

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 28 avril 2021*

## **Projet de loi**

### **approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2020**

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 2020;  
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2020;  
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 12 avril 2021,  
décrète ce qui suit :

#### **Article unique Rapport de gestion**

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2020 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Michèle RIGHETTI

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

Mesdames et  
Messieurs les Députés,

Le projet de loi qui vous est présenté vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2020.

### **I. Préambule**

Ce projet de loi se réfère à la première année du contrat de prestations 2020-2024 (CP 2020-2024) conclu entre l'Etat de Genève et l'entreprise des Transports publics genevois (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.

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire en lien avec le COVID-19 qui a eu un impact important sur l'utilisation des transports collectifs par les usager-ère-s, ce qui a conduit les TPG à adapter temporairement leur offre de services. Les indicateurs de suivi des prestations ont été impactés très fortement par cette situation.

Le conseil d'administration des TPG a validé le 8 mars 2021 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2020, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 12 avril 2021.

### **II. Faits marquants de l'année 2020**

Cette première année du contrat de prestations 2020-2024 a été marquée par la mise en service du Léman Express (LEX) et par l'adaptation du réseau TPG, afin de permettre le rabattement sur les nouvelles gares et haltes du LEX.

Elle a également été marquée profondément par la pandémie de COVID-19, qui a eu pour effet de réduire les prestations offertes pendant plusieurs semaines (passage à l'horaire dimanche ou vacances) au vu du manque de personnes à transporter ou de conducteur-trice-s aptes à travailler dans ce contexte.

***Réseau tram :***

La ligne 17 a été créée entre Lancy-Pont-Rouge-Gare et Annemasse-Parc-Montessuit. Elle a permis d'offrir de nouvelles liaisons directes entre la branche de Chêne et la branche des Acacias, renforçant ainsi leur capacité, afin d'assurer la desserte fine des usagers du LEX aux gares de Genève Eaux-Vives et de Lancy-Pont-Rouge-Gare. Son offre horaire correspond à une « demi-cadence », équivalente à celle de la ligne 18 (cadence de 9' en heure de pointe).

***Réseau trolleybus :***

La moitié des courses de la ligne 7 (un trolleybus sur deux) a été prolongée jusqu'à « Aubépine » sur toute l'avenue de la Roseraie. Ce prolongement a permis d'offrir une connexion à la sortie du tunnel piéton d'accès à la gare de Genève-Champel et de desservir les sites hospitaliers sur l'avenue de la Roseraie.

***Réseau bus – lignes urbaines :***

Les lignes 1 et 9 ont été déviées par le chemin Frank-Thomas, afin de mieux desservir la nouvelle gare de Genève Eaux-Vives.

La ligne 5+ a effectué son terminus au parc relais P+R P47 au lieu de l'Aéroport, afin de valoriser le parking d'échange à destination des organisations internationales notamment.

La ligne 28 a été améliorée le dimanche matin (30' au lieu de 40') pour assurer les correspondances sur le LEX en gare de Sécheron.

***Réseau bus – lignes secondaires et régionales :******Secteur Arve-Lac***

La ligne 38 a été créée entre Chens-sur-Léman et Place Favre. Elle a repris le parcours de la ligne B entre Bois-Caran et Chens-sur-Léman et a permis de desservir la gare de Chêne-Bourg, le collège de Candolle, Vandœuvres et Vézenaz.

Avec la nouvelle ligne 38 par le chemin de la Seymaz, la ligne 34 a emprunté un nouveau parcours par le site de Belle-Idée. Elle dessert par ailleurs à certaines heures la prison de Champ-Dollon, en remplaçant la ligne 31.

La ligne 32 (ex-C) a repris systématiquement le tracé plus rapide de la ligne C+ qui a disparu.

La ligne 37 a été créée pour reprendre le parcours de la ligne C entre Presinge et Thônex. Elle part de Lullier jusqu'à Sous-Moulin en passant par la gare de Chêne-Bourg.

La ligne 39 (ex-B) a été également créée et exploitée en minibus entre le camping de La Pointe à la Bise et Presinge en passant par le hameau de Lullier.

Les renforts de la ligne E, mis en place en 2019 suite au déclassement des autobus à double-articulations, ont été définitivement intégrés à l'horaire faisant passer la cadence des heures de pointe à 6'.

Deux courses le matin et deux courses le soir dans le sens pendulaire de la ligne E ont été converties en courses express E+, afin de rejoindre directement le secteur de Cornavin.

Une course supplémentaire a été rajoutée le midi direction ville sur la ligne G+.

### Secteur Rhône-Arve

Les lignes J et K ont été prolongées jusqu'au stade de Genève desservant ainsi la gare de Lancy-Pont-Rouge.

L'offre de la ligne 62 a été augmentée aux heures de pointe (30' au lieu de 45').

Les lignes 76 et 77 ont été créées entre la gare de la Plaine et respectivement Viry-Eglise et Mairie d'Avusy.

La ligne X a été séparée en deux services, la 75 pour la branche Dardagny et la 78 pour la branche Chancy.

La ligne W a également été séparée en deux services, la 71 entre Satigny et l'Hôpital de la Tour et la 72 pour la boucle Satigny-Chouilly-Peissy-Satigny.

### Secteur Rive Droite

L'offre de la ligne 57 a été augmentée aux heures creuses (30' au lieu de 40') pour améliorer les correspondances sur le LEX.

La ligne 59 a été créée entre l'Aéroport et la plage du Vengeron via Chambésy-Gare. Elle bénéficie d'une offre supplémentaire le vendredi soir, le samedi soir et le dimanche pendant la période estivale.

La ligne 50, la ligne 52 et la ligne 55 ont vu leurs horaires être cadencés en continu à 30' en journée du lundi au vendredi et le samedi pour les lignes 52 et 55. A l'instar des lignes 50 et 52, la ligne 55 circule aussi le dimanche (cadence 60').

### **Réseau bus – lignes transfrontalières :**

L'offre de la ligne F a été augmentée de 10' à 7'30" aux heures de pointe et de 30' à 15' aux heures creuses.

Aux heures de pointe, la ligne 68 a été prolongée entre le CERN et Blandonnet (toutes les 9') pour compléter l'offre de la ligne 18.

### **III. Réalisation de l'offre de transport 2020**

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 : ces dernières le sont si elles sont supérieures ou égales à 95% de la cible, partiellement atteintes entre 80% et 94% de la cible, ou non atteintes si elles sont inférieures ou égales à 79% de la cible.

Les indicateurs de suivi du contrat de prestations 2020-2024 ont été modifiés par rapport au contrat précédent. De nouveaux indicateurs ont été créés notamment sur 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 première année du contrat, les indicateurs de suivi ont été très fortement impactés par la pandémie de COVID-19. Le résultat de la plupart d'entre eux ne sont pas conformes aux cibles définies dans le contrat.

Les objectifs mesurés pour l'année 2020 sont présentés ci-après.

#### **Indicateurs non soumis à pénalités**

##### ***Offre de transport***

Les places\*kilomètres réalisées (PKR) sont inférieures de 7,7% par rapport à la cible pour 2020 (3 083 millions de places\*kilomètres au lieu de 3 291). L'objectif est donc considéré comme non atteint.

L'offre entre 2019 et 2020 a augmenté de 0,85% en places\*kilomètres alors que la cible était fixée à 7,7% dans le contrat de prestations.

La raison tient aux baisses d'offre appliquées à différentes périodes de l'année 2020 (notamment en mars et avril) en conformité avec la situation sanitaire.

A noter que l'entame de l'année, avant les impacts du COVID-19, était dans la cible puisque l'offre affichait une croissance de +7,5% sur les mois de janvier-février 2020 par rapport à 2019.

##### ***Fréquentation***

Les voyages\*kilomètres mesurés (VKM) sont inférieurs de 32,3% par rapport à la cible pour 2020 (364,8 millions de voyages\*kilomètres au lieu de 538,6). L'objectif est donc considéré comme non atteint.

La fréquentation entre 2019 et 2020 a baissé de 32,2% en voyages\*kilomètres et de 33,4% en nombre de voyages.

La raison tient aux mesures sanitaires qui ont fortement impacté la mobilité globale durant l'année 2020 (notamment en mars et avril 2020 où la fréquentation correspondait à 20% de la fréquentation de l'année précédente).

A noter que l'entame de l'année, avant les impacts du COVID-19, était prometteuse puisque la fréquentation affichait une croissance de + 3,9% sur les mois de janvier-février 2020 par rapport à 2019. La baisse sur les 10 autres mois est de - 39,1 %.

### ***Taux de courses non réalisées tramway***

La valeur cible pour 2020 est fixée à 1,15% 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 n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,20 % pour 2020. Cette situation s'explique notamment par un nombre important d'incidents de grande ampleur (dérailllements, problèmes de pantographe et aiguilles cassées, rails cassés, accidents de personne, etc.).

### ***Taux de courses non réalisées trolleybus***

La valeur cible pour 2020 est fixée à 0,85% de courses non réalisées pour le mode trolleybus. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint l'objectif avec un pourcentage de 0,85% pour 2020.

Les pannes ou le manque de disponibilité des trolleybus sont à 36,89%. Les retards de circulation à 32,08% sont la deuxième cause de voyages manqués, alors que les obstructions sont à 13,42%.

### ***Taux de courses non réalisées autobus***

La valeur cible pour 2020 est fixée à 0,55% 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 0,59% pour 2020, ce qui signifie, là encore, un objectif non atteint.

Le nombre de courses interrompues reste élevé, notamment en raison de plusieurs incidents et autres accidents. Les retards de circulation sont responsables à 50,27% des voyages interrompus, les pannes suivent avec 18,02 %. Le manque de disponibilité des véhicules a été marqué avec 6,67% et se rajoute aux pannes pour un total de 24,69%.

### ***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 : 73 points en 2020 par rapport à 79 points en 2019;
- fiabilité : 77 points en 2020 par rapport à 80 points en 2019;
- information : 71 points en 2020 par rapport à 73 points en 2019;
- comportement du personnel : 75 points en 2020 par rapport à 74 points en 2019;
- sûreté-sécurité : 78 points en 2020 par rapport à 78 points en 2019;
- image sociale : 79 points en 2020 par rapport à 88 points en 2019.

Deux critères sur six présentent des résultats supérieurs ou égaux à ceux de l'année 2019. En revanche les quatre autres critères, dont la satisfaction générale, présentent un recul par rapport à l'année précédente. L'objectif n'est donc pas atteint.

### ***Nombre de kilomètres produits par traction électrique***

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

La valeur cible pour 2020 est fixée à 37,4% de kilomètres réalisés en mode électriques par rapport aux kilomètres réalisés totaux. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 38,7% pour 2020, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

## **Indicateurs soumis à pénalités**

### ***Qualité des correspondances Léman Express***

Ce nouvel 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 2020 est fixée à 75% 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 78,27% pour 2020, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2020 est fixée à 80% de courses à l'horaire pour le réseau global des TPG en horaires de soirée (après 21 h). L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 76,03% pour 2020. Il est considéré comme atteint puisque situé dans la marge de tolérance de 5%.

### ***Fiabilisation et amélioration du temps de parcours***

Ce nouvel 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 les clients.

La valeur cible pour 2020 est fixée à 16,95 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 17,58 km/h pour 2020, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2020 est fixée à 14,60 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 15,14 km/h pour 2020, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

### ***Critères économiques et financiers***

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2020 (hors effet du droit de sillon) est fixée à 46,8%. 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. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont atteint un ratio de 52,8% pour 2019. L'objectif est considéré comme partiellement atteint puisque situé dans la marge de tolérance située entre 6% et 20% (soit 12,8%).

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2020 a été fixée à 46,4% (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 38,1% pour 2020. L'objectif est considéré comme partiellement atteint puisque situé dans la marge de tolérance située entre 6% et 20% (soit 18%).

La valeur cible de maîtrise financière pour 2020 est fixée à 0,135 francs / 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 0,136 francs / PKR pour 2020. Le résultat étant situé dans la marge de tolérance de 5% (+0,8% par rapport à la cible du contrat), il est considéré comme atteint.

Selon l'application du système de pénalités prévus à l'annexe 12 du contrat de prestations, deux indicateurs font l'objet d'une pénalité pour atteinte partielle de la cible définie.

Il s'agit des indicateurs financiers « ratio de contribution cantonale » et « ratio de couverture globale ». Le montant de la pénalité est de 150 000 francs par indicateur soit un total de 300 000 francs pour l'année 2020.

Toutefois, en application de l'article 27, alinéa 4, 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. »*

Dès lors que le cas de force majeure évoqué pour l'année 2020 (pandémie de COVID-19) constitue la cause directe des pénalités, l'article 27 s'applique et libère les TPG des pénalités retenues. Le montant des pénalités calculées à charge des TPG est donc nul.

#### **IV. Situation financière 2020**

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

L'exercice 2020 se solde par une perte de 7 183 367 francs, alors que le budget prévoyait une perte de 8 107 658 francs. Cette amélioration de

924 291 francs résulte en partie de la compensation de la réduction de l'impôt préalable (REDIP) relative à la subvention fédérale supplémentaire perçue par les TPG dans le cadre de la loi sur le soutien des transports publics durant la crise du COVID-19.

### ***Compte d'exploitation***

Les activités d'exploitation présentent un bénéfice de 3 422 349 francs, inférieur de 68,5% aux 10 850 453 francs prévus au budget (soit - 7 428 104 francs).

#### **Produits d'exploitation**

Le total des produits d'exploitation est de 463 658 072 francs, inférieur de 16 223 250 francs par rapport au budget, bien qu'en augmentation de 11 125 633 francs en référence à 2019. Les subventions complémentaires de l'Etat de Genève et de la Confédération de 31 574 045 francs ont contribué à contenir l'écart important causé par la crise sanitaire du COVID-19.

Les revenus de transports établis à 115 850 683 francs sont inférieurs au budget de - 43 322 222 francs soit - 27,2%. Cette baisse trouve son explication dans la forte diminution de la fréquentation depuis le mois de mars en lien avec la pandémie de COVID-19 et plus particulièrement lors du semi-confinement durant tout le printemps 2020.

Les revenus de transport se composent des revenus des titres de transport de la communauté tarifaire Unireso zone 10 (canton de Genève), des revenus de transport 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 transport, constitués essentiellement des revenus du contrôle des titres de transport.

Les revenus de transport Unireso zone 10 avec 97 380 768 francs sont en diminution de - 33 016 139 francs (soit - 25,3%) par rapport au budget. En raison de la crise sanitaire du COVID-19, la fréquentation et les ventes se sont fortement contractées à partir du mois de mars 2020. Tous les types de titres de transport et tous les canaux de ventes ont été touchés, en particulier les titres journaliers avec une régression de - 39,1% par rapport au budget. Cependant, il convient de noter une légère amélioration une clé de répartition Unireso en faveur des TPG meilleure que prévue (90,23% vs 88,12%).

Les revenus de transport TPG (6 173 342 francs) sont en fort repli par rapport à 2019 (- 51,1%, soit - 6 452 981 francs) et sont très inférieurs aux attentes du budget (- 9 117 102 francs, soit - 59,6%). Ce résultat est imputable notamment aux nombreux événements dont les TPG sont partenaires, qui ont été annulés en raison de la situation sanitaire. En outre, la

réduction de l'activité aéroportuaire et la mise en service du LEX ont entraîné l'arrêt des navettes de substitution CFF.

Les revenus de transport autres (5 064 538 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transport, sont inférieurs au budget (- 2 130 462 francs, soit - 29,6%) et à 2019 (- 1 414 516 francs, soit - 21,8%). Le nombre de voyageurs contrôlés est en baisse de - 24% par rapport à 2019 en raison de la limitation des contrôles durant le printemps étant donné la faible fréquentation à cette période (semi-confinement en lien avec le COVID-19).

