Certains amalgames entre SwissPass et statut du client sont aussi à clarifier.

Les Agences

- Satisfaction : 74.0% (↘) par rapport à 83.9% en 2021
- *Net Promoter Score* : +22.2 (↘)

Le panel étant petit (45 visites), les résultats ne sont pas nécessairement représentatifs

Un résultat en forte baisse par rapport à 2021 et qui rejoint le résultat 2020. Une hypothèse explicative pourrait être le tassement du drill ventes 2021 qui avait été réalisé à la rentrée 2021 et qui était donc frais lors des visites clients mystères 2021. En 2022, ces drills se sont étalés tout au long de l'année. Une analyse plus approfondie des résultats détaillée est en cours.

Les visites sur canaux digitaux, joutés en 2021 avec plutôt des tests du parcours d'achat, n'ont pas encore eues lieu et sont planifiés sur le second trimestre au besoin des chargés de plateformes respectifs et de leur planning d'évolutions.

Sur les distributeurs automatiques, le sujet avait initialement trouvé un intérêt mais sans porteur identifié, il est donc mis de côté.

Les plateformes digitales

Le webshop ainsi que tpgPreview seront audités sur le second trimestre 2022 étant donné que des développements majeurs sont en cours sur ces plateformes.

Bilan des activités

Activité de contrôle
Bilan des contrôles

Nos personnels de contrôles ont été déployés quotidiennement sur notre réseau. Les missions de sûreté et de lutte contre la fraude, ont été effectuées selon nos standards de contrôle à bord de nos matériels roulants et aux arrêts. Nos contrôleurs de titres de transport ont également assisté et orienté notre clientèle en lien avec les événements cantonaux et rencontres internationales. Nos équipes de contrôles ont été particulièrement sollicitées pour des missions de conduite, liées notamment au manque de personnel de conduite. Une attention toute particulière a été donnée au sein des établissements scolaires du canton. Dès la semaine de la rentrée scolaire, nos équipes de sûreté ont été déployées sur les lignes desservant les divers établissements du canton. Ces premières semaines de présence ont été marquées par de la visibilité, de la bienveillance et de l'accompagnement auprès des élèves. Parallèlement, nos équipes dédiées à la prévention scolaire, ont œuvré au sein de certains établissements et lors de campagnes de sensibilisation. Le dispositif sécuritaire sur notre réseau a été adapté et renforcé. À cet effet, notre service sûreté a déployé des patrouilles d'agents de sécurité de l'entreprise Securitas. Ces patrouilles sont au service de notre clientèle et assurent quotidiennement des tâches de sécurité et de sûreté sur notre réseau. À noter que ce dispositif a été adapté en adéquation avec la réorganisation opérationnelle et stratégique de la TPO (Police des transports); le contrat étant suspendu début 2022 pour les raisons évoquées précédemment. Le dispositif de sûreté et de lutte contre la fraude est en constante évolution, en lien avec les événements sur notre canton et en adéquation avec le taux de fraude et de non-conformité.

Total constats, surtaxes	46'629
Oublis d'abonnements	8'220
Pannes DATT reconnues	61
Constats, surtaxes (fraude)	38'409
Voyageurs	190'960'214
Voyageurs contrôlés	1'070'935
Taux de non-conformité	4.35%
Taux de fraude	3.59%
Taux de contrôle	0.56%

Facturation des constats

Depuis le 17 août 2021, date à laquelle l'importation des données transmises par le registre national des resquilleurs liées à la récurrence des autres entreprises de transport s'est faite dans notre système de traitement des constats tpg, le taux de récurrence a inéluctablement augmenté et représente en 2022 le 47% des constats établis. Pour mémoire, la part des récidivistes en 2021 était de 30%.

Les actions en recouvrement entreprises sous le label TPcollect, dans le cadre de la coopération MOVIPlus se poursuivent à satisfaction.

Le travail d'intérêt général proposé aux jeunes resquilleurs, interrompu en raison de la pandémie et ayant pu reprendre en juin 2021 avec un nombre restreint de participants (6 au lieu de 10 en raison des restrictions sanitaires) a permis durant toute l'année 2022 à 44 jeunes (+33% par rapport à 2021) de saisir cette opportunité. Le taux de participation aurait pu être plus favorable sans compter le nombre de désistements après acceptation (y compris au niveau des participants envoyés par le Tribunal des mineurs).

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.1 - Ratio de voyages interrompus tramway

Cible 2022 1.10%

Résultat 2022 = 0,84%

Commentaires : Nous avons eu 260 incidents exogènes (19,30%) représentant 1414 voyages interrompus (29,38%) pour 1087 incidents endogènes (80,70%) représentant 3399 voyages interrompus (70,62%) soit 1347 incidents pour 4813 voyages interrompus. Ce résultat est en nette amélioration par rapport à l'année passée avec 1.13%. Le manque d'infrastructure permettant les demi-tours ou des rebroussements dans les secteurs de Chêne-Bourg ou de la route de Chancy entraînent toujours les mêmes problèmes pour notre clientèle lors des incidents de grande envergure.