Les contributions de l'Etat sont très supérieures au budget, soit + 19 164 323 francs (+ 8,3%). Cet écart s'explique en premier lieu par les deux crédits supplémentaires accordés par la commission des finances du Grand Conseil aux TPG pour faire face aux conséquences financières de la crise sanitaire (+ 21 702 224). Ces contributions complémentaires sont cependant tempérées par la réduction de la subvention en lien avec le report de la mise en service du dépôt « En Chardon » (- 2 537 815 francs) En comparaison avec 2019, les contributions de l'Etat sont en hausse de + 18,9% soit 40 013 053 francs, dont la moitié était prévue dans le CP 2020-2024 pour financer la croissance de l'offre, l'autre moitié correspondant aux subventions complémentaires dues au COVID-19.

Les contributions fédérales (21 805 156 francs) sont très supérieures au budget (+ 9 871 821 francs) et à 2019 (+ 10 083 435 francs). La loi fédérale du 25 septembre 2020 pour le soutien financier des transports publics durant la crise sanitaire prévoit notamment la compensation à hauteur de 1/3 des pertes dans le trafic régional et le trafic local dues au COVID-19.

Les contributions des communes et des tiers (18 143 474 francs) sont supérieures au budget (+ 1 916 336 francs) et à 2019 (+ 2 899 928 francs). Cette progression s'explique par le droit de sillon versée par Annemasse Agglomération pour la partie française de la ligne 17 (1 341 000 francs). Les contributions du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) de 13 285 858 francs (- 266 817 francs par rapport au budget et + 1 235 836 francs par rapport à 2019) sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG, qui sont indexées annuellement. Comme ces subventions sont libellées en euros, un écart de change de - 0,7 million de francs justifie en partie cette baisse. La sortie de la ligne 49 du contrat (- 1,0 million de francs) et la comptabilisation de subventions complémentaires à recevoir pour la partie française des lignes en lien avec les pertes financières dues au COVID-19 justifient le reste (+ 1 400 000 francs)

Les produits d'exploitation divers (16 980 978 francs) sont inférieurs au budget (- 4 555 835 francs, soit - 21,2%) et en régression par rapport à 2019 (- 5 316 097 francs, soit - 23,8%) sous l'effet des revenus de publicité en repli de - 2 810 565 francs et des autres produits d'exploitation de - 2 568 095 francs.

#### Charges d'exploitation:

Le total des charges d'exploitation est de 460 235 723 francs, inférieur de - 8 795 146 francs, soit - 1,9% par rapport à la prévision budgétaire et en progression de + 11 710 552 francs, soit + 2,6 % par rapport à 2019.

Les frais de personnel s'établissent à 264 745 496 francs et sont moins élevés que prévu (- 3 145 698 francs, soit - 1,2%) bien qu'ayant augmenté de + 5 330 829 francs par rapport à 2019 (soit + 2,1%). L'effectif est légèrement supérieur au budget (2 100 ETP moyens, soit + 16 ETP). L'économie provient globalement d'un salaire moyen plus faible qu'attendu, des primes moins élevées et des économies en frais de formation. Par rapport à 2019, l'augmentation résulte principalement des embauches de personnel de conduite et des techniciens au détriment du personnel administratif, dont les embauches ont été reportées.

Les frais de véhicules (31 104 998 francs) sont inférieurs au budget (- 618 598 francs, soit - 1,9%) et quasi identiques à 2019 (+ 9 838 francs). Les frais de carburant et d'énergie électrique de traction sont inférieurs aux attentes (- 1 158 016 francs, soit - 8,2 %), en raison des économies réalisées avec les véhicules diesel en raison de la réduction de l'offre en lien avec la crise sanitaire et du coût moyen inférieur du gasoil (1,29 franc par litre contre 1,45 franc / litre au budget), Les autres frais de véhicules sont en augmentation de 347 690 francs, soit + 2,1% en raison des frais de désinfection dus au COVID-19, alors que les dépenses de maintenance sont globalement inférieures aux attentes.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (23 414 867 francs) sont au-dessus du budget (+ 1 338 416 francs, soit + 6,1%) et de 2019 (+ 3 266 487 francs, soit + 16,2%). Cette hausse est due principalement au droit de sillon pour la partie française de la ligne 17 non budgétisé (+ 1 341 000 francs). Par rapport à l'exercice 2019, la hausse est à mettre en lien avec les frais de bâtiment pour le dépôt En Chardon et le droit de sillon pour la ligne 17.

Les frais de sous-traitance de transport (57 200 534 francs) sont moins élevés de - 2 146 306 francs par rapport au budget (- 3,6%) et restent stables par rapport à 2019 (- 12 759 francs). Cet écart est dû principalement aux réductions d'offre pour cause de pandémie et également en raison de l'effet

de change positif des lignes transfrontalières dont les contrats sont libellés en euros.

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

Les charges d'exploitation diverses (33 220 255 francs) sont au-dessus du budget (+ 1 788 500 francs, soit + 5,7%) et en progression par rapport à 2019 (+ 1 923 879 francs, soit + 6,1%). Cette rubrique est constituée de nombreuses natures de charges qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à l'année précédente. Les écarts les plus importants par rapport à l'exercice précédent proviennent des surcoûts en « cotisations impôts et taxes » (+ 2 318 265 francs), principalement de la TVA non récupérable dues aux subventions supplémentaires pour compenser l'effet COVID-19. Le poste « surveillance et sécurité » enregistre un bond de + 1 236 568 francs pour la surveillance du dépôt En Chardon et le contrôle des titres de transport sur la ligne 17 (France). A noter des baisses des frais de « commissions et frais de ventes » et des « études et mandats » (- 2 319 054 francs, en lien avec la chute des recettes de transport et publicitaire).

Les dotations aux amortissements (49 013 498 francs) sont au-dessous du budget (- 5 019 536 francs, soit - 9,3%), mais plus élevées qu'en 2019 (+ 2 438 714 francs, soit + 5,2%). L'écart par rapport au budget vient essentiellement du décalage dans la mise en service du dépôt En Chardon. L'amortissement a démarré au 1<sup>er</sup> novembre 2020, alors qu'au budget TPG il était prévu sur toute l'année. Par rapport à 2019, l'évolution s'explique majoritairement par la mise en service de plusieurs projets informatiques.

Avec 1 536 076 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont inférieures au budget (- 991 924 francs, - 39,2%), et en comparaison avec 2019, l'écart est plus important - 44,8% soit - 1 246 400 francs. Ce constat est dû essentiellement au repli des recettes du contrôle des titres de transport.

### ***Résultat financier***

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est une charge de 10 633 445 francs, nettement meilleure que la charge prévue de 18 958 111 francs (-8 324 666 francs ou - 43,9%) et également inférieure à l'exercice précédent (-2 154 175 francs, soit - 25,4%).

Le principal écart concerne les intérêts sur emprunts (-8 735 729 francs soit - 50,2%) : d'une part, les intérêts sur emprunt pour la recapitalisation de la fondation de prévoyance budgétés pour 4,7 millions de francs se sont avérés nuls au réel car ces coûts ont été pris en charge par l'Etat et, d'autre part, les intérêts de 2,6 millions de francs pour la construction du centre de maintenance En Chardon étaient activés jusqu'à la mise en exploitation complète du dépôt. En outre, les conditions favorables de l'émission obligataire, réalisée à taux zéro, et les tirages à court terme avec des taux négatifs ont permis une économie d'environ 2 millions de francs.

### ***Investissements et engagements***

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter, s'établissant à 876 632 145 francs à fin 2020, soit 18 022 937 francs d'investissements de plus que les actifs immobilisés à fin 2019. Le principal poste des immobilisations est constitué par les « terrains, bâtiments, installations fixes », dont la valeur au 31 décembre 2020 s'établit à 404 778 113 francs, ainsi que du poste « véhicules et leurs équipements », dont la valeur nette est de 367 225 139 francs.

Le total de l'investissement pour le nouveau centre de maintenance En Chardon qui, suite à sa mise en service fait partie du poste « terrains, bâtiments, installations fixes », a atteint 320 007 659 francs (2019 : 290 892 192 francs). Il a été en partie financé par les subventions d'investissements reçues de l'Etat, depuis le début des travaux, à hauteur de 147 933 638 francs (2019 : 135 058 835 francs).

Les engagements à titre d'investissement (hors bilan) pour la construction du dépôt En Chardon, l'acquisition de véhicules et des projets informatiques se montent à 104 763 791 (2019 : 117 254 127 francs).

Les avances sur achats d'immobilisations s'établissent au 31 décembre 2020 à un total TTC de 41 125 070 francs (24 066 066 francs en 2019). Ces avances concernent l'achat de véhicules (trolleybus et tramway)

## **V. Conclusion**

Sur le plan de la réalisation de l'offre pour l'année 2020, les TPG ont souffert très fortement de la situation sanitaire. Les périodes de confinement et de semi-confinement ont impacté la production de l'offre, qui est restée quasiment au même niveau qu'en 2019, alors qu'elle devait bondir de 7,7% grâce aux restructurations menées en lien avec la mise en service intégrale du Léman Express. La fréquentation en voyages\*kilomètres a également fortement diminué, puisqu'elle a baissé de 32% par rapport à 2019. Seul point

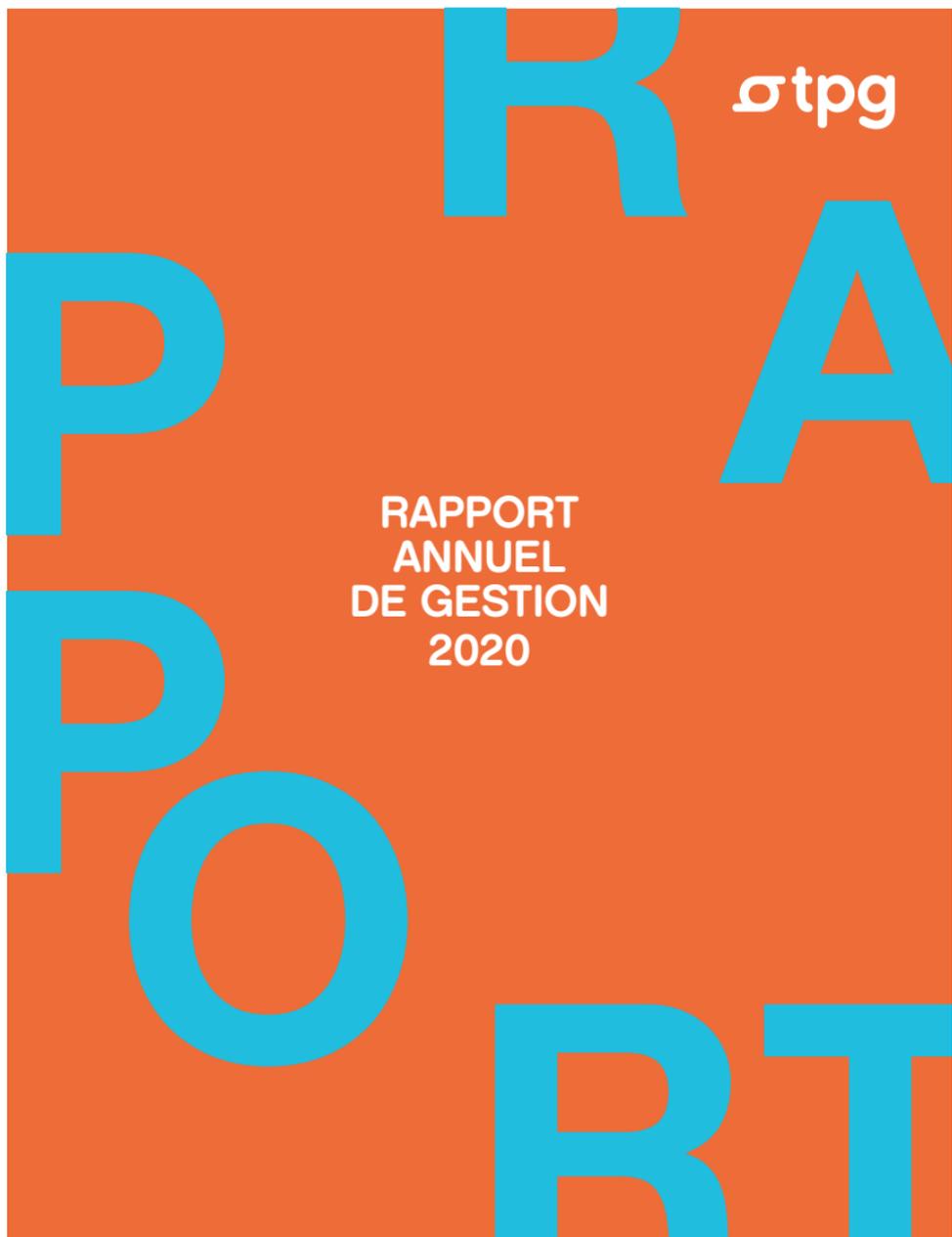
positif de l'année 2020, la vitesse commerciale moyenne a largement dépassé les cibles du fait de la baisse de la circulation routière sur certaines périodes.

Sur le plan financier, le résultat enregistré en 2020 (- 7 183 367 francs) a été meilleur qu'attendu à hauteur de 924 291 francs, résultant en partie de la compensation de la réduction de l'impôt préalable (REDIP) relative à la subvention fédérale supplémentaire perçue par les TPG dans le cadre de la loi sur le soutien des transports publics durant la crise du COVID-19. Ce montant n'était pas pris en compte lors du calcul de la subvention supplémentaire du canton en faveur des TPG en 2020 et devra donc être déduit de la subvention 2021.

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

Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2020 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2020 des TPG*



Avec le soutien de



REPUBLIQUE  
ET CANTON  
DE GENEVE

POST TENEBRAS LUX

Afin de ne pas alourdir le texte, nous avons renoncé à une rédaction épiciène, c'est-à-dire dans un langage conforme au principe de l'équité des genres. Toutefois, ce choix n'entame en rien notre conviction à défendre pleinement l'équité entre les femmes et les hommes de notre entreprise.

## Rapport annuel de gestion 2020

# TABLE DES MATIÈRES

### RAPPORT D'ACTIVITÉ

4-5	Sommaire de gestion
6-7	Éditoriaux

#### Gouvernance

8-9	Conseil d'administration
10-11	Collège de direction
12-13	Statégie CAP 2030
14-15	Participations

#### Faits marquants

18-19	Service public
21	Clients
22-23	Collaborateurs
24-25	Environnement
27	Sécurité
30-31	Qualité
32	Principes organisationnels

### CONTRAT DE PRESTATIONS

34-35	Contrat de prestations
-------	------------------------

### BILAN SOCIAL

36	Évolution de l'effectif
37	Recrutement
37	Absences
38	Les femmes aux tpg
38	Formation

### STATISTIQUES

39	Chiffres clés
40	Caractéristiques des lignes
41	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
42-47	Résultats par ligne
48	Structure de coût des lignes principales en 2020
49	Taux de couverture et d'utilisation des lignes

### FINANCES

#### États financiers consolidés

50	Bilan consolidé
51	Compte de résultat consolidé
52-53	Flux de liquidités consolidés
54	Variation des fonds propres consolidés
55	Approbation
56	Attestation d'assurance
58	Glossaire

## Rapport d'activité

# SOMMAIRE DE GESTION

**Chaque année, le rapport annuel de gestion des tpg présente les faits marquants de l'année précédente, les comptes et résultats financiers, les statistiques des lignes ou encore le bilan social de l'entreprise. L'année 2020 aura été particulière, car vécue sous le signe de la pandémie, fil rouge du présent rapport.**

### STRATÉGIE CAP 2030

Malgré la crise sanitaire, les réflexions sur la stratégie Cap 2030, qui vise à positionner les tpg comme un véritable acteur de la mobilité durable et de la qualité de vie dans la région, ont continué d'être menées. Après la définition des trois axes de transformation – développement de l'expérience client, approche intégrative des systèmes de mobilité et neutralité en termes d'impacts environnementaux –, le travail réalisé a permis d'aboutir à l'élaboration de quatre lignes de forces qui concrétisent la stratégie et lui permettent désormais d'être déployée à toute l'entreprise.

### SERVICE PUBLIC

L'année 2020 aura été rythmée par les mesures de protection sanitaire destinées à contenir la propagation du coronavirus décidées par les autorités politiques cantonales et fédérales. Aussi, au gré des décisions, notre réseau a été fortement perturbé : en mars, lors du « semi-confinement », la fermeture des écoles et des lieux dits « non essentiels » a entraîné une chute drastique des déplacements de la population et donc de la fréquentation des transports publics. L'offre a, de fait, été adaptée à la réalité du terrain et réduite en conséquence.

Des mesures sanitaires similaires ont été, à nouveau, déployées à l'automne et en fin d'année, occasionnant alors de nouvelles adaptations des horaires tpg. Malgré tout, le changement d'horaire habituel de décembre a eu lieu, avec néanmoins quelques ajustements.

### CLIENTS

Les adaptations successives de l'offre ont indéniablement eu un impact fort sur notre fidèle clientèle : il y a eu ceux qui devaient rester au maximum en télétravail ou à domicile pour garder les enfants et ceux qui, parce qu'ils exercent des professions exigeant une présence physique au travail, devaient continuer de se déplacer aussi normalement que possible. Parmi ces cas de figure, nombreux sont ceux qui étaient en possession d'un abonnement de transport public et qui n'ont pas profité pleinement de l'offre à laquelle leur sésame leur donne habituellement droit. Aussi, grâce à une entente commune, l'ensemble des communautés tarifaires du pays ont décidé de dédommager leurs abonnés suite à la baisse d'offre subie durant le « semi-confinement » de mars.

En outre, en 2020, il aura été nécessaire de communiquer abondamment sur les mesures de protection déployées au niveau des transports publics car elles ont fortement impacté l'organisation des déplacements.

### COLLABORATEURS

2020 aura été une année intense pour les collaborateurs des tpg. À cause de la crise sanitaire, l'organisation de leur travail a été particulièrement perturbée : que ce soit à la conduite, avec les changements d'offre, dans les ateliers ou encore au sein de l'administration avec la mise en place du télétravail, selon les activités. Les défis organisationnels internes ont donc été nombreux, puisqu'il a fallu replanifier des horaires, organiser le travail à domicile dans des laps de temps très courts, puis revenir à une situation normalisée, en présentiel, avec des mesures de protection sanitaires nouvelles et à force obligatoire. Cette délocalisation des activités professionnelles imposée aura engendré des réflexions sur le télétravail à plus long terme ; concrètement, l'entreprise s'est attelée à donner un cadre à cette nouvelle pratique.

## ENVIRONNEMENT

Malgré la crise sanitaire, 2020 a été une année prolifique en matière de réalisations en faveur du développement durable. Ainsi, nous avons pu réaliser certains projets importants pour réduire notre impact environnemental, notamment au niveau des bâtiments : la mise en service de nouvelles chaudières au siège social des tpg et l'installation de compteurs destinés à mieux gérer notre consommation d'eau lors du lavage des véhicules en sont des exemples. Sur le réseau, le projet de véhicule autonome 100 % électrique a également connu une avancée, puisque les tpg ont obtenu des autorités fédérales l'autorisation de rouler avec des clients sur le site de Belle-Idée – dans le cadre du projet européen AVENUE. Enfin, les tpg ont été récompensés par le Prix solaire suisse 2020, saluant leur engagement en faveur du photovoltaïque.

## SÉCURITÉ

La sécurité est une préoccupation quotidienne dans notre activité de transport : sur le réseau, à bord de nos véhicules, dans nos ateliers et pour l'ensemble de nos collaborateurs. Depuis 2020, il faut désormais aussi composer avec les aspects sanitaires. La pandémie de COVID-19 a exigé le déploiement d'une série de mesures destinées à protéger aussi bien notre personnel que notre clientèle : de l'isolement de la cabine de conduite à l'obligation du port du masque, tant à bord des véhicules qu'aux arrêts et dans l'enceinte de l'entreprise ou encore à la désinfection régulière des points de contacts fréquents. Il nous faut depuis l'année passée composer avec cette nouvelle donne pour assurer la sécurité de tous.

## QUALITÉ

En 2020, nous avons déployé plusieurs solutions digitales destinées à augmenter la qualité des prestations offertes à notre personnel : au début de l'année, un portail RH, accessible depuis le site Intranet tpg et l'application « tpg connect », a été implémenté afin de mettre à disposition les fiches et attestations de salaire des collaborateurs, une solution en faveur de l'environnement puisque les documents ne sont, depuis, plus adressés en version papier. D'autres plateformes digitales de soutien ont également été déployées à l'informatique et au Digital Printing.

Concernant la gestion de la crise sanitaire, nous avons collaboré avec les HUG, par le biais du professeur Pittet, pour accroître le portée de notre communication concernant les recommandations sanitaires.

## PRINCIPES ORGANISATIONNELS

La mise en service d'un nouveau dépôt, c'est organisation inédite à déployer, avec des collaborateurs et des véhicules à déplacer sur un nouveau site de travail. Après plusieurs mois de préparation à ce grand changement, le centre de maintenance et dépôt des tpg sur la rive droite, En Chardon, a été mis en service en plusieurs étapes sur l'année 2020.

En termes de gestion organisationnelle, la crise sanitaire est, depuis le début, gérée au sein d'une cellule dédiée, regroupant l'ensemble des directeurs et les collaborateurs experts nécessaires à un déploiement opérationnel des mesures.

## CONTRAT DE PRESTATIONS

Le contrat de prestations, qui court sur les années 2020 à 2024, a démarré en janvier de l'année passée. Si les premiers mois de l'année se profilaient de manière encourageante avec une fréquentation en forte croissance par rapport à la même période en 2019, la crise sanitaire est venue tout perturber : une fréquentation en forte baisse et, forcément, des recettes en baisse également. Heureusement, les aspects environnementaux ont, eux, vécu de beaux jours pendant la pandémie : l'indicateur y relatif a, par exemple, affiché un bon résultat avec une augmentation des kilomètres électriques parcourus par rapport au total des kilomètres parcourus.

## Rapport d'activité ÉDITORIAUX

### Une année sous le signe du développement durable, malgré la crise sanitaire



Le transport public est par essence même un mode de déplacement favorable à la protection de l'environnement. Et les Transports publics genevois sont clairement une entreprise qui œuvre, dans toutes ses actions quotidiennes, en faveur des principes du développement durable au sens large de l'acceptation du terme, soit selon des objectifs sociaux, économiques et environnementaux.

L'année qui vient de s'écouler a montré à quel point l'équilibre entre ces trois objectifs était fragile. La pandémie a mis à mal l'économie ; pour les tpg cela s'est traduit par une fréquentation en baisse et donc des recettes moins importantes que prévu. 2020 nous a aussi prouvé à quel point le lien social était primordial : toute cette distance imposée nous aura appris à travailler autrement, mais toujours ensemble et au service de la population, confirmant ainsi le caractère vital de la mission de service public des tpg. Enfin, même si c'était contraint, l'arrêt forcé du trafic motorisé et de certaines activités a donné un peu de repos à la planète, lui permettant, et nous permettant, d'encore mieux respirer pendant quelque temps.

Cette pandémie et ses conséquences doivent être instructives et nous permettre d'envisager un monde différent, un monde dans lequel la mobilité durable aura une place de premier plan.

Le développement des transports publics est une clé essentielle pour une croissance harmonieuse de la région. À Genève, les mises en service successives de grandes liaisons de transport public en sont une démonstration évidente. Les lignes accompagnent la création de nouveaux quartiers pour les desservir et en retour les activités se développent d'autant autour des dessertes, facilitant ainsi les communications grâce à la mise à disposition de modes de déplacement durables.

Les tpg ne s'arrêtent pas à l'aspect intrinsèque de leur mission en matière de développement durable. Ils visent à réduire leur impact environnemental dans toutes leurs actions. Ainsi, comme le déclarait Denis Berdoz, directeur général, en 2020, les tpg ambitionnent de disposer d'une flotte 100 % à traction électrique d'ici à 2030. Un objectif ambitieux, mais essentiel à une croissance consciente. Et toutes les actions des tpg en faveur de l'environnement vont encore bien au-delà du réseau, elles concernent également les bâtiments de l'entreprise ; en 2020, comme vous pouvez le lire plus loin, plusieurs projets destinés à réduire la consommation énergétique des sites ont abouti. Chaque pas compte. En 2020, ces efforts ont d'ailleurs été récompensés par la remise du 30<sup>e</sup> Prix solaire suisse en tant qu'entreprise active dans la transition énergétique pour la centrale solaire installée sur le toit du dépôt de la Jonction ; centrale qui bat d'ailleurs un record mondial puisqu'elle est la plus grande à alimenter directement un réseau de tramways !

Pour ce qui est de l'avenir, si la situation sanitaire le permet, 2021 verra aussi de nouveaux développements en faveur du développement durable : l'extension du réseau de tramways grâce au prolongement de la ligne 14 ou encore la poursuite de l'installation de la centrale solaire sur le nouveau dépôt d'En Chardon en sont des exemples. Des réalisations phares que nous nous réjouissons d'inaugurer dans un contexte qui, espérons-le, sera plus serein.

**Anne Hornung-Soukup**  
Présidente du Conseil d'administration

## 2020, année hors normes !



Lors de la dernière édition du rapport annuel de gestion des tpg, je qualifiais, avec enthousiasme, l'année 2019 d'« extra-ordinaire » ! C'était bien au sens positif du terme que je l'entendais, en raison de la refonte très importante de l'offre de transport déployée par les tpg pour accompagner la mise en service du Léman Express. Aujourd'hui, je pourrais aisément utiliser à nouveau ce superlatif pour qualifier l'année qui vient de s'écouler, mais pour signifier à quel point 2020 s'est trouvée éloignée de l'ordinaire auquel nous sommes habitués, soit un développement de la croissance des transports publics dans la région. Finalement, « hors normes » me semble mieux indiqué car 2020 ne peut en rien être comparée à la flamboyante 2019, ni aux années précédentes. En 2020, rien n'a ressemblé à ce que nous avons pu vivre au cours des dernières décennies, puisque la COVID-19 est venue chambouler notre quotidien et nos projets.

Les mesures de précaution décidées par le Conseil fédéral pour lutter contre la propagation du coronavirus, déployées depuis mars 2020, ont eu un fort impact sur notre quotidien. Les tpg ont dû réorganiser leur offre de transport à plusieurs reprises, pour s'adapter à une diminution considérable de la fréquentation et pour faire face à l'absence de leur propre personnel, touché directement ou indirectement par le coronavirus. En l'espace de quelques jours à peine, à chaque étape importante de mesures décidées par la Confédération (« semi-confinement ») ou d'allègement de celles-ci, c'est toute une série de décisions aux conséquences lourdes qui ont été prises : déploiement de mesures de protection à l'interne et sur le réseau, mise en place du télétravail pour le personnel qui le pouvait, adaptation des horaires de transport, etc. tout en continuant à assurer la mission de service public qui est la nôtre.

Tout au long de cette année de crise sanitaire, nous avons néanmoins pu compter sur la motivation, la flexibilité et l'engagement sans faille de nos collaborateurs et collaboratrices sans qui rien n'aurait été possible. Ainsi, certains projets ont pris un retard important avec l'arrêt de nombreuses activités – les chantiers notamment. C'est par exemple le cas du prolongement de la ligne de tram 14 qui a souffert des conséquences des mesures sanitaires et a dû être différé. En revanche, d'autres dossiers ont pu aboutir malgré la situation de crise. C'est le cas de la mise en exploitation du centre de maintenance En Chardon qui a pu être assurée encore en 2020, malgré un retard sur le calendrier initial. Tout d'abord de manière partielle, fin août, avec l'exploitation de 17 trams et 22 autobus depuis notre tout nouveau centre de la rive droite ; puis de manière totale, fin octobre, avec le rapatriement de nombreux trams et des bus qui occupaient jusqu'alors l'historique pointe de la Jonction, laissée à la Ville de Genève, pour réaliser un parc public.

Au final, malgré l'incertitude quant à l'avenir, liée à la situation sanitaire qui régnait, je peux affirmer que 2020 se sera achevée sur une note positive : cette année aura montré, tout comme 2019, le professionnalisme et l'engagement des femmes et des hommes qui font les tpg au quotidien, pour délivrer à la population de la région une offre de transport de qualité en toutes circonstances, dans le respect du développement durable.

**Denis Berdoz**  
Directeur général



## Rapport d'activité

### LA GOUVERNANCE

Le Conseil d'administration des tpg établit la stratégie de l'entreprise, élabore et négocie le contrat de prestations avec l'État, nomme les directeurs et valide les orientations sociales, environnementales et budgétaires. Ses membres officient également au sein d'un bureau du conseil, des conseils d'administration de TP Pub, tpg France, tpg vélo

et dans quatre commissions thématiques. En 2020, le conseil a notamment validé les quatre lignes de force de la stratégie Cap 2030 et vécu sa première année du contrat de prestations qui court sur les années 2020 à 2024.



## COMPOSITION DE L'EXERCICE 2020

### MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE CONSEIL D'ÉTAT

7	Anne Hornung-Soukup <b>Présidente</b>
14	Silvio Bartolini
4	Claudia Grassi
6	Denis Grobet
15	Maja Lüscher
20	Guy Schrenzel Voix consultative
10	Philippe Serrano

### MEMBRE NOMMÉ PAR LE CONSEIL D'ÉTAT POUR REPRÉSENTER LA RÉGION FRONTALIÈRE FRANÇAISE

18	Antoine Vieillard
----	-------------------

### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR L'ASSOCIATION DES COMMUNES GENEVOISES

16	Gilles Marti
----	--------------

### MEMBRES DÉSIGNÉS PAR LE GRAND CONSEIL

8	Céline Amaudruz <b>Vice-présidente</b>
1	Javier Garcia
19	Oscar Francisco Gonzalez Garcia
5	Philippe Meyer
3	Sonja Molinari jusqu'au 31 octobre Philippe Calame depuis le 1 <sup>er</sup> novembre
13	Anne Penet
11	Thibault Schneeberger

### MEMBRE DÉSIGNÉ PAR LE CONSEIL ADMINISTRATIF DE LA VILLE DE GENÈVE

2	Sandrine Salerno
---	------------------

### MEMBRES ÉLUS PAR LE PERSONNEL TPG

9	Robert Badoud
17	Frank Cordier
12	Joao Faustino

**Rapport d'activité****COLLÈGE DE DIRECTION**

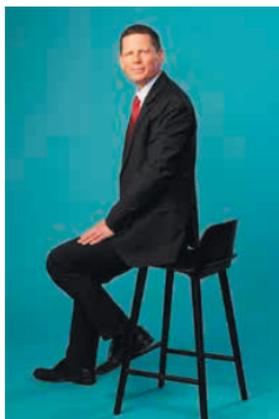
**Le Collège de direction met en œuvre les décisions stratégiques élaborées avec le Conseil d'administration et organise les activités pour répondre aux objectifs négociés dans le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meut l'entreprise et en optimisant ses ressources humaines et financières. En 2020, l'exercice était particulièrement complexe en raison de la pandémie qui a impacté la continuité des activités de l'entreprise tant sur le plan économique que sur le plan social et dans le contexte d'une première année de contrat de prestations.**



**Les transports publics genevois sont organisés en sept domaines d'activités et la direction générale.**



**Denis Berdoz**  
Directeur général



**Marc Châtelain**  
Exploitation



**Marc Defalque**  
Marketing, ventes  
et communication



**Pascal Ganty**  
Infrastructures  
et bâtiments



**Sophie Heurtault Malherbe**  
Finances  
et gestion



**Sheba Corti**  
Ressources humaines



**Guillaume Meyer**  
Systèmes d'information  
et télécommunications



**Thierry Wagenknecht**  
Technique

## Rapport d'activité

# CAP 2030, NOTRE STRATÉGIE PARTICIPATIVE

**L'objectif de Cap 2030 est de positionner les tpg comme acteur principal du changement en termes de mobilité et véritable moteur de la qualité de vie dans la région du Grand Genève. Afin de réaliser notre ambition, nous avons décliné la stratégie en trois étapes de transformation, qui alimentent trois *streams* stratégiques, et en quatre lignes de force, pour un déploiement concret de la stratégie à toutes les activités de l'entreprise. La stratégie Cap 2030 a été validée en 2020 par le Conseil d'administration, sur la base de ces nouvelles réflexions.**

## Les trois étapes de transformation

### 1. FAIRE DU RÉSEAU CLIENTS UN LEVIER DE CROISSANCE, EN AUGMENTANT NOTRE INDÉPENDANCE FINANCIÈRE ET EN VALORISANT L'INTERACTION CLIENTS ET LES INITIATIVES DE COCRÉATION

En 2030, il sera possible de relier la demande et la gestion des offres de manière dynamique, en proposant le bon type de transport au bon moment pour la bonne personne, au bon prix et au meilleur lieu, via une plateforme digitale de mobilité. L'offre de transport sera ainsi adaptée aux besoins réels des clients, ce qui permettra potentiellement de diminuer les coûts de production.