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Accident tpg non concerné Place Armes lignes 12 / 18 interrompues 30 minutes
- Accident avec voiture salle communale d'Onex ligne 14 interrompue 30 minutes
- Accident avec scooter Augustin lignes 14 et 18 interrompues 1h00

« Février »

- Accident tpg non concerné secteur Stand, lignes 14 et 15 interrompues 30 minutes
- Ligne aérienne cassée à Stand, lignes trams interrompues 1h30
- Accident tpg non concerné Place de Neuve lignes déviés 30 minutes
- Pantographe cassé à Stand service interrompu 4h30
- Accident tram voiture Augustins service interrompu 1h00
- Accident avec voiture av de France/Voie Creuse service interrompu 45 minutes
- Panne de freins à Vaudagne, service interrompu 30 minutes
- Les deux incidents du pantographe et de la ligne aérienne cassée expliquent la hausse des voyages manqués dues aux pannes.

« Mars »

- Manifestation "Marche pour la Paix" service perturbé 4h00
- Accident tpg non concerné Pt de la Coulouvrenière ligne 15 détournée 2h00
- Accident tram voiture Augustins service interrompu 12 et 18 1h00
- Intervention des pompiers à Gaillard ligne 17 interrompue 4h30

Synthèse trimestre : Un grand nombre d'incidents de grandes ampleurs ont pénalisé notre service tram tout de long de ce premier trimestre.

2^{ème} trimestre :

« Avril »

- RAS

« Mai »

- Pantographe cassé Bel-Air ligne 14,12 et 18 détournées pendant 2h30

« Juin »

- Pantographe cassé secteur Bel Air, service tram interrompu de 5h50 à 7h40
- Manifestation centre-ville service perturbé de 16h00 à 20h00
- Pantographe cassé à Bernex service perturbé de 1h30 à 16h00
- Freins serrés gare des Eaux-vives service interrompu lignes 12 et 17 45 minutes
- Pantographe cassé secteur Stand lignes 14 et 18 interrompues 1h15
- Accident avec voiture Croix d'Ambilly ligne 17 interrompue 1h00

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

- Pantographe cassé Terrassière service interrompu 45 minutes

Synthèse 2^{ème} trimestre : Bon trimestre malgré un mois de juin difficile au niveau des pannes ou des casses pantographes heureusement sans conséquences.

3^{ème} trimestre :

« Juillet »

- Chute voyageur à Rive lignes 12 et 17 interrompues 1h15

« Août »

- Accident tram voiture Grange Falquet ligne 12/17 interrompues 1h00
- Ligne aérienne cassée secteur Plainpalais lignes 12/17/18 déviées 2h00
- Le manque d'agent suite à la hausse de l'absentéisme est à noter pour ce mois.

« Septembre »

- Panne tram Amandolier lignes 12/17 interrompues pendant 1h00
- Accident TPG non concerné Amandolier lignes 12/17 interrompues 2h00

Synthèse 3^{ème} trimestre : Réseau tram stable ce trimestre avec un nombre limité de 5 événements de grande envergures. Le manque d'agent a engendré une soixantaine de voyages manqués.

4^{ème} trimestre :

« Octobre »

- Décâblage Bel air avec gros dégâts service perturbé pendant 5h00
- Accident tpg non concerné rte de Meyrin service 14/18 interrompu 1h45
- Accident piéton GAEV ligne 12/17 interrompues 1h15
- Manque agent suite absentéisme 78 voyages

« Novembre »

- Accident avec voiture Moillesulaz ligne 12 et 17 interrompues 1h00
- Malaise voyageur Lancy Pt-Rouge ligne 15 interrompue 1h30
- Accident avec un piéton à Bel air, lignes déviées ou interrompues 45 minutes
- Accident tpg non concerné sur autoroute bloque le secteur du stade de Genève lignes perturbées 3h00
- Voiture mal garée rue Ancienne service interrompu 1h00
- Accident TPG non concerné rue Ancienne lignes interrompues 30 minutes
- Les accidents et le manque d'agents sont les éléments pénalisant de ce mois

« Décembre »

- Voiture embourbée voie de trams Luchepelet service interrompu 2h00
- Neige et Cortèges perturbent tout le réseau tram pendant 4 heures
- Cheval tombe sur les voies à Bachet ligne 12 et 18 interrompues 2h30
- Voiture en panne Terrassière service 12 et 17 interrompu 1h15
- Camion arrache la ligne aérienne au Palettes lignes 15 et 18 interrompues pendant 5h00
- Malaise arrêt Mole, ligne 15 interrompue 45 minutes