### 2. STRUCTURER UN PORTEFEUILLE D'ALLIANCES, EN FORMANT DES CLUSTERS DE PARTENARIAT STRATÉGIQUE ET EN DÉVELOPPANT LEUR VALEUR

En 2030, nous aurons maximisé notre potentiel commercial en faisant appel aux compétences en dehors de notre cœur de métier pour proposer de nouvelles prestations. Notre force de vente, notre connaissance du territoire, notre expertise métier et notre marque seront largement reconnues.

### 3. CONSTRUIRE UN ÉCOSYSTÈME ADAPTATIF DE MOBILITÉ, EN FÉDÉRANT LES CLIENTS POUR FAIRE RAYONNER GENÈVE ET EN CRÉANT DES PRODUITS POUR LES NOUVELLES CIBLES

En 2030, nous aurons construit un écosystème adaptatif et contribuerons activement à l'atteinte d'un indice du bonheur constructif. Nos projets transverses pour favoriser la fluidité des transports à Genève et l'avènement d'un nouveau système qui mettra un terme aux horaires théoriques de nos lignes de bus et de tramways ouvriront la voie à une nouvelle ère. Nous engagerons l'ensemble de nos parties prenantes autour d'une vision commune forte pour Genève.

## Ces trois étapes de transformation alimentent trois *streams* stratégiques :



**CAP OPTIMISATION :**  
obtenir le meilleur rapport coût/valeur perçue.



**CAP EXTENSION :**  
utiliser l'existant pour développer le périmètre d'action.



**CAP EXPANSION :**  
conquérir de nouveaux territoires.

## Les quatre lignes de force

### 1. ÉLEVER NOTRE OUTIL À L'ÉCHELLE DE LA MOBILITÉ, GRÂCE AUX NOUVELLES TECHNOLOGIES

Assurer notre mission de service public, selon le plan directeur des transports en commun cantonal, passe par le succès de notre exploitation quotidienne du réseau, tout en apportant des solutions innovantes utiles aux déplacements de nos clients ; par exemple avec l'adaptation de l'offre à la demande grâce à de nouvelles technologies, comme les applications mobiles dédiées. Le projet de véhicule autonome à la demande, dans le cadre du projet européen AVENUE (voir en page 24), en est un exemple en cours de concrétisation.

### 2. ÉTENDRE NOTRE CRÉATION DE VALEUR SOCIÉTALE

Toutes nos actions concrètes visent à apporter une plus-value à la région et aux acteurs qui en font partie, en termes de qualité de vie (sociale, environnementale, économique). Relevons par exemple que pour chaque million de contributions publiques investi dans notre entreprise, une valeur sociétale de plus de CHF 1,2 million est générée. Ou encore qu'en développant la traction électrique comme seul mode de transport – à l'horizon 2030 – nous entendons réduire notre impact environnemental et ainsi contribuer à l'amélioration de la qualité de l'air de la région.

### 3. VALORISER LE POTENTIEL HUMAIN COMME CATALYSEUR DE LA TRANSFORMATION

Cap 2030, c'est aussi valoriser l'ensemble des talents au sein des tpg. Au quotidien, chaque collaborateur apporte des compétences et des connaissances bénéfiques à l'entreprise et, à terme, à l'accomplissement de notre mission. Aussi, nous ambitionnons de faire de chacun et chacune un acteur de la transformation, en renforçant les compétences et en offrant un environnement de travail répondant aux besoins, que ce soit sur le réseau, dans les dépôts ou à l'administration. Le tout, en assurant la sécurité et le renforcement d'un sentiment d'appartenance et de fierté.

### 4. ASSURER LE FINANCEMENT DE NOS ACTIVITÉS

Enfin, toutes ces activités doivent être financées. C'est le sens de la 4<sup>e</sup> ligne de force, qui ambitionne de diminuer notre dépendance financière ; que ce soit avec une offre davantage adaptée à la demande, l'optimisation des ressources, le développement de nouvelles synergies ou la commercialisation de notre savoir-faire. Une entreprise d'autant plus complexe en raison du contexte financier particulier dans lequel nous évoluons, à cause de la crise sanitaire rencontrée depuis début 2020.

## La stratégie Cap 2030 s'appuie sur les cinq valeurs des tpg qui guident toutes nos actions quotidiennes dans la réussite de notre mission de service public.



### ORIENTATION CLIENT

Chaque interlocuteur interne ou externe est considéré comme un client unique. Vouloir satisfaire ses attentes, voire anticiper ses besoins, fait partie de nos préoccupations premières.



### EFFICACITÉ

Les collaborateurs agissent comme gardiens de la bonne gestion des contributions publiques que nous recevons. À ce titre, nous entretenons une culture de la performance dans le respect et la reconnaissance de l'engagement individuel et collectif. Nous optimisons régulièrement nos processus et cherchons constamment à améliorer notre fonctionnement.



### INNOVATION

L'innovation est au cœur de nos engagements. Nous cherchons, avec ambition et persévérance, de nouvelles solutions technologiques et soutenons les initiatives en faveur d'une évolution de notre entreprise et de la mobilité du Grand Genève.



### RESPONSABILITÉ

Dans le respect le plus strict du cadre légal et réglementaire, nous veillons à la juste application des règles éthiques, de sécurité et de bonne conduite. Nous contribuons activement à la réalisation des objectifs stratégiques et assumons les activités qui découlent de nos décisions.



### DÉVELOPPEMENT DURABLE

Le développement durable est au cœur de nos actions. Grâce à l'intégration des valeurs environnementales, humaines et économiques dans les réflexions stratégiques et les activités opérationnelles, nous visons l'excellence. Notre engagement pour une mobilité durable fait de nous le moteur d'une société respectueuse du bien-être des générations futures.

## Rapport d'activité

# PARTICIPATIONS

2020 a été la première année complète depuis la mise en service du Léman Express et du remaniement du réseau tpg et donc la première année pleine avec la cohabitation de deux communautés tarifaires. Malheureusement, la crise sanitaire a impacté les recettes générées par les ventes des abonnements unireso et Léman Pass en raison de la baisse importante des déplacements de la population de la région.



### GCT-GESTION DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES SÀRL

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass.

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg oeuvrent activement pour la vente de titres de transport unireso. En 2020, les tpg ont perçu 90,23 % 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).



### TPG FRANCE

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

### TP2A

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

Autre actionnaire:  
RATP Dev



Depuis le 5 octobre, TP2A, opérateur du réseau TAC, a une nouvelle directrice : Amélie Le Fauconnier qui succède ainsi à Julien Le Gousse.



### SOCIÉTÉ DU TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE

Exploitation du Téléphérique du Salève.

Autres actionnaires:  
RATP Dev, COMAG



Le Téléphérique du Salève a lui aussi souffert de la crise sanitaire en raison des mesures de confinement décrétées par les autorités françaises. Outre l'arrêt de l'activité, l'importante cure de jouvence que les infrastructures devaient subir en 2020 a été décalée à l'automne 2021.

100  
%**TP PUBLICITÉ SA**

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

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.

5,88  
%**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 de sociétés de transport public.

**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 :  
tl, tpg, TPF, T2C, TPN, Travys, tpc, MOB, VMCV, RCSmobility, CGN, MBC, LEB

**TPCOLLECT**

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

Participants :  
tpg, TPF, tl, transN

**MAAS – MOBILITY-AS-A-SERVICE**

Centre de compétences constitué pour offrir des solutions de mobilité multimodale, réunies autour de la marque zenGo.

Participants :  
tpg, tl, Alloc-Cars, Publibike, Taxiphone, Taxi Services, Mobility-Go

**TRAAS – TICKET AND ROUTING AS A SERVICE**

Commercialisation clé en main et suivi des évolutions de l'app mobile cocréée par les tpg et les TPC.

Participants : tpg, TPC

Les lignes Noctambus ont à nouveau été mises à l'arrêt au mois de novembre 2020, en raison de la fermeture des lieux d'activités nocturnes décidée par les autorités. Fin 2020, aucune perspective de remise en service à court terme n'était prévue.





**SÉBASTIEN, ÉLECTRICIEN LIGNE AÉRIENNE**  
SÉBASTIEN S'OCCUPE DE L'ENTRETIEN QUOTIDIEN  
DU RÉSEAU DE CÂBLES ÉLECTRIQUES SUSPENDUS,  
INDISPENSABLE À L'ALIMENTATION DES TRAMS ET  
TROLLEYBUS. IL PEUT AUSSI ÊTRE APPELÉ À INTERVENIR  
EN CAS D'INCIDENT/ACCIDENT ET DE DÉGÂT DE L'UN DE  
CES CÂBLES SUR LE RÉSEAU. LA PANDÉMIE ET LES  
MESURES SANITAIRES NE CHANGENT RIEN AU CARACTÈRE  
CRUCIAL DE SA MISSION : LA SÉCURITÉ DEMEURE, QUELLE  
QUE SOIT LA SITUATION, AU CŒUR DE SA MISSION ET  
DES PRÉOCCUPATIONS DE L'ENTREPRISE.

## Faits marquants

### SERVICE PUBLIC

**Assurer une mission de service public de qualité, c'est s'adapter au plus près des besoins de la population en gérant avec efficience les ressources de l'institution à disposition. 2020 a été rythmée par des ajustements d'horaires successifs pour s'adapter aux effets de la pandémie sur la fréquentation et la disponibilité en personnel de l'entreprise.**

# 10

**CHANGEMENTS D'HORAIRE  
RÉSEAU ONT ÉTÉ EFFECTUÉS  
EN 2020**

#### COVID-19: ADAPTATIONS SUCCESSIVES DE L'OFFRE AUX MESURES SANITAIRES

Hors normes ! C'est le terme qui qualifie le mieux l'année que nous venons de vivre. Les mesures sanitaires et les restrictions déployées pour lutter contre la propagation du coronavirus ont impacté l'offre de transport des tpg de manière inédite.

Début mars, tout d'abord, avec l'annulation du traditionnel Salon de l'auto, nous avons vu un marché important disparaître. Puis, il nous aura fallu procéder à deux adaptations importantes de l'offre : une première fin mars 2020, suite au premier « semi-confinement » imposé par les autorités fédérales à l'ensemble du pays, et une deuxième, moins importante, à l'automne. Au printemps, suite à la fermeture des écoles et de tous les commerces autres que ceux « de bouche », l'ensemble du réseau tpg a vu son horaire changer (horaire du samedi puis du dimanche avec des renforts ponctuels) pour s'adapter à la diminution de la fréquentation et faire face au manque de personnel de l'entreprise (maladies, personnes vulnérables, garde des enfants). La fermeture des lieux d'activités nocturnes a aussi entraîné l'arrêt du service de nuit.

Ensuite, fin avril, à l'annonce d'un calendrier d'assouplissement des mesures par les autorités fédérales, les équipes qui avaient mis en œuvre cette adaptation de l'offre à la baisse ont démarré le travail de relance. L'objectif de l'entreprise était un retour de l'offre tpg à la normale lors de la dernière étape d'assouplissement, soit début juin. Avec, dans l'intervalle, une remontée en puissance progressive. Ainsi, nous avons accompagné la reprise des activités de la population au gré du succès – sur le plan sanitaire – des étapes d'assouplissement définies par le Conseil fédéral : le 27 avril, le 11 mai avec une offre correspondant à plus de 90 % de l'offre horaire « normal », puis le 8 juin, avec le retour des horaires habituels sur l'ensemble du réseau.

À l'automne 2020, une nouvelle flambée des cas de COVID-19 a, à nouveau, frappé la Suisse, entraînant des mesures de protection semblables à celles du printemps, mais sans fermeture des écoles. L'offre a dû, à nouveau, être adaptée à la fréquentation réelle du réseau : dès le 6 novembre, le service Noctambus était suspendu jusqu'à nouvel avis et dès le 11 novembre l'horaire habituel muait en horaire « vacances » sur l'ensemble des lignes. La fréquentation du réseau, qui était remontée à 80 % fin juin (comparaison avec 2019), était redescendue à 67 % fin octobre.

Début décembre, faisant suite à une amélioration sanitaire et en prévision des fêtes de fin d'année, les autorités fédérales décidaient de relancer les activités jusque-là à l'arrêt, notamment avec la réouverture des restaurants, commerces, etc. Les tpg ont donc tout mis en œuvre pour rétablir l'horaire « normal » dès le 5 décembre, soit moins de dix jours avant le changement d'horaire de la fin de l'année. Les lignes nocturnes sont, elles, restées suspendues.

L'année 2020 s'est ainsi achevée avec le bilan positif d'une entreprise qui a réussi la prouesse d'adapter l'offre de transport et d'en changer les horaires à plusieurs reprises et de manière très rapprochée et avec une certitude : c'est grâce à l'engagement sans faille de son personnel que la mission de service public à la population a pu continuer d'être délivrée malgré une situation inédite. Une inconnue pointait déjà toutefois le bout de son nez : qu'en serait-il de 2021 ?



### CHANGEMENT D'HORAIRE 2020: DES NOUVEAUTÉS DIFFÉRÉES

Coronavirus ou pas, le changement d'horaire – Étape, comme on l'appelle dans le jargon interne tpg – a lieu chaque année en décembre; en 2020, c'était le dimanche 13. Un an après le bouleversement du Léman Express, c'est une bien moindre Étape qu'a vécue le réseau tpg. Le changement d'horaire a dû – et a su! – s'adapter aux conséquences de l'année perturbée que nous venions de vivre: les travaux de construction du prolongement de la ligne de tram 14 à Bernex-Vailly avaient accusé trop de retard suite à l'arrêt des chantiers pendant le « semi-confinement » et le prolongement sera finalement inauguré lors d'une « Étape-bis » à l'été 2021. Il a néanmoins fallu réorganiser l'offre sur plusieurs lignes du secteur afin de permettre l'avancement des travaux.

Malgré le contexte sanitaire, des évolutions de l'offre ont tout de même eu lieu, avec des fréquences renforcées et des parcours adaptés sur certaines lignes, pour être toujours plus proches des besoins de la population.

### « CORRESPONDANCES »: UNE WEBSÉRIE POUR PRÉSENTER LES COULISSES DES TPG

En 2020, l'entreprise a lancé un nouveau concept de communication digitale destiné à présenter la diversité des métiers aux tpg afin d'augmenter l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur, au travers de ses principaux ambassadeurs: les collaborateurs et collaboratrices. À chaque épisode, un métier est présenté par une personne l'exerçant. Cette série vidéo, diffusée sur la page Facebook des tpg ainsi que sur la chaîne de télévision locale Léman Bleu, présente de multiples avantages de communication: elle permet de valoriser le personnel, de faire découvrir des métiers inconnus du public et de susciter l'intérêt de la population pour notre activité, en montrant que chaque métier de l'entreprise est tourné vers le succès de notre mission de service public.

A woman with long blonde hair is seated at a white desk in a service center, working on a computer. The desk is equipped with a monitor, keyboard, mouse, and a clear plexiglass safety barrier. In the background, a large orange and white screen displays the text "COVID 19 : Quels sont les bons gestes à adopter ?" along with a logo and the letters "atpg".

## COVID 19 : Quels sont les bons gestes à adopter ?

**NOS FORCES DE VENTE ET DE CONSEIL ONT ÉTÉ DISPONIBLES EN TOUT TEMPS POUR NOTRE CLIENTÈLE, DANS LE RESPECT DES MESURES DE PROTECTION SANITAIRE, MALGRÉ LA PANDÉMIE.**

## Faits marquants

### CLIENTS

**La satisfaction de notre clientèle est au cœur de nos priorités. En 2020, nos clients ont toutefois souffert de nombreuses perturbations de leurs habitudes de voyage, sur lesquelles nous avons abondamment communiqué afin de les accompagner au mieux dans cette nouvelle façon de vivre le transport public.**

#### **COVID-19 : À SITUATION EXCEPTIONNELLE, COMMUNICATION EXCEPTIONNELLE**

Les diverses adaptations de l'offre de transport ainsi que les mesures de protection déployées pour assurer la sécurité à bord ont eu des impacts indéniables sur notre clientèle. D'abord invitée à éviter tout déplacement sauf pour motif impérieux, elle a ensuite été obligée, lorsque la vie avait repris un cours plus normal, de porter un masque à bord de tout véhicule de transport public et aux arrêts. Il lui a aussi été demandé de respecter en tout temps les mesures de précaution définies par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), comme éviter les heures de pointe, prendre son titre de transport via les applications et sites Internet (pour éviter de toucher les distributeurs), se désinfecter les mains avant de monter à bord et en descendant. Nous avons déployé de multiples supports de communication (spots, affiches, publications sur Internet et les réseaux sociaux, etc.) pour accompagner chaque nouvelle mesure prise, chaque changement d'horaire et pour contribuer, en tant qu'entreprise de service public, à communiquer les bons gestes à adopter pour lutter contre la propagation du virus. Un slogan – Bons gestes adoptés, Santé préservée – ainsi qu'une signature – tpg ensemble – ont ainsi été créés pour accompagner chaque communication COVID-19 et positionner l'entreprise comme solidaire de sa clientèle.

Pendant toute la période de « semi-confinement », nous avons également adapté l'ouverture de nos agences de vente :

# 104 923

**ABONNÉS ANNUELS AU  
10 MAI 2020 QUI BÉNÉFICIENT  
AUTOMATIQUEMENT D'UN  
PROLONGEMENT DE VALIDITÉ**

pour des questions de protection de notre personnel et de la clientèle, pour faire face à une diminution de fréquentation mais aussi pour pallier les absences au sein même de nos équipes de vente.

#### **COVID-19: LES ABONNÉS DÉDOMMAGÉS AU NIVEAU NATIONAL**

La crise sanitaire a obligé toutes les entreprises de transport public du pays à réduire leur offre de transport tout en continuant à délivrer une offre de qualité pour les personnes qui avaient des besoins impérieux de déplacements. Malgré tout, l'injonction à rester le plus possible chez soi durant le premier « semi-confinement » a eu pour conséquence que nombre de clients, en possession d'un abonnement unireso ou Léman Pass, n'ont pas profité des prestations auxquelles leur sésame leur donne habituellement droit. L'ensemble des entreprises de transport public du pays se sont donc concertées avec les communautés tarifaires pour offrir un dédommagement aux détenteurs d'abonnements : soit par une prolongation automatique de la durée de validité des abonnements annuels valables à l'époque, soit par une réduction à faire valoir sur l'achat du prochain renouvellement pour les abonnements mensuels.

#### **CAMPAGNE DE COMMUNICATION PRIMÉE POUR LES TPG**

Si la communication promotionnelle a été logiquement mise en pause au plus fort de la crise sanitaire, au printemps, deux campagnes de promotion des transports publics ont encadré ce moment inédit : une première valorisant les économies réalisées en préférant les tpg à la voiture (place de parc, assurance, essence, etc.); une autre vantant les avantages des déplacements en transport public versus les inconvénients de la voiture (bouchons, prise de conscience d'un mode de vie, etc.) à la rentrée.

Ces deux campagnes faisaient partie d'un concept basé sur l'échange de messages avec des « émoticônes », très populaires sur Smartphones. Ce concept a, par ailleurs, été le premier à être lancé sur les fenêtres publicitaires de la télévision afin de recruter les clients encore plus largement. Et, en juillet 2020, la campagne de publicité a été récompensée par un premier prix de la profession à l'occasion de l'événement romand « Le meilleur de la Pub ».

## Faits marquants

### COLLABORATEURS

**Les collaborateurs sont la force vive de l'entreprise. En 2020, ils ont été très impactés par la crise sanitaire en raison de la réorganisation importante de leur travail, que ce soit avec le télétravail ou avec des changements d'horaires récurrents pour continuer de transporter ceux qui en avaient un impératif besoin.**

# 75

**C'EST LE POURCENTAGE DU PERSONNEL ADMINISTRATIF QUI ÉTAIT EN TÉLÉTRAVAIL LORS DU SEMI-CONFINEMENT DU PRINTEMPS 2020**

#### COVID-19: LA PROTECTION DU PERSONNEL, UNE PRIORITÉ

Fin janvier, avec l'apparition du coronavirus dans notre pays, l'entreprise a communiqué à l'ensemble du personnel la première recommandation des autorités sanitaires fédérales pour protéger sa santé : le lavage soigneux des mains, bien connu de tous aujourd'hui, comme geste de base pour éliminer les virus.

Début mars, avec la dégradation de la situation, il a ensuite été proposé à ceux qui le pouvaient, et partageant des espaces communs, de travailler à domicile ; c'était quelques jours seulement avant que le Conseil fédéral ne décrète un « semi-confinement » dans tout le pays et que l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices dont l'activité le permettait ne soient obligés d'adopter cette nouvelle manière de travailler, encore très rare aux tpg : le télétravail. Pour les collaborateurs qui devaient organiser la garde de leurs enfants, dix jours d'absence spéciale ont été accordés par l'entreprise, le temps qu'une solution soit trouvée. Parallèlement, toutes les mesures étaient prises afin de protéger le personnel dont les activités – qui ont dû être réorganisées – exigeaient la présence physique sur site ou sur le terrain : fermeture des agences de vente (seule restait ouverte celle de Cornavin avec toutes les mesures de protection requises), distribution de lingettes

désinfectantes pour les personnes sur le terrain, nettoyages renforcés des véhicules et des locaux de pause, protection des personnes dites vulnérables, etc.

À partir du mois de mai, la remontée en puissance des activités s'est organisée autour du calendrier d'assouplissement du « semi-confinement ». Dès le 4 mai, une partie du personnel était de retour sur site, notamment les équipes du Technique. La reprise s'est faite de manière progressive jusqu'au 8 juin, date à laquelle l'ensemble du personnel a pu réintégrer nos sites. La reprise a été accompagnée de mesures concrètes de protection (distance, port du masque en certains lieux, distribution de solution hydroalcoolique et de masques, etc.).

Avec l'arrivée de l'automne et la fragilisation des organismes due aux premiers frimas (mais aussi suite aux vacances d'été), la circulation du virus a redémarré plus activement. Aussi, l'année passée, nous encourageons plus que jamais notre personnel à se faire vacciner contre la grippe saisonnière, selon les recommandations de l'Office fédéral de la santé publique ; un soin que l'entreprise offre chaque année. Parallèlement, nous avons rendu obligatoire le port du masque pour tout déplacement dans l'enceinte des bâtiments.

Pendant toute cette période de crise sanitaire, il a été rappelé aux collaborateurs les moyens de soutien personnel qui pouvaient aider celles et ceux se sentant fragilisés (que ce soit le plan psychologique mais aussi en termes d'organisation personnelle) par cette situation hors du commun : le management direct et les ressources humaines, mais aussi le Service social interentreprises, l'Association genevoise des psychologues ou encore le Groupe de confiance. En effet, l'isolement et les restrictions imposées pèsent sur le moral, comme l'ont montré de nombreuses études postconfinement, et l'organisation personnelle – avec les enfants à la maison notamment – peut être difficile à mener de front avec son activité professionnelle. Dans cette même optique de soutien, plusieurs sondages de satisfaction « Comment vous sentez-vous ? » ont été entrepris auprès des collaborateurs pour recueillir leur ressenti par rapport à leur vécu de la crise sanitaire : à l'issue de ces sondages, c'est avec satisfaction que nous constatons qu'entre 89,4 % et 98,7 % des collaborateurs étaient satisfaits des mesures internes prises durant la crise.

#### LE TÉLÉTRAVAIL : UNE NOUVEAUTÉ À INTÉGRER SUR LE LONG TERME

La crise sanitaire a montré que l'entreprise savait s'adapter en très peu de temps. Le télétravail est une nouvelle donne à prendre désormais en considération : l'organisation vie professionnelle/vie privée peut parfois s'en trouver simplifiée. De plus, les études tendent à montrer que, pour ceux qui en sont adeptes, le rendement peut même être meilleur. De fait, un groupe de travail a été créé pour plancher sur une organisation du télétravail sur le long terme, hors crise



sanitaire. Plusieurs collaborateurs ont d'ores et déjà signé des conventions de télétravail précisant les modalités (nombre de jours par semaine, etc.) de cette pratique. Les réflexions se poursuivent afin de fixer un cadre formel sur le long terme.

#### **GARDER LE LIEN : « DE VIVE VOIX ! » S'EST DIGITALISÉ POUR EXISTER**

En 2020, distance physique oblige, l'événement interne « De vive voix ! », destiné à échanger avec le personnel sur des projets et enjeux importants de la vie de l'entreprise, et désormais traditionnel, n'a pu se tenir sous sa forme habituelle. Un nouveau concept – des vidéos- témoignages disponibles sur l'Intranet tpg –, a donc été créé pour maintenir ce lien avec les collaborateurs, malgré la situation. Et, pour que la gestion soit équitable pour toutes et tous, une heure a été offerte à chaque personne travaillant sur le terrain et n'ayant donc pas accès à un ordinateur pendant son temps de travail.

#### **PROJET AIR : RENOUVELLEMENT DES POSTES INFORMATIQUES**

En 2020, le projet AIR a été lancé. Il s'agit de faire évoluer le poste de travail du personnel travaillant sur un ordinateur. L'objectif est le remplacement des postes informatiques fixes

par des unités portables offrant davantage de mobilité, de confort, de modernité et de sécurité. Une aubaine à l'heure où le télétravail prend de plus en plus d'ampleur.

#### **ENQUÊTE INTERNE : LA DIRECTION ENGAGÉE DANS LE DIALOGUE**

À la fin de l'année 2020, quelques semaines avant les congés de fin d'année, un autre type de crise est venu frapper l'entreprise : plusieurs collaborateurs et collaboratrices ont tiré une sonnette d'alarme auprès de l'Office cantonal de l'inspection du travail (OCIRT) se plaignant de leurs conditions de travail. Suite au rapport de l'OCIRT, la direction générale des tpg a pris les mesures qui s'imposaient pour que toute la lumière soit faite sur les faits rapportés. Pour ce faire, elle a confié une mission d'enquête interne à une avocate externe à l'entreprise. Indépendamment des conclusions qui seront établies, la direction générale a réaffirmé à l'ensemble des collaborateurs qu'elle prenait cette affaire très au sérieux et que tout comportement non approprié à l'encontre d'une personne n'était pas toléré au sein des tpg.



## Faits marquants

### ENVIRONNEMENT

**Si utiliser les transports publics est intrinsèquement un acte en faveur de l'environnement, l'entreprise a également un rôle important à jouer en matière de développement durable : par la croissance de la traction électrique, la modernisation des installations gourmandes en énergie, et dans chacune de ses actions. En 2020, plusieurs projets en ce sens ont abouti malgré la crise sanitaire.**

# 2 300

**M<sup>2</sup> DE PANNEAUX SOLAIRES SUR LE TOIT DE LA JONCTION, DONT LA CENTRALE PHOTOVOLTAÏQUE A ÉTÉ PRIMÉE EN 2020**

#### PROJET AVENUE – BELLE-IDÉE

Au mois de juin 2020, une étape importante du projet AVENUE a été franchie. Les tpg ont, en effet, reçu l'autorisation officielle du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication (DETEC) d'exploiter des véhicules autonomes 100 % électriques sur le site hospitalier de Belle-Idée, situé à Thônex. À l'issue des phases de test, les tpg déploieront ce projet expérimental sur le site de Belle-Idée, en partenariat avec les Hôpitaux universitaires de Genève (HUG). L'objectif est de développer une nouvelle génération de services de transport à la demande, commandés via une « application » et qui transporte le client de porte à porte (transport public autonome partagé).

## RECYCLAGE DES BÂCHES DE L'ÉTAPE 2019 EN ACCESSOIRES DE MODE

Lors du changement d'horaire de décembre 2019, des bâches ont recouvert les totems aux arrêts pour permettre une transition rapide à l'occasion des changements de lignes, terminus ou noms d'arrêts qui ont fait le nouveau réseau tpg. Une fois retirés, ces 729 m<sup>2</sup> de bâche ont été confiés à la fondation Sgija et à l'association Tricochet, deux structures actives dans la réinsertion professionnelle à Genève, pour en faire des accessoires tels que des sacs, des porte-clés, des pochettes d'ordinateur, etc. Ces objets exemplaires en matière de recyclage ont été vendus à l'interne puis à l'externe.

## RECYCLAGE DES EAUX USÉES SOUS SURVEILLANCE

Les tpg sont de grands consommateurs d'eau, en raison du lavage quotidien des véhicules. Il faut compter entre 200 litres d'eau pour le lavage d'un bus et 300 litres pour celui d'un tram; si nous utilisons chaque jour de l'eau « fraîche » pour ces actions, nous consommerions quelque 94 m<sup>3</sup> d'eau par jour, une hérésie en termes d'impact environnemental. Aussi, chaque station de lavage est équipée d'un système de récupération, d'épuration et de recyclage grâce auquel nous arrivons à recycler plus de 70 % des eaux usées de lavage. Et depuis 2020 nous sommes en mesure, grâce à des compteurs, de connaître plus précisément la consommation hebdomadaire d'eau dévolue à cette tâche ainsi que le nombre de cycles de lavages réalisés. Une nouveauté qui nous permet de gérer encore mieux notre consommation d'eau.

## LE BACHET-DE-PESAY, SIÈGE SOCIAL DES TPG, DEVIENT ENCORE PLUS VERT

L'année passée, suite à d'importants travaux réalisés en 2019, de nouvelles chaudières ont été mises en fonction au Bachet-de-Pesay. Ces nouvelles installations ont remplacé les anciennes chaudières dont certaines dataient de 1987 et fonctionnaient avec des énergies fossiles. Grâce à une collaboration avec SIG, nous avons pu installer moins de chaudières et augmenter la part d'énergies renouvelables – plus de 60 % – grâce à l'ajout d'une installation alimentée par des pellets en bois et ainsi réduire nos émissions de CO<sub>2</sub>.

Toujours dans l'optique de réduire notre impact sur l'environnement, nous avons édicté des directives concernant l'utilisation des appareils électriques personnels tels que bouilloires, frigos, micro-ondes, etc. sur l'ensemble des sites tpg, à l'intention du personnel. Chaque nouvelle installation

doit désormais répondre à la note énergétique minimale de A+ et doit faire l'objet d'une validation par le service Bâtiments et équipements.

## PRIX SOLAIRE SUISSE 2020 POUR LES TPG

En 2020, l'engagement de notre entreprise en faveur du photovoltaïque a été salué. L'Agence solaire suisse a décerné, le 20 octobre 2020, le 30<sup>e</sup> Prix solaire suisse à 33 lauréats actifs dans la transition énergétique : nous avons été récompensés pour notre engagement en faveur de ce type de production d'énergies renouvelables grâce à notre installation sur le toit du dépôt de la Jonction. Cette centrale présente ceci d'extraordinaire qu'elle est la plus grande au monde à alimenter directement un réseau de tramways !

## UNE DÉCLARATION AMBITIEUSE EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2020, Denis Berdoz, directeur général des tpg, qui a fait l'objet d'un portrait par le quotidien romand *Le Temps*, a déclaré que l'entreprise visait le 100 % de flotte électrique d'ici à 2030. L'offre des tpg est déjà réalisée pour plus de la moitié à l'électricité.