Synthèse 4^{ème} trimestre : Ce trimestre a été particulièrement difficile avec un grand nombre d'événements de très longue durée dont 5 dépassant largement les 2 heures. Allant même 2 fois à 5 heures de perturbation.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.2 - Ratio de voyages interrompus trolleybus

Cible 2022 0.80%

Résultat 2022 = 1,34%

Commentaires : Nous avons eu 441 incidents exogènes (23.08%) représentant 1908 voyages interrompus (28.33%) pour 1479 incidents endogènes (76.92%) représentant 4826 voyages interrompus (71.67%) soit 1911 incidents pour 6634 voyages interrompus. Le réseau trolleybus a été en souffrance toute l'année en raison des problèmes de circulation dans le triangle Cornavin/Bel-Air/Rive. Nous avons aussi souffert de l'augmentation des obstructions (Intervention pompiers ou police, colis suspect, etc.), En exemple le 26 février avec une chute d'arbre au Pt Saconnex interrompant la ligne 3 pendant presque 8h00. Lors du dernier trimestre, le manque d'agents a été particulièrement pénalisant, nous obligeant à supprimer des services voitures puis à diminuer l'offre.

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Intervention ambulance Grande Commune lignes 2 et 19 détournées 1h00
- Chute arbre dépôt Jonction service trolleybus perturbé

« Février »

- Intervention pompiers giratoire des Bains lignes déviées 2h00
- Colis suspect Aéroport Lignes détournées 1h20
- Accident Miléant ligne déviée 1h00
- Chute arbre sur L.A au Pt Saconnex ligne 3 déviée 7h30

« Mars »

- Manifestation "Marche pour la Paix" service perturbé 4h00
- Accident tpg non concerné Onex lignes perturbées 3h00
- Intervention Pompier Eaux vives Lignes 2 et 6 perturbées 1h00
- Accident TPG concerné Secteur Rive lignes 2,6, 7 et 10 perturbées 1h00
- Colis suspect Aéroport ligne 10 rebrousse 1h30
- Nette augmentation des retards circulation (Manifestation, intervention secours, accident tpg non concerné).
- Les avaries sont en hausse aussi avec 179 voyages manqués.

Synthèse trimestre : Trimestre compliqué suite à d'importants événements tels que des manifestations, retard circulation, obstruction, accident tpg et intervention secours.

Les avaries complètent la liste avec 471 voyages manqués.

2^{ème} trimestre :

« Avril »

- Manifestation Pt du Mt Blanc ligne perturbée 4h30

« Mai »

- Accident tpg non concerné Colladon Ligne 3 déviée pendant 1 heure
- Accident avec VP à Rive, lignes TB perturbées pendant 3h00
- Circulation difficile secteur Rive / Genève-Plage. Lignes perturbées pendant 3h00

« Juin »

- Pantographe cassé à Bel Air ligne TBA perturbées 2h00
- Manifestation centre-ville lignes perturbées 5h00

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

- Circulation difficile rue des Eaux-vives 12h00 à 16h00, lignes 2 et 6 bloquées à Genève plage par une voiture mal garée de 18h15 à 19h45
- Mois particulièrement difficile avec les manifestations, des obstructions. A signaler, une hausse marquée des retards circulation ainsi que des pannes.

Synthèse 2ème trimestre : Trimestre décevant particulièrement en mai et Juin avec d'importants événements sur de longues durées.

3ème trimestre :

« Juillet »

- Colis suspect Aéroport service interrompu 2h00

« Août »

- Accident TPG concerné Rue des Eaux-vives lignes 2/6 interrompues à Rive 2h00
- Intervention Pompiers à Gardiol ligne 3 interrompue 1h00
- Accident TPG non concerné Bout du Monde ligne 7 interrompue à Aubépine 1h30
- TBA touche voiture stationnée dans les travaux Boulevard la Cluse ligne 7 déviée 3h15
- Le manque de disponibilité des agents a été pénalisant ce mois-ci.

« Septembre »

- TBA part tout seul au terminus Cressy ligne 2 interrompue 2h00
- Intervention pompier Lignon ligne 7 interrompue 2h00
- Accident TPG non concerné carrefour Eaux-vives lignes 2/6 demi-tour Rive pendant 1h00
- Aggravation du manque d'agent

Synthèse 3ème trimestre : Le réseau TB a été en souffrance ce trimestre. Nous avons eu des événements ayant fortement impacté les lignes trolleybus ainsi que le manque d'agent. Rien que le manque d'agent représente plus de 1000 voyages manqués

4ème trimestre :

« Octobre »

- Accident avec VP Claire-Vue lignes 2/19 déviées et perturbées 1h00
- Accident secteur Charmilles lignes 6/10/19 déviées et perturbées pendant 1h00
- Le manque d'agent se fait cruellement sentir sur le réseau TB avec 972 voyages manqués

« Novembre »

- Manifestation à Bel-Air lignes TBA perturbées pendant plus de 3h00
- Le manque d'agent est l'élément qui ressort sur ce mois avec 3221 voyages manqués

« Décembre »

- Neige et Cortèges perturbent tout le réseau TB de 8 à 15 heures le 9 décembre
- Voitures mal garées rue du Théâtre lignes 2 et 19 détournées 1h00
- Le manque de personnel ne ressort plus suite à l'ajustement de l'offre et de la suppression de voyages à J-1.