## PROTECTION VOLONTAIRE DU CLIMAT ET EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE

Les tpg s'engagent avec conviction pour la protection durable du climat en participant volontairement au programme de l'Agence de l'énergie pour l'économie (AEnEC) : dans ce cadre nous nous engageons à réduire nos émissions de CO<sub>2</sub> et à améliorer notre performance énergétique. Le site de la Jonction est sous le coup de cette convention d'objectifs depuis 2017 déjà et a, année après année, atteint les objectifs fixés. En 2020, l'objectif d'économie fixé était de 238'820 kWh et il a été atteint.

Une convention similaire pour le Bachet-de-Pesay a été signée fin 2020 pour une entrée en vigueur en 2021.



LES TRAVAILLEURS DE L'ŒUVRE SUISSE D'ENTRAIDE OUVRIÈRE (OSEO) SONT UN MAILLON ESSENTIEL DE LA CHAÎNE ACTIVE DANS LA DÉSINFECTION DES VÉHICULES ET DES DISTRIBUTEURS AUX ARRÊTS.

## Faits marquants

### SÉCURITÉ

**La sécurité est cruciale dans notre activité. En 2020, elle aura toutefois présenté un nouvel aspect: outre la sécurité sur le réseau, une priorité de tous les instants, celle à bord des véhicules, en matière sanitaire, est devenue un nouveau paramètre à prendre en considération avec l'apparition du coronavirus.**

#### COVID-19: SANTÉ ET SÉCURITÉ, NOTRE PRIORITÉ

Dès le début de la crise sanitaire, l'entreprise a tout mis en œuvre pour protéger la santé de son personnel mais aussi celle de ses clients en accord avec les recommandations fédérales. La sécurité, de quelque type qu'elle soit, est une priorité des tpg en tout temps. La première mesure phare qui a été prise a été l'isolation du poste de conduite dans les véhicules non équipés de cabine fermée, au moyen d'une chaînette de séparation et d'une explication; parallèlement, des autocollants interdisant l'accès aux véhicules par les portes avant ont également été collés sur les vitres desdites portes.

En outre, le nettoyage des véhicules a été renforcé. Ainsi, le contrat que nous avons avec l'Œuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO) initialement prévu pour le nettoyage des déchets à bord des véhicules en circulation a été transformé: les travailleurs de l'OSEO ont été affectés à la désinfection des véhicules sur le réseau. Cette collaboration permet en outre de soutenir la réinsertion des demandeurs d'emploi du canton. Parallèlement, chaque bus, tram et trolleybus fait l'objet d'une désinfection chaque soir en rentrant au dépôt. Le nettoyage des locaux de pause a également été renforcé.

Depuis le début de la crise sanitaire, nous avons constamment rappelé, tant à nos clients qu'à notre personnel, les bons gestes à adopter pour des déplacements, et pour une activité professionnelle sur site en toute sécurité.

## 8

**COLLABORATEURS OSEO  
DÉSINFECTAIENT QUOTIDIENNEMENT  
LES VÉHICULES SUR LE RÉSEAU AU  
PLUS FORT DE LA CRISE**

#### UNITÉ MOBILITÉ: DU NOUVEAU POUR LA SÉCURITÉ SUR NOTRE RÉSEAU

Depuis 2018, les tpg collaborent étroitement avec la Police routière genevoise et l'Office cantonal des transports (OCT) au sein de la centrale régionale du trafic, à Plan-les-Ouates, avec un collaborateur de la régulation centralisée du trafic des tpg (RCT) sur place. En 2020, la centrale régionale du trafic s'est enrichie d'agents sur le terrain, les Unités Mobilité (UMob), composées de 2 à 4 agents d'une entreprise de sécurité dont la mission est de favoriser au maximum la progression des transports publics aux endroits problématiques du réseau.

**ALEXIA, CONDUCTRICE**

LE MÉTIER DE CONDUCTEUR/CONDUCTRICE FAIT PARTIE DES PROFESSIONS ESSENTIELLES DEPUIS LE DÉBUT DE LA PANDÉMIE, COMME LE PERSONNEL SOIGNANT, DE POLICE OU DE SECOURS. MALGRÉ LES MESURES SANITAIRES QUI ENJOIGNAIENT LA POPULATION À NE PAS SORTIR, ALEXIA A, ELLE, CONTINUÉ D'ÊTRE AU FRONT POUR TRANSPORTER CEUX QUI EN AVAIENT VRAIMENT BESOIN!



## Faits marquants

### QUALITÉ

**Nous visons la qualité dans toutes nos actions au service de notre clientèle, mais aussi de notre personnel. En 2020, nous avons développé des solutions pour ces deux populations. Pour la première dans le domaine des ventes; pour la deuxième, plusieurs plateformes digitales ont été déployées afin de proposer des prestations offrant un meilleur suivi des requêtes, en ligne et en toute autonomie.**

#### LIVRÉE DES VÉHICULES: RETOUR AUX SOURCES

Dans la continuité des livrées des Exqui.City, des TOSA et des véhicules autonomes, les nouveaux véhicules de la flotte tpg se parent de blanc et orange afin de renforcer l'attachement à la marque tpg, traditionnellement orange dans l'inconscient collectif genevois. Ainsi, les autobus acquis l'année passée par certains de nos sous-traitants pour une exploitation sur le réseau tpg ont été habillés de la livrée de ces « nouvelles » couleurs; plus impressionnant, en raison de sa longueur notamment, le premier tram Tango orange et blanc a été livré en fin d'année.

#### COVID-19: QUALITÉ AU RENDEZ-VOUS, MALGRÉ LA CRISE

Au-delà de continuer à assurer notre mission de service public avec engagement et de manière professionnelle malgré la crise sanitaire, le souci de la qualité a continué d'être notre guide dans toutes nos actions.

Lors du « semi-confinement » du printemps et de toutes les mesures de précaution qui y étaient liées, nous avons largement communiqué à nos clients sur les bons gestes à adopter. Nous avons alors collaboré avec les HUG et plus particulièrement avec le professeur Pittet afin d'asseoir encore plus l'importance de nos messages.

# 154

**REMERCIEMENTS ONT ÉTÉ  
ADRESSÉS AUX TPG VIA LE SERVICE  
CLIENTS EN 2020**

Et au mois de mai nous avons participé à la grande étude sérologique COVID-19 « SEROCO V-WORK+ » afin de déterminer la proportion de la population ayant été infectée depuis le début de l'épidémie en Suisse. Cette étude qui visait à améliorer la compréhension médicale de l'épidémie et à affiner les mesures nécessaires pour la contrôler était réalisée par les HUG (en collaboration avec l'Association des cliniques privées de Genève, la Chambre de commerce, de l'industrie et des services et l'EPFL). Chaque membre du personnel des tpg était invité à participer à cette démarche largement encouragée par l'entreprise.

#### QUALITÉ DE SERVICE AU TEMPS DE LA CRISE

En 2020, 3 773 réclamations ont été enregistrées, soit une baisse de 18 % par rapport à l'année précédente. Une réjouissance qu'il convient de modérer en raison de la pandémie: si on rapporte le nombre de réclamations à la fréquentation, ce chiffre devient plus important qu'en 2019. En cause: les inquiétudes quant aux risques sanitaires dans les transports publics et aux modifications de l'offre. La qualité du traitement des requêtes des clients, elle, n'a pas souffert de la pandémie malgré des périodes tendues en termes de présence du personnel sur site, puisque le taux de réponses au numéro d'appel gratuit était de 89,6 %.

#### DES AMÉLIORATIONS DU CÔTÉ DES VENTES

Durant l'année 2020, plusieurs améliorations ont été déployées sur les canaux/supports de vente. De nouveaux avantages ont été apportés à la carte à prépaiement tpgPay: après avoir enregistré sa carte sur le webshop, le client a la possibilité de recevoir des notifications sur son solde, pour ne jamais être pris au dépourvu, et de protéger son avoir en cas de perte ou de vol.

Le webshop des tpg (vente en ligne) a également proposé des évolutions avec la possibilité de payer en euros (sans frais selon les conditions de sa banque) et la mise à disposition d'une plateforme destinée à l'achat de son abonnement en profitant directement de l'avantage offert par sa commune.

Une agence de vente mobile plus moderne et fonctionnelle a été mise en service avec pour objectif de se rapprocher toujours plus des clients et de leur faciliter leur acte d'achat; par exemple au moment des opérations de rentrée scolaire, lors desquelles « l'agence mobile tpg » va de commune en commune pour le renouvellement des abonnements.



L'organisation des agences de vente tpg a été optimisée avec le transfert des prestations de vente de l'agence du Bachet-de-Pesay à la nouvelle agence de vente, fiambante neuve, de Lancy-Pont-Rouge.

Enfin, le prototype d'un « arrêt connecté » proposant un titre de transport entièrement dématérialisé ainsi que des informations sur le taux de fréquentation du lieu et le taux de pollution de l'arrêt où il est positionné a été testé à l'agence de Lancy-Pont-Rouge.

Toutes ces évolutions démontrent la volonté des tpg de se positionner dans la modernité et de toujours proposer des prestations plus qualitatives à leurs clients.

#### **LA DIGITALISATION AU SERVICE DE LA QUALITÉ POUR LE PERSONNEL**

Évolution numérique et digitalisation sont partout dans notre quotidien : plus écologique, car représentant moins de papier, et plus pratique, car permettant d'avoir en tout temps sous la main les documents dont nous avons besoin. Les ressources humaines des tpg ont également entamé leur virage digital : depuis début 2020, les fiches de salaire et les attestations

de salaire ne sont plus envoyées en papier au domicile des collaborateurs et collaboratrices, mais mises à disposition sur un portail RH, dans l'espace personnel de chacun et accessible depuis l'application « tpg connect » (sur Smartphones et depuis le site Intranet des tpg).

Du côté de l'assistance informatique aussi le processus de traitement des demandes de support a été digitalisé grâce à la mise en place d'une plateforme en ligne, avec un accès en libre-service, destinée à assurer un suivi des requêtes de meilleure qualité.

Dans la même veine, les commandes de réalisations/ productions au Digital Printing (centre d'impression des tpg) ont été digitalisées et tout se fait désormais en ligne sur la base d'un catalogue de prestations/articles. Idem en ce qui concerne le passage des commandes au service des achats : depuis fin 2020, tout se fait en ligne, ce qui permet d'assurer un meilleur suivi, plus rapide aussi, des validations et une garantie zéro papier.

## Faits marquants

### PRINCIPES ORGANISATIONNELS

**Une crise est souvent révélatrice de la bonne organisation opérationnelle d'une entreprise, à tous les niveaux, et de la capacité à pouvoir continuer à mener les autres projets de front, avec succès. Les faits marquants de l'année 2020 le démontrent largement: l'entreprise a continué d'avancer sur ses dossiers de fond, grâce au professionnalisme de son personnel et à la réactivité déployée par la cellule de crise interne coronavirus pour réagir rapidement et efficacement à chaque mesure décidée par nos autorités.**

#### MISE EN EXPLOITATION DU NOUVEAU CENTRE DE MAINTENANCE EN CHARDON

La crise sanitaire a touché tous les domaines, y compris ceux de la construction puisque les autorités ont mis à l'arrêt l'ensemble des chantiers pendant la durée du « semi-confinement ». De fait, le chantier du centre de maintenance a lui aussi pris du retard et le calendrier de la dernière phase des travaux a dû être adapté en conséquence. La mise en service s'est donc faite de manière partielle: une première étape, en août 2020, a permis de rapatrier 17 trams et 22 autobus dans le nouveau centre pour une première sortie sur le réseau, depuis la rive droite, le 24 août 2020. Distance physique oblige, la formation des conductrices et

7

**C'EST LE NOMBRE D'ANNÉES ÉCOULÉES ENTRE LE DÉBUT DES TRAVAUX PRÉPARATOIRES ET LA MISE EN SERVICE DU CENTRE DE MAINTENANCE EN CHARDON**

conducteurs à ce nouveau dépôt et à la manière de l'exploiter s'est faite principalement en ligne grâce à la mise en place rapide d'une plateforme de formation. La mise en exploitation complète du site a eu lieu le 26 octobre 2020. Au total c'est près d'un collaborateur sur deux qui est directement concerné par la mise en service de ce troisième centre de maintenance et dépôt, maillon essentiel au développement des transports publics de la région.

#### COVID-19 : UNE CELLULE DE CRISE POUR PILOTER LA SITUATION

Début 2020, dès les premières annonces du Conseil fédéral au sujet du nouveau coronavirus, la cellule de crise a été activée. Composée de l'ensemble des membres de la direction, du responsable management d'entreprise (Risques et management), du porte-parole ainsi que d'un représentant de la communication, la cellule de crise s'est, dès le début, réunie une à deux fois par semaine, ou au besoin en fonction des annonces des autorités.

Selon les mesures dictées par les autorités fédérales et cantonales, la cellule de crise détermine les actions à entreprendre concernant l'organisation interne, la santé et la sécurité du personnel et de la clientèle des tpg, ainsi que les adaptations de l'offre de transport. Sa présidence change chaque semaine: c'est le directeur de piquet ORCA (Organisation des secours en cas de Catastrophe et de situation exceptionnelle) qui officie en tant que directeur de crise.

Durant le semi-confinement du printemps 2020, au vu des mesures imposées par les autorités fédérales et cantonales, la cellule de crise a notamment pris la décision de déposer une demande de chômage partiel, dans la mesure où une part significative du personnel subissait une perte de travail, alors que l'entreprise restait tenue de verser le traitement à ses employés. La perte de travail concernait, entre autres personnes, celles que l'entreprise a dû dispenser de l'obligation de travailler en raison de la réduction de l'offre de transport.

L'instance a validé chaque décision relative à la gestion de la crise sanitaire de COVID-19, organisation du télétravail, mesures de protection des personnes vulnérables, diminution/relance de l'offre de transport, toute communication interne ou externe diffusée sur le sujet, etc.



**LE TROISIÈME CENTRE DE MAINTENANCE ET DÉPÔT DES TPG A ÉTÉ MIS EN SERVICE EN DEUX PHASES, EN RAISON DES IMPACTS DE LA PANDÉMIE SUR LE CHANTIER.**

## Contrat de prestations

# CONTRAT DE PRESTATIONS 2020-2024: UNE PREMIÈRE ANNÉE SOUS LE SIGNE DE LA PANDÉMIE

**2020 était une année charnière puisqu'elle a marqué le début d'un nouveau contrat de prestations entre les tpg et l'État de Genève, fixant les objectifs et indicateurs qui en découlent pour le quinquennat 2020 à 2024. La direction, le Conseil d'administration et les autorités cantonales ont validé ensemble de nouveaux objectifs et indicateurs pour la période. Et un nouvel objectif, ancrant la volonté des tpg de se positionner en véritable acteur engagé et actif pour soutenir les principes du développement durable, a été ajouté.**

Démarré dans la foulée de la mise en service du Léman Express et la réorganisation du réseau tpg qui l'accompagnait, le contrat de prestations actuel ambitionnait au moment de sa signature, fin 2019, une pleine croissance rapide de l'offre urbaine avec, notamment, le développement du réseau de tramways. La première étape de cette extension a été l'inauguration du tram transfrontalier – la ligne 17 – en décembre 2019; la deuxième devait se concrétiser fin 2020 déjà, avec la mise en service du prolongement de la ligne 14. Toutefois, la pandémie de coronavirus a affecté le développement de notre offre, en particulier avec l'arrêt forcé des chantiers dans tout le pays. L'augmentation de la flotte électrique est également une des ambitions phares du contrat actuel; dans cette perspective, le premier tram, d'un lot supplémentaire de 9 rames du fabricant suisse Stadler, a été livré fin 2020.

## Objectifs et indicateurs du nouveau contrat de prestations 2020-2024: un premier bilan mitigé

### Objectif 1

#### AMÉLIORER L'OFFRE DE TRANSPORT ET LA FRÉQUENTATION DES TRANSPORTS COLLECTIFS

Indicateurs: offre de transport en places x kilomètres réalisés (PKR) et fréquentation en voyages x kilomètres mesurés (VKM)



En raison de la pandémie, et de la drastique diminution de la fréquentation des transports publics, cet objectif n'a pas pu être atteint en 2020. Alors même que les premiers mois de l'année étaient prometteurs, puisqu'ils affichaient une forte croissance par rapport à la même période en 2019.

## Objectif 2

### QUALITÉ DU SERVICE À LA CLIENTÈLE

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



La majorité des indicateurs de cet objectif ont été atteints. Ainsi, l'indicateur déterminant, parce que potentiellement soumis à pénalités, qui est la qualité des correspondances avec le Léman Express, a été atteint. En 2020, nous avons, malheureusement, encore rencontré des difficultés en termes de trafic. Ainsi, les retards de circulation, l'accumulation d'incidents/accidents ainsi que les différentes pannes et le manque de disponibilité des véhicules dans les trois modes ont impacté la constance des horaires.

## Objectif 3

### MAÎTRISE FINANCIÈRE

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)



La diminution de la fréquentation due à la pandémie a, inévitablement, eu un impact direct sur les finances de l'entreprise. Les recettes de transport ont affiché un résultat de -43,3 MCHF par rapport au budget. Si des économies ont pu être réalisées suite au décalage de la mise en service d'En Chardon, au changement de plan de recapitalisation de la Fondation de prévoyance ou encore aux adaptations de l'offre du printemps et de l'automne, c'était dans une moindre mesure; les tpg n'ayant, en outre, pas pu bénéficier d'indemnités de RHT. De plus, des frais supplémentaires de nettoyage et de prévention des contaminations (masques, lotions hydroalcooliques, etc.) ont dû être engagés. En conséquence, l'objectif n'a pas été atteint. Cependant, des subventions supplémentaires, comptabilisées en fin d'année (34,1 MCHF au total), ont permis de ramener le résultat net (-7,2 MCHF) à un niveau très proche du budget. La situation étant une résultante de la pandémie, les pénalités ne sont pas dues (article 27, alinéa du contrat de prestations « 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 »).

## Objectif 4

### DIMINUER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Indicateur : nombre de kilomètres produits par traction électrique



Comme le disait la présidente dans son édito, l'année 2020 aura eu ceci de bénéfique qu'elle aura permis d'être encore plus actifs en matière de développement durable. Ainsi, nous avons augmenté la part de kilomètres parcourus en traction électrique : les 38,7 % de kilomètres électriques parcourus par rapport au total global ont pu être atteints grâce à la mise en service de la ligne de tram 17, fin 2019, et par la baisse des kilomètres parcourus avec des véhicules diesel ou hybrides par rapport au planifié en raison de la pandémie.

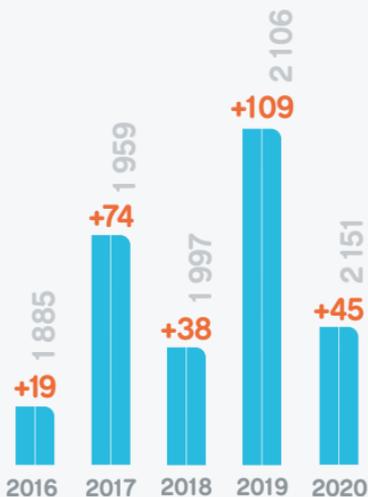


En 2020, **63,2%** de notre clientèle a utilisé un mode de transport électrique. Cette part était de **61,6%** en 2019.

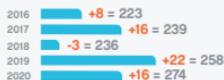
## Bilan social

## ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF

Nombre de collaborateurs



## Administration



## Exploitation



## Technique



135

personnes travaillent dans  
l'encadrement, soit 6 %  
des collaborateurs



187

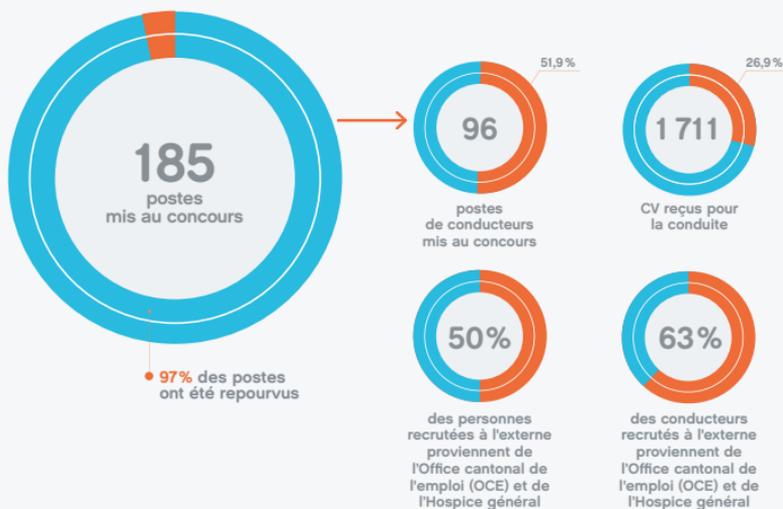
personnes travaillent à  
temps partiel, soit 9 %  
des collaborateurs



1047

personnes ont moins  
de 45 ans, soit 48 %  
des collaborateurs

## RECRUTEMENTS



En 2020, les tpg ont reçu 6 352 CV, soit plus de 500 par mois.

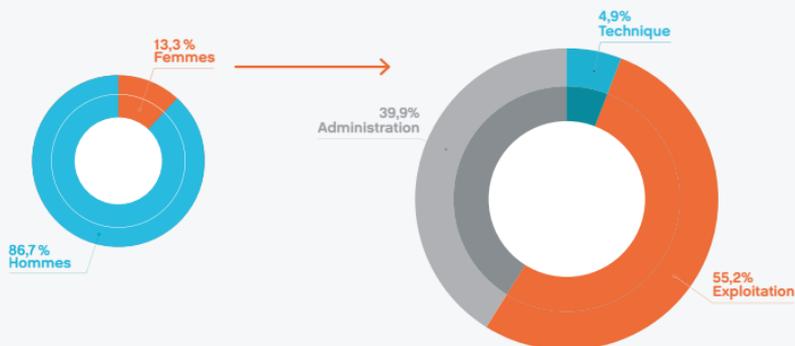
## ABSENCES

Taux moyen: 9,09% (légère augmentation par rapport à 2019 en raison de la crise sanitaire)



## Bilan social

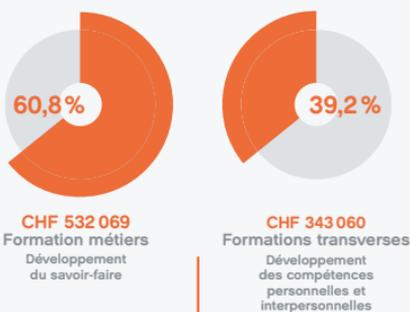
## LES FEMMES AUX TPG



## FORMATIONS

Budget total 2020

CHF 875 129 dépensés



En 2020, les tpg ont développé une plateforme interne de formation en ligne. Au terme d'une année d'utilisation, 107 parcours et 306 modules ont été mis à disposition, pour un total de 8 648 heures de formation.

## Apprentis formés



## Statistiques

# CHIFFRES CLÉS

	2020	2019
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	29 392	29 671
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	26 607	26 858
<b>Voyageurs transportés</b>		
Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	147 835	222 857
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	381 238	564 536
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	404	611
<b>Parc de véhicules</b>		
Tramways articulés	117	117
Trolleybus articulés	85	89
Minibus	4	4
Véhicules autonomes	4	4
Autobus	39	35
Autobus articulés	189	189
Autobus articulés « TOSA »	12	12
<b>Total</b>	<b>450</b>	<b>450</b>
Nombre de places-voyageurs dans les véhicules (base : places debout 4 personnes/m²)	59 800	59 703
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 360 094	3 349 660
<b>Effectif du personnel</b> (équivalent temps plein en moyenne annuelle)		
Exploitation	1 486	1 445
Ateliers, dépôts et installations	348	339
Administration et soutien	267	251
<b>Total</b>	<b>2 100</b>	<b>2 035</b>
<b>Finances</b> (en milliers de CHF)		
<b>Produits</b>		
Produits du transport		
Billets	31 592	46 813
Abonnements	69 792	76 854
Divers	3 229	10 980
Autres produits voyageurs	11 238	19 105
<b>Total produits du transport</b>	<b>115 851</b>	<b>153 752</b>
Contributions	330 826	276 483
Produits d'exploitation divers	16 981	22 297
Produits financiers	1 675	3 229
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	28	58
<b>Produits totaux</b>	<b>465 361</b>	<b>455 820</b>
<b>Charges</b>		
Frais de personnel	264 745	259 415
Biens et services	144 941	139 753
Pertes sur constats et débiteurs	1 536	2 782
Dotations aux amortissements	49 013	46 575
Charges financières	12 308	11 708
Charges totales	472 544	460 234
<b>Résultat</b>	<b>-7 183</b>	<b>-4 414</b>

## Statistiques

CARACTÉRISTIQUES DES LIGNES  
AU 12 DÉCEMBRE 2020

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Hôpital Trois-Chêne - Petit-Bel-Air - Genève-Eaux-Vives-Gare - Hôpital - Plainpalais - Gare Cornavin - Jardin Botanique	11,632	0:51:39	13,51
2	Genève-Plage - Place des Eaux-Vives - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	7,098	0:29:40	14,35
3	Gardiol - Servette - Gare Cornavin - Bel-Air - Claparède - Crêts-de-Champel	7,338	0:34:05	12,91
4	Thônex-Vallard - Muséum - Hôpital - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Palexpo - Aéroport	12,560	0:47:30	15,86
5	Thônex-Vallard - Rive - Gare Cornavin - Nations - Grand-Saconex - P+R P47 (Express)	8,207	0:32:46	15,03
6	Vernier-Village - Charmilles - Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage	8,804	0:36:51	14,33
7	Aubépine - Hôpital - Rive - Bel-Air - Saint-Jean - Lignon	7,037	0:30:59	13,62
8	OMS - Appia - Nations - Gare Cornavin - Rive - Conches - Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	10,996	0:39:59	16,50
9	Petit-Bel-Air - Gradelle - Genève-Eaux-Vives-Gare - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Lignon	11,271	0:45:05	15,00
10	Aéroport - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Rive	6,444	0:29:57	12,91
11	Jardin Botanique - Nations - Jonction - Carouge - Bouff-du-Monde	8,955	0:37:52	14,18
12	Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz	9,751	0:39:45	14,72
13	P+R Bernex - Petit-Lancy - Jonction - Stand - Bel-Air - Gare Cornavin - Servettes - Meyrin-Gravière	12,032	0:41:38	17,34
14	Palettes - Grand-Lancy - Acacias - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Nations	6,714	0:28:50	13,97
15	Lancy-Port-Rouge-Gare - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz - Annemasse-Parc Montessus	9,854	0:40:32	14,58
16	Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - CERN	10,905	0:40:29	16,18
17	Vernier - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	9,642	0:38:39	14,97
18	Place de Neuve - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Pregny - Chambésy - Colovrex	7,849	0:26:40	17,65
19	Cressy - Onex - Lancy-Port-Rouge - Carouge - Crêts-de-Champel - Genève-Eaux-Vives-Gare	11,756	0:44:34	15,82
20	Nations - OMS - Petit-Saconex - Bouchet - Châteline - Lancy - ZIPLO	12,132	0:44:59	17,87
21	Aéroport-P47 - Aéroport - Blandonnet - Lancy - Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge-Tours	13,404	0:38:12	19,06
22	Thônex-Vallard - Malagnou - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Jardin Botanique	8,087	0:33:47	14,36
23	Jardin Botanique - Nations - Aéroport - Blandonnet - Lignon - Les Esserts	14,900	0:45:23	19,70
24	Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Belle-Idée - Hôpital Trois-Chêne - Puplinge	5,464	0:19:43	16,62
25	Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Puplinge - Jussy/Monnaz	11,429	0:26:39	25,72
26	Rive - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelle - Vandoeuvres - Choulex - Puplinge	9,196	0:26:20	20,95
27	Veyrier - Sous-Moulin - Chêne-Bougeries - Petit-Bel-Air - Hôpital Trois-Chêne - Crête - Chevrier	12,609	0:34:04	22,20
28	Sainte-Cloilde - Cirque - Augustins - Hôpital - Beau-Séjour	3,536	0:19:03	11,13
29	Place de Neuve - Bel-Air - Rive - Vieille-Ville - Place de Neuve	3,223	0:17:10	11,26
30	Sous-Moulin - Chêne-Bourg-Gare - Puplinge - Presinge - Lullier	10,804	0:30:36	21,17
31	Place Favre - Petit-Bel-Air - Vandoeuvres - Capite - Vésénaz - St-Maurice - Arières - Hermance - Chens-sur-L. (France)	20,486	0:46:00	25,08
32	Pointe à la Bise - Vésénaz - Capite - Meinier - Jussy - Lullier - Presinge	12,084	0:24:23	29,72
33	Carouge-Tours - Vessy - Petit-Veyrier	8,362	0:24:19	20,62
34	Carouge-Rondeau - Lancy-Bachet-Gare - Palettes - Perly - Lully - Confignon - P+R Bernex	11,902	0:35:45	19,97
35	Bellins - Lancy-Bachet-Gare - Grand-Lancy - Belle-Cour - Onex-Salle communale - Valle/Loëx-Hôpital	10,488	0:33:10	18,97
36	Carouge-Tours - Drize - Croix-de-Rozon	4,831	0:13:55	20,80
37	Carouge-Tours - Plateau de Pinc'hât - Thônex	3,808	0:12:58	16,69
38	Stade de Genève - Lancy-Bachet-Gare - Sacconex-d'Arve - Bardonnex	5,704	0:15:24	22,21
39	P+R Bernex - Bernex-Vallay - Sâzenove - Lully	4,267	0:12:35	20,32
40	Aéroport - Colovrex - Valavran - Genthod - Versoix (Ancienne ligne V)	10,905	0:28:02	23,34
41	CO Renard - Aire - Lignon - Châteline - Bouchet - Mervelet	8,164	0:28:40	17,08
42	Genthod - Bellevue - Colovrex - Collex - Bossy - Bois-Chatton (Ancienne ligne Z)	10,300	0:25:16	24,44
43	Vernier-Parfumerie - Blandonnet - Balaxert-Pailly - Grand-Saconex - Machéry	9,489	0:29:51	19,07
44	Bossy - Collex - Richellen - Versoix - Sauerrey - Chavannes-des-Bois (Ancienne ligne U)	11,875	0:22:55	31,09
45	Aéroport - Blandonnet - ZIMEYSA - Hôpital de La Tour	6,420	0:19:47	19,46
46	Aéroport - Blandonnet - Vernier - Meyrin - ZIMEYSA-Gare	10,094	0:33:57	17,84
47	Aéroport - Grand-Saconex - Chambésy - Plage du Vengeron	5,955	0:18:41	19,12
48	Lancy-Bachet-Gare - La Chapelle - Croix-de-Rozon-Place - Collonges-Marché	4,978	0:11:09	26,76
49	Confignon-Croisée - Viry	10,861	0:19:21	33,67
50	Meyrin-Gravière - Prévessin - Ferney-Mairie	7,821	0:19:18	24,30
51	Aéroport - Ferney - Prévessin - Saint-Genis - Thoiry	13,549	0:34:31	23,54
52	Blandonnet - CERN - Saint-Genis - Sergy - Thoiry	9,893	0:24:54	23,83
53	Confignon-Croisée - Bernex - Aire-la-Ville - Satigny-Gare (Ancienne ligne S)	7,741	0:16:53	27,51
54	Hôpital de La Tour - Satigny-Gare	3,547	0:07:39	27,78
55	Satigny-Gare - Bourdigney - Chouilly - Peissy - Satigny-Gare	9,200	0:19:00	29,05
56	Satigny-Gare - Peney - Bois-de-Bay - Vernier - ZIMEYSA-Gare (Ancienne ligne 54)	11,234	0:23:20	28,88
57	Russin - Malval - Dardagny - La Plaine-Gare (Ancienne ligne P)	13,290	0:24:08	33,02
58	La Plaine-Gare - Russin/Dardagny	4,228	0:10:33	24,03
59	La Plaine-Gare - Cartigny - Laconnex - Soral - Viry	15,341	0:25:17	36,39
60	La Plaine-Gare - Avully - Athenaz - Sézégny	6,738	0:10:26	38,72
61	La Plaine-Gare - Avully - Chancy	6,104	0:13:07	27,91
62	Rive - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelle - Cologny - Meinier - Gy	12,466	0:34:02	21,97
63	Bel-Air - Lancy-Port-Rouge-Gare - Lancy-Bachet-Gare - Plan-les-Quates - Perly - Saint-Julien (France)	9,952	0:35:21	16,89
64	Rive - Vésénaz - Collonge-Bellerive - Corsier-Port - Arières - Hermance	13,563	0:30:57	26,29
65	Gare Cornavin - Vésénaz - Collonge-Bellerive - Corsier-Port - Arières - Hermance (Express)	14,806	0:39:15	22,26
66	Gare Cornavin - Nations - Grand-Saconex - Ferney - Onex - Cassy - Gex-Aiglette (France)	14,908	0:41:27	21,58
67	Rive - Vésénaz - Pallanterie - Corsier-Village - Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	12,928	0:29:42	25,31
68	Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage - Pallanterie - Veigy-Douane (Express)	12,925	0:35:20	21,95
69	Stade de Genève - Lancy-Port-Rouge-Gare - Petit-Lancy - Onex - Bernex - Cartigny - Avusy	14,626	0:34:48	25,21
70	Stade de Genève - Lancy-Port-Rouge-Gare - Petit-Lancy - Onex - Bernex - Avully - Chancy/Pougny-Gare	16,429	0:38:31	25,58
71	P+R Bernex - Laconnex - Soral - Sézégny - Athenaz	11,086	0:25:43	25,85
72	Collonges-Bourg d'en Haut - Archamps - Saint-Julien SNCF - Neydens - Beaumont le Châble (France)	13,904	0:41:12	20,25
73	N Lycée De Staël - Saint-Julien-Gare - Viry - Valley (France)	13,084	0:28:22	27,66
74	La Plaine - Challex (France)	4,010	0:10:00	24,03
75	Meyrin-Gare - Meyrin-Village	1,055	0:08:06	7,81