Synthèse 4ème trimestre : Les problèmes récurrents de circulation au centre-ville ainsi que le manque d'agent expliquent ce résultat.

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

Objectif 2 / Indicateur 5.3 - Ratio de voyages interrompus autobus

Cible 2022 0.50%

Résultat 2022 = 0.78%

Commentaires : Nous avons eu 1324 incidents exogènes (26.91%) représentant 6712 voyages interrompus (44.35%) pour 3596 incidents endogènes (73.09%) représentant 8421 voyages interrompus (55.65%) soit 4920 incidents pour 15133 voyages interrompus. L'année 2022 a été difficile avec le manque de disponibilité des bus et des pannes. Lors du dernier trimestre, la nette hausse de l'absentéisme ainsi que la diminution de l'offre explique ce résultat mitigé.

1^{er} trimestre :

« Janvier »

- Accident avec VP Petite Grave lignes 76 et J détournées pendant 2h00
- Police bloque circulation Hôtel Wilson lignes 1 et 25 détournées pendant 30 minutes.

« Février »

- Colis suspect Aéroport lignes bus interrompues 1h20
- Accident tpg non concerné Miléant Lignes 9 et 11 détournées 1h00
- Manifestations Nations lignes du secteur déviées pendant 1h00
- Chute d'arbre Pt Saconnex ligne 22 dévié 7h00.
- Le manque de bus s'est rajouté avec 59 voyages en plus.

« Mars »

- Match stade de Genève lignes secteur perturbées 2 x 1h30
- Accident TPG non concerné rte de St Julien service perturbé 3h00
- Manifestation "Marche pour la paix" secteur centre-ville perturbé 4h00
- Accident tpg non concerné Onex lignes perturbées 3h00
- Accident autoroute lignes 42 et D perturbées 4h00
- Obstruction Aéroport lignes détournées 1h00
- Mois difficile avec des manifestations, obstructions, accident tpg non concerné ou des interventions pompiers représentant 969 voyages manqués. Les avaries et le manque de bus comptabilisent 258 voyages manqués

Synthèse 1^{er} trimestre : Le mois de mars a été particulièrement difficile ce trimestre, nous constatons une nette dégradation avec le retour des manifestations (Sportives ou autres). Les retards circulation sont aussi en nette hausse.

2^{ème} trimestre :

« Avril » :

- Manifestations Pt du Mt Blanc lignes perturbées pendant 4h30
- Intervention pompiers ligne F détournée 4h30 à GEX
- Intervention Pompiers Satigny lignes 57 et 71 détournées de 16h40 à fin de service

« Mai »

- Intervention pompiers St Julien lignes D et M détournées de 9h00 à 21h30
- Le manque de véhicule a été pénalisant ce mois de mai.

« Juin »

- Fuite route de St Julien lignes détournées et perturbées de 15h00 à la fin du service puis jusqu'à 9h00 le lendemain
- Manifestation Ferney ligne F détournée 4h30
- Match de foot lignes passant par le stade détournées à deux reprise pendant 1h00

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

- Manifestations lignes centre-ville perturbées de 15h30 à 21h00
- Conduite cassée à Prégny ligne 20 détournée de 10h30 à 18h30
- Accidents TPG non concerné (Stade et à Triaz), ont fortement perturbés le réseau bus.
- Le manque de bus a pénalisé notre service avec 127 voyages manqués.

Synthèse 2ième trimestre : Trimestre difficile compte tenu du nombreux d'événements de grandes ampleurs et du manque de bus en juin.

3^{ème} trimestre :

« Juillet »

- Accident à Sezegnin TPG non concerné Ligne L détournée 8h30.
- Intervention police Pufflinge Ligne 31/37 détournées 5h00
- Travaux secteur Gex ligne F détournée de 19h00 à fin de service.
- Manque d'agent et de véhicule:

« Août »

- Manque d'agent et de véhicule

« Septembre »

- Accident tpg concerné ligne 11 ligne perturbé 1h00
- Accident tpg concerné ligne 8 ligne déviée 1h15
- Conduite d'eau cassée Plage du Vengeron ligne 59 déviée 12h00.
- Mois très difficile avec suite au manque d'agent.

Synthèse 3ième trimestre : Trimestre très compliqué avec les travaux de juillet, un nombre important de grosses perturbations ainsi que le manque d'agent. Le manque d'agent représente à lui seul plus de 1700 voyages manqués

4^{ème} trimestre :

« Octobre »

- Manifestation Pt di Mt Blanc toutes les lignes passant dans ce secteur sont perturbés ou détournées pendant 1h30
- Ligne 36 perturbée par les barrières automatique pendant 7h00
- Service supprimé par manque agent 921 voyages manqués
- Retard circulation en nette hausse ainsi qu'un important manque d'agent caractérise ce mois.

« Novembre »

- Fermeture autoroute ligne perturbées de 8h00 à 15h00
- Accident tpg non concerné Lancy Pt Rouge lignes 21, J et K déviées 4h00
- Viaduc de Lect lignes 22 et 23 détournées, ligne 28 gros retard
- Important retard circulation secteur Centenaire lignes 21, 42, 62 gros retard pendant deux jours
- Accident avec une VP Meyrin ligne 68 service interrompu 1h00
- Accident tpg non concerné Pt du Mt Blanc lignes déviées 1h15 service perturbé 3h00
- Intervention de Police bloquant le secteur de P51 lignes 23,53,28,56 déviées 1h30
- Le manque d'agent vient se rajouter à ce mauvais résultat avec 2765 voyages manqués à lui seul.
- Retard circulation à la hausse

« Décembre »

- Neige et Cortèges perturbent tout le réseau autobus de 8 à 15 heures
- Manifestation de 11h00 à 17 h00 secteur Cornavin et Nations

Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées

-
- Ligne aérienne arrachée Palettes circulation interdite par la Police de 15h30 à 18h00 pour les lignes 22,23 et42.
 - Intervention pompier rue Amandolier ligne 11 interrompue 3h00
 - Accident bus ligne 4 P+R Etoile ligne 21, 43, D K J perturbées ou détournées pendant 4h00.
 - Ce mois-ci l'absentéisme est nettement moins marqué suite à la diminution de l'offre et à la suppression de voyages à J-1.

Synthèse 4ième trimestre : Nette hausse des retards circulation.

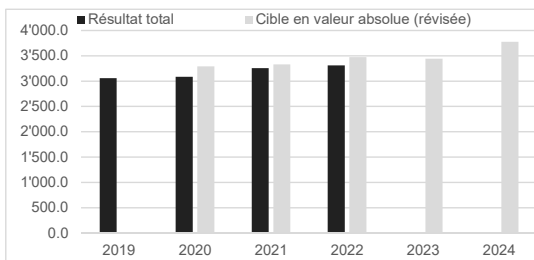
Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

Objectif 1 : Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs

Indicateur 1 : offre de transport en PKR (places x kilomètres réalisées)

1. Offre de transport en PKR		Places x km réalisées [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	1'190.3	1241.9	1309.8	1'368.0	1'382.2		
	Trolleybus	429.0	426.0	411.7	424.1	446.5		
	Autobus	770.2	766.5	720.5	756.6	748.6		
Lignes sec.	Autobus	592.3	617.2	635.3	700.7	726.5		
Lignes scol.	Autobus	5.3	5.5	5.3	6.3	3.6		
Résultat total		2'987.0	3'057.0	3'082.6	3'255.6	3'307.5	0.0	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	3'291.0	3'383.0	3'472.0	3'625.0	3'774.0
Cible en valeur relative (CP)		97.7%	100.0%	107.7%	110.7%	113.6%	118.6%	123.5%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	3'291.0	3'327.0	3'472.0	3'440.0	3'774.0
Cible en valeur relative (révisée)		97.7%	100.0%	107.7%	108.8%	113.6%	112.5%	123.5%



dont tpg	2'688.2	2'727.5	2'728.9	2'893.2	2'930.1		
Sous-traitants	298.8	329.5	353.7	362.4	377.4		
Part des sous-traitants	10.0%	10.8%	11.5%	11.1%	11.4%		

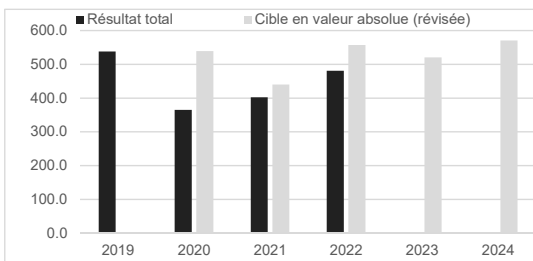
		Places x km réalisées [évolution % par rapport à N-1]					
Lignes princ.	Tramways		4.3%	5.5%	4.4%	1.0%	
	Trolleybus		-0.7%	-3.3%	3.0%	5.3%	
	Autobus		-0.5%	-6.0%	5.0%	-1.1%	
Lignes sec.	Autobus		4.2%	2.9%	10.3%	3.7%	
Lignes scol.	Autobus		3.9%	-3.6%	19.5%	-43.0%	
Résultat total			2.3%	0.8%	5.6%	1.6%	0

1a. Offre de transport en véhicules-km		Véhicules x km réalisées [x 1 mio]					
		2018	2019	2020	2021	2022	2023
Lignes princ.	Tramways	4.66	4.92	5.02	5.23	5.30	
	Trolleybus	3.75	3.71	3.61	3.72	3.93	
	Autobus	7.17	7.21	6.77	7.02	7.05	
Lignes sec.	Autobus	7.10	7.69	8.22	9.00	9.29	
Lignes scol.	Autobus	0.05	0.05	0.05	0.06	0.03	
Résultat total		22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	0.00

dont tpg	18.47	18.71	18.19	19.48	19.82		
Sous-traitants	4.26	4.87	5.47	5.55	5.77		
Part des sous-traitants	18.8%	20.6%	23.1%	22.2%	22.6%		

Objectif 1 : Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs
Indicateur 2 : fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

2. Fréquentation en VKM		Voyages x km mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	197.8	209.3	145.8	159.6	190.4		
	Trolleybus	81.4	81.5	55.9	60.4	74.5		
	Autobus	132.8	139.8	89.2	98.8	116.0		
Lignes sec.	Autobus	107.1	105.2	72.4	81.6	98.6		
Lignes scol.	Autobus	2.1	1.9	1.5	1.9	1.2		
Résultat total		521.2	537.7	364.8	402.3	480.7	0.0	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	538.6	549.1	557.0	565.0	570.2
Cible en valeur relative (CP)		96.9%	100.0%	100.2%	102.1%	103.6%	105.1%	106.0%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	538.6	440.0	557.0	520.0	570.2
Cible en valeur relative (révisée)		96.9%	100.0%	100.2%	81.8%	103.6%	96.7%	106.0%



dont tpg	459.8	473.4	323.8	358.2	425.7		
Sous-traitants	61.4	64.4	41.0	44.0	55.0		
Part des sous-traitants	11.8%	12.0%	11.2%	10.9%	11.4%		

		Voyages x km mesurés [évolution % par rapport à N-1]					
Lignes princ.	Tramways		5.8%	-30.3%	9.5%	19.3%	
	Trolleybus		0.1%	-31.5%	8.1%	23.5%	
	Autobus		5.2%	-36.2%	10.8%	17.4%	
Lignes sec.	Autobus		-1.8%	-31.2%	12.7%	20.9%	
Lignes scol.	Autobus		-7.2%	-23.2%	26.5%	-37.1%	
Résultat total			3.2%	-32.2%	10.3%	19.5%	

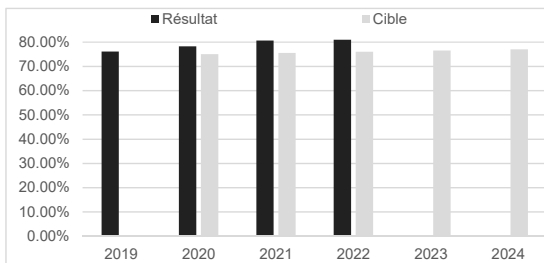
2a. Fréquentation en voyages mesurés		Voyages mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	91.0	94.3	64.5	71.2	86.2		
	Trolleybus	39.3	39.2	26.1	28.0	34.3		
	Autobus	54.8	56.7	35.7	38.9	45.9		
Lignes sec.	Autobus	26.6	28.0	18.9	21.5	26.7		
Lignes scol.	Autobus	0.6	0.6	0.5	0.6	0.3		
Résultat total		212.3	218.7	145.7	160.2	193.5	0.0	0.0
dont tpg		192.9	198.0	132.5	146.1	175.6		
Sous-traitants		19.4	20.8	13.1	14.2	17.9		
Part des sous-traitants		9.1%	9.5%	9.0%	8.8%	9.2%		

Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

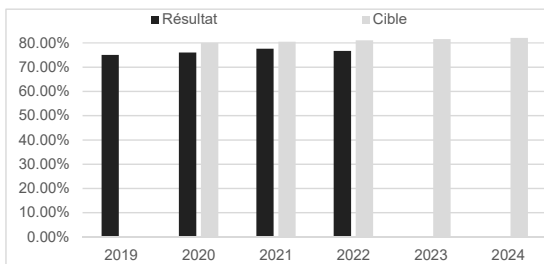
Indicateur 3 : qualité des correspondances Léman Express

3. Qualité des correspondances Léman Express	Indice de performance à l'horaire (PàH)						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024

3.1 Lignes secondaires de rabattement	Résultat	74.57%	76.08%	78.27%	80.61%	80.94%		
	Cible	-	-	75.00%	75.50%	76.00%	76.50%	77.00%



3.2 Réseau TPG global en horaire de soirée	Résultat	74.02%	75.04%	76.03%	77.58%	76.63%		
	Cible	-	-	80.00%	80.50%	81.00%	81.50%	82.00%

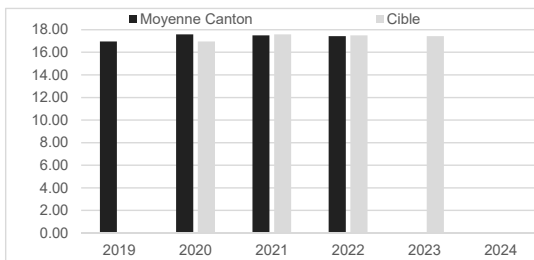


Taux de ponctualité global (indicateur PàH, réseau tpg intégral)	Avance >2'	4.34%	3.90%	5.22%	4.13%	4.08%		
	Avance >1'	10.03%	9.23%	10.94%	9.82%	9.62%		
	A l'heure	71.85%	71.68%	73.10%	75.00%	74.00%		
	Retard >3'	7.76%	8.42%	6.77%	7.00%	7.57%		
	Retard >5'	5.96%	6.71%	3.91%	4.04%	4.75%		

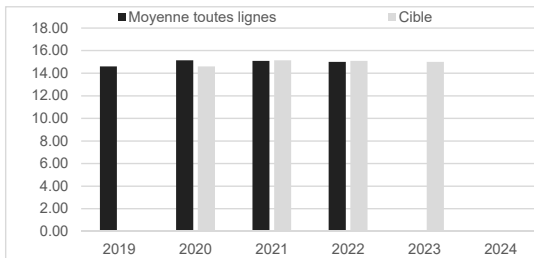
Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 4 : fiabilisation et amélioration du temps de parcours

4.1 Vitesse commerciale véhicules	Km/h calculés sur la base des km et temps de conduite						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Zone 1 LMCE (hypercentre)	11.13	11.04	11.40	11.20	11.20		
Zone 2 LMCE (Gen.-Car.-Lancy)	15.67	15.52	15.93	15.69	15.58		
Hors zone	22.01	22.05	22.70	22.55	22.23		
Moyenne Canton	16.93	16.95	17.58	17.49	17.43		
Cible	-	-	16.95	17.58	17.49	17.43	0.00



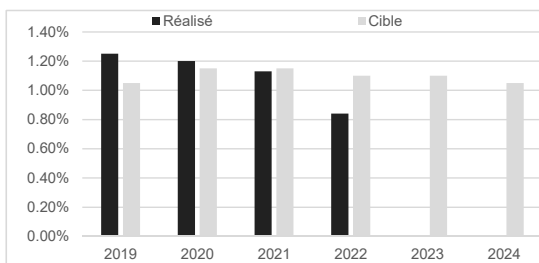
4.2 Vitesse commerciale voyageurs		Km/h pondérés sur la base de la fréquentation des véhicules						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	14.38	14.38	14.88	14.77	14.77		
	Trolleybus	12.55	12.48	12.83	12.69	12.69		
	Autobus	14.10	14.07	14.39	14.38	14.33		
Lignes sec.	Autobus	20.33	20.13	22.02	21.85	21.42		
Lignes scol.	Autobus	19.51	19.28	18.47	17.96	17.62		
Moyenne toutes lignes		14.67	14.60	15.14	15.08	15.00		
Cible		-	-	14.60	15.14	15.08	15.00	0.00



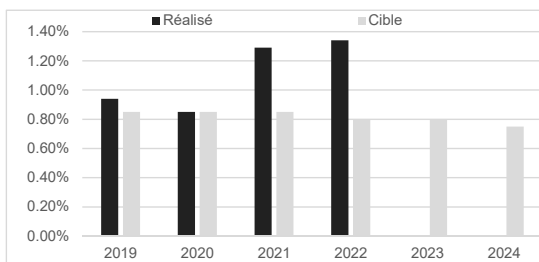
Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 5 : taux de courses non réalisées

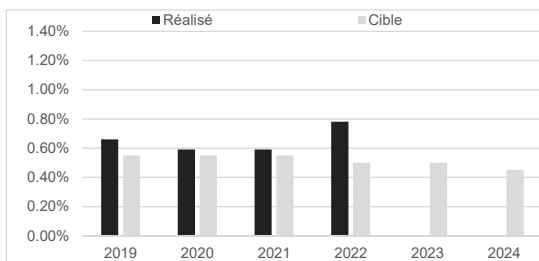
5. Courses non réalisées		Ratio de voyages interrompus [%]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
5.1 Tramways	Réalisé	1.38%	1.25%	1.20%	1.13%	0.84%		
	Cible	1.05%	1.05%	1.15%	1.15%	1.10%	1.10%	1.05%



5.2 Trolleybus	Réalisé	0.99%	0.94%	0.85%	1.29%	1.34%		
	Cible	0.85%	0.85%	0.85%	0.85%	0.80%	0.80%	0.75%



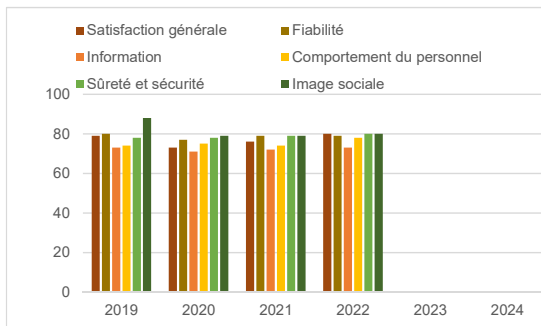
5.3 Autobus	Réalisé	0.67%	0.66%	0.59%	0.59%	0.78%		
	Cible	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.50%	0.50%	0.45%



Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

Indicateur 6 : évolution des notes BEST

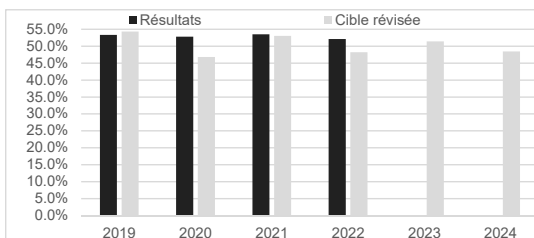
6. Note BEST							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaction générale	83	79	73	76	80		
Fiabilité	75	80	77	79	79		
Information	65	73	71	72	73		
Comportement du personnel	80	74	75	74	78		
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80		
Image sociale	90	88	79	79	80		
Cible			≥2019	≥2020	≥2021	≥2022	≥2023



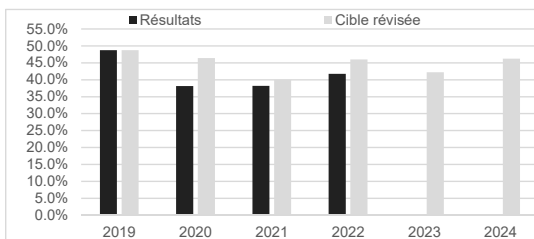
Objectif 3 : maîtrise financière

Indicateurs 7-8-9

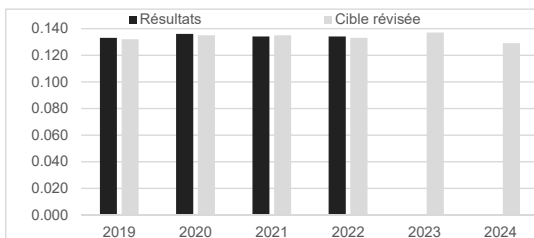
7. Ratio de contributions cantonales monétaires	[Montant des contributions cantonales] / [Total des produits.]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	53.5%	53.3%	52.8%	53.5%	52.1%		
Cible CP	52.7%	54.3%	46.8%	47.5%	48.2%	48.4%	48.4%
Cible révisée	52.7%	54.3%	46.8%	53.0%	48.2%	51.4%	48.4%



8. Taux de couverture globale [%]	[Total des produits propres TPG] / [Total des charges]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	48.8%	48.7%	38.1%	38.2%	41.7%		
Cible CP	49.5%	48.7%	46.4%	45.8%	46.0%	46.1%	46.2%
Cible révisée	49.5%	48.7%	46.4%	39.9%	46.0%	42.2%	46.2%



9. Coûts de l'offre [CHF/PKR]	[Total des charges] / [places x km réalisés]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	0.131	0.133	0.136	0.134	0.134		
Cible CP	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.130	0.129
Cible révisée	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.137	0.129



Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

Indicateur 10 : nombre de kilomètres produits par traction électrique

10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	Nombre de kilomètres produits [x 1 mio]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tramways	4.53	4.71	5.00	5.22	5.24		
Trolleybus	3.75	3.71	3.60	3.72	3.92		
Autobus électrique (recharge flash)	0.32	0.55	0.53	0.55	0.55		
Autobus électrique (recharge lente)	0.03	0.01	0.01	0.00	0.00		
Autobus diesel ou hybride	14.09	14.61	14.52	15.54	15.87		
Total général	22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	0.00	0.00
Total en traction 100% électrique	8.64	8.97	9.15	9.49	9.72	0.00	0.00
Cible en valeur absolue	-	-	9.57	9.87	10.51	12.36	13.41
Ratio électrique / total	38.0%	38.0%	38.7%	37.9%	38.0%		
Cible en valeur relative	-	-	37.4%	37.7%	39.7%	45.9%	48.0%