## Statistiques

# PARC DES VÉHICULES ET KILOMÈTRES PARCOURUS

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2020	2019	2020	2019
<b>Véhicules d'exploitation</b>				
<b>Véhicules de traction</b>				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	861 238	761 906
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	812 620	563 730
Tramways Cityrunner	39	39	2 328 849	2 095 952
Tramways Tango	32	32	1 977 973	2 009 204
<b>Total tramways</b>	<b>117</b>	<b>117</b>	<b>5 980 680</b>	<b>5 430 792</b>
<b>Trolleybus</b>				
Trolleybus articulés	75	79	3 255 432	3 316 242
Trolleybus bi-articulés	10	10	379 896	440 705
<b>Total trolleybus</b>	<b>85</b>	<b>89</b>	<b>3 635 328</b>	<b>3 756 947</b>
<b>Autobus</b>				
Minibus	4	4	653	6 537
Véhicules autonomes	4	4	6 029	9 999
Autobus	39	35	1 272 788	1 452 557
Autobus articulés	189	189	8 696 503	9 465 721
Autobus articulés - TOSA -	12	12	571 472	586 493
Autobus : lignes en sous-traitance			9 228 835	8 962 030
<b>Total autobus</b>	<b>248</b>	<b>244</b>	<b>19 776 280</b>	<b>20 483 337</b>
<b>Total des véhicules d'exploitation</b>	<b>450</b>	<b>450</b>	<b>29 392 288</b>	<b>29 671 076</b>
<b>Véhicules de musée</b>				
Automotrices tramways	5	5	132	2250
Remorques tramways	3	3	0	1475

## Statistiques

## RÉSULTAT PAR LIGNE

au 31 décembre 2020

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Lignes principales</b>	<b>128 426 000</b>	<b>293 702 000</b>	<b>15 901 000</b>	<b>340 016 882</b>	<b>125 843 470</b>
<b>Tramways</b>	<b>66 589 000</b>	<b>148 613 000</b>	<b>5 124 000</b>	<b>152 585 850</b>	<b>64 173 299</b>
12 Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz	15 565 000	34 575 000	1 255 000	42 562 801	15 272 043
14 P+R Bemex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	19 956 000	49 438 000	1 629 000	43 867 826	20 426 481
15 Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	12 411 000	19 851 000	846 000	25 448 219	10 853 820
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	8 139 000	17 591 000	588 000	18 157 190	6 787 789
18 Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	10 518 000	27 159 000	806 000	22 549 813	10 833 166
<b>Trolleybus</b>	<b>26 136 000</b>	<b>55 853 000</b>	<b>3 606 000</b>	<b>76 173 165</b>	<b>25 244 603</b>
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	3 616 000	7 473 000	545 000	11 037 708	3 439 631
3 Gardiol – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	5 990 000	12 497 000	736 000	15 836 624	5 722 809
6 Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	4 014 000	8 501 000	560 000	11 259 129	3 892 194
7 Aubépine – Hôpital – Rive – Bel-Air – Saint-Jean – Lignon	2 981 000	6 600 000	476 000	10 488 444	2 930 822
10 Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	4 325 000	8 656 000	491 000	12 246 155	4 048 323
19 Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5 210 000	12 127 000	798 000	15 305 106	5 210 825
<b>Autobus</b>	<b>35 700 000</b>	<b>89 236 000</b>	<b>6 771 000</b>	<b>111 257 867</b>	<b>36 425 568</b>
1 Hôpital Trois-Chêne – Petit-Bel-Air – Genève-Eaux-Vives-Gare – Hôpital – Plainpalais – Gare Cornavin – Jardin Botanique	4 353 000	9 228 000	696 000	12 865 957	4 199 006
5 Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	3 770 000	10 737 000	804 000	13 358 910	4 009 491
8 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tourmettes	5 518 000	14 257 000	913 000	15 081 070	5 652 862
9 Petit-Bel-Air – Gradelle – Genève-Eaux-Vives-Gare – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Lignon	4 790 000	11 950 000	692 000	12 498 768	4 935 958
11 Jardin Botanique – Nations – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	4 184 000	8 543 000	563 000	10 301 786	3 995 134
20 Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Colovrex	738 000	2 385 000	310 000	4 838 378	840 967
21 Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Carouge – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	3 469 000	8 750 000	667 000	10 855 280	3 554 379
22 Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtelaine – Lancy – ZIPLO	2 562 000	7 761 000	615 000	9 262 483	2 822 232
23 Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	2 165 000	6 382 000	538 000	8 986 536	2 360 577
10 Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	3 419 000	6 662 000	493 000	9 096 365	3 170 816
28 Jardin Botanique – Nations – Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	735 000	2 581 000	481 000	3 912 332	884 146

<sup>1</sup> addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	Contributions de l'État de Genève		Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2019
				autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2020	Total (avec indemnité tarifaire) 2019			
	6 178 680		2 210 915		174 344 907	206 935 579	-31 438 909	38,8%	49,8%
<b>Tramways</b>	<b>2 941 812</b>		<b>2 210 915</b>		<b>71 747 469</b>	<b>88 266 507</b>	<b>-11 512 354</b>	<b>44,0%</b>	<b>57,6%</b>
12	890 215				22 608 716	26 600 972	-3 791 827	38,0%	55,2%
14	824 825				19 601 273	24 939 034	-3 015 447	48,4%	56,8%
15	470 215				12 169 124	14 996 159	-1 955 060	44,5%	58,9%
17	334 999		2 210 915		7 582 272	9 132 806	-1 241 215	38,2%	48,0%
18	421 759				9 786 084	12 597 537	-1 508 805	49,9%	61,8%
<b>Trolleybus</b>	<b>1 296 968</b>				<b>41 635 277</b>	<b>48 225 992</b>	<b>-7 996 317</b>	<b>34,8%</b>	<b>44,2%</b>
2	189 246				6 215 357	7 111 110	-1 193 473	32,9%	40,8%
3	270 405				8 258 277	9 750 649	-1 585 133	37,8%	51,0%
6	193 189				6 019 311	7 039 815	-1 154 435	36,3%	42,1%
7	178 456				6 188 153	6 956 366	-1 191 013	29,6%	36,3%
10	201 751				6 704 690	7 753 519	-1 291 391	34,7%	51,3%
19	263 919				8 249 489	9 614 533	-1 580 873	35,8%	41,3%
<b>Autobus</b>	<b>1 939 900</b>				<b>60 962 161</b>	<b>70 443 079</b>	<b>-11 930 237</b>	<b>34,5%</b>	<b>44,0%</b>
1	220 582				7 063 958	8 161 525	-1 382 410	34,4%	44,7%
5	231 554				7 625 552	8 657 759	-1 492 313	31,7%	46,2%
8	262 070				7 665 924	9 126 893	-1 500 214	39,2%	49,5%
9	214 810				6 145 359	7 439 658	-1 202 641	41,2%	50,4%
11	176 895				5 126 673	6 173 697	-1 003 285	40,5%	48,2%
20	83 367				3 273 436	3 482 357	-640 609	19,1%	26,2%
21	188 228				5 948 549	6 875 339	-1 164 125	34,5%	40,9%
22	165 353				5 415 157	6 149 843	-1 059 741	31,6%	39,7%
23	180 075				5 390 892	6 004 247	-1 054 993	28,3%	34,9%
25	156 150				4 825 126	5 648 033	-944 273	36,6%	47,3%
28	61 015				2 481 537	2 713 727	-485 634	24,2%	31,9%

## Statistiques

## RÉSULTAT PAR LIGNE

au 31 décembre 2020

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres produits parcours par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Lignes secondaires</b>	14 320 000	56 278 000	8 373 000	89 130 204	17 725 441
<b>Autobus</b>	14 320 000	56 278 000	8 373 000	89 130 204	17 725 441
31 Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	467 000	745 000	152 000	2 700 524	411 475
32 Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Jussy/Monniat	235 000	1 092 000	296 000	3 057 940	319 695
33 Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	500 000	1 910 000	245 000	3 208 838	619 203
34 Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevier	229 000	830 000	243 000	2 253 678	276 259
35 Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	425 000	530 000	143 000	1 660 318	348 242
36 Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	84 000	89 000	41 000	630 239	63 565
37 Sous-Moulin – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	488 000	1 857 000	287 000	3 062 415	591 439
38 Place Favre – Petit-Bel-Air – Vandoeuvres – Capite – Vésénaz – St-Maurice – Anières – Hermance – Chens-sur-L. (France)	384 000	2 108 000	404 000	2 463 114	568 471
39 Pointe à la Bise – Vésénaz – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	27 000	113 000	103 000	515 734	35 160
40 Carouge-Tours – Vessy – Petit-Veyrier	505 000	1 654 000	224 000	1 964 576	584 572
42 Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully – Confignon – P+R Bernex	591 000	1 932 000	301 000	3 921 838	664 422
43 Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Valet-Loëx-Hôpital	579 000	1 488 000	346 000	3 038 681	610 817
44 Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	538 000	1 358 000	123 000	1 333 648	548 332
45 Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	378 000	587 000	92 000	1 103 660	325 786
46 Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	153 000	450 000	105 000	1 709 750	170 012
47 P+R Bernex – Bernex-Vailly – Sézenove – Lully	382 000	680 000	134 000	1 513 623	346 264
48 Confignon-Croisée	13 000	29 000	6 000	80 948	12 853
50 Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix (Ancienne ligne V)	281 000	1 059 000	239 000	3 529 262	349 023
51 CO Renard – Aire – Lignon-Châtelaire – Bouchet – Mervelet	507 000	1 102 000	187 000	1 674 691	487 007
52 Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton (Ancienne ligne Z)	264 000	702 000	220 000	1 542 736	269 376
53 Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Balexert-Pailly – Grand-Saconnex – Machéry	404 000	962 000	239 000	2 225 553	395 937
54 Satigny-Gare – Bois-de-Bay – Vernier-Village – ZIMEYSA-Gare					
55 Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois (Ancienne ligne U)	166 000	678 000	251 000	1 615 772	211 028
56 Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	101 000	248 000	70 000	1 028 668	96 564
57 Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	653 000	1 530 000	325 000	3 172 495	658 453
59 Aéroport – Grand-Saconnex – Chambésy – Plage du Vengeron	30 000	68 000	91 000	724 941	28 568
61 Gare Cornavin – Terrassière – Rieu – Pellionex – Mollesulaz-Douane – Annemasse Gare					
62 Lancy-Bachet-Gare – La Chapelle – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché	160 000	378 000	75 000	1 126 045	153 273
63 Confignon-Croisée – Viry (France)	40 000	190 000	61 000	835 602	36 824
68 Blandonnet – CERN	110 000	283 000	42 000	555 600	107 669
70 Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare (Ancienne ligne S)	209 000	864 000	204 000	1 668 953	269 606
71 Hôpital de La Tour – Satigny-Gare	30 000	73 000	66 000	612 640	30 296
72 Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	53 000	196 000	82 000	501 966	63 564
73 Satigny-Gare – Pesey – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare (Ancienne ligne S4)	66 000	204 000	170 000	998 511	76 487
74 Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare (Ancienne ligne P)	51 000	223 000	217 000	1 135 429	68 013
75 La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	44 000	118 000	15 000	174 159	44 050
76 La Plaine-Gare – Cartigny – Lacomex – Soral – Viry (France)	10 000	59 000	124 000	780 409	13 755
77 La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézégzin	5 000	18 000	54 000	285 005	5 804
78 La Plaine-Gare – Avully – Chancy	26 000	89 000	52 000	558 147	29 271
79 Meyrin-Gare – Meyrin-Village	1 000	1 000	3 000	337 968	572
<b>Noct.</b> Réseau nocturne régional	28 000	208 000	30 000	1 049 186	45 661

\* ligne mise en service en 2020

\* ligne supprimée en 2019

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

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Répartition du résultat (+ excédent / -perte) 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2019	
			attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2020	Total (avec indemnité tarifaire) 2019				
	1 481 459	6 838 720	941 278	16 711 243	38 292 067	59 616 118	55 972 390	-7 139 995	21,5 %	28,2 %
<b>Autobus</b>	1 481 459	6 838 720	941 278	16 711 243	38 292 067	59 616 118	55 972 390	-7 139 995	21,5 %	28,2 %
31	47 009				1 875 086	1 983 296	2 173 509	-366 953	17,0 %	18,0 %
32	47 655				2 250 224	2 333 427	109 150	-440 366	12,0 %	12,0 %
33	56 836	491 091		1 202 326	702 002	2 065 881	1 800 195	-137 381	21,1 %	27,2 %
34	35 124				1 624 401	1 696 708	2 276 097	-317 894	13,8 %	16,5 %
35	25 891				1 075 676	1 166 546	975 515	-210 508	22,5 %	28,9 %
36	9 821				465 713	481 899	532 059	-91 139	11,6 %	15,7 %
37	47 755	484 104		1 185 221	630 506	1 968 331	99 742	-123 389	20,9 %	23,7 %
38	38 415		70 243		1 460 410	1 611 246	68 091	-325 576	24,6 %	21,4 %
39	8 035				395 199	404 409	15 099	-77 340	8,4 %	11,0 %
41	30 655	254 939		624 182	393 282	1 170 770	900 852	-76 965	31,3 %	42,6 %
42	69 832	524 947		1 285 216	1 151 980	2 608 752	2 846 306	-225 442	18,7 %	21,2 %
43	47 381	252 743		618 785	1 261 986	2 042 065	1 813 337	-246 969	21,7 %	27,0 %
44	20 829	109 829		268 892	322 628	734 451	631 466	-63 138	42,7 %	53,3 %
45	17 213				635 662	720 660	746 711	-124 398	31,1 %	38,2 %
46	28 632				1 263 785	1 308 676	1 316 571	-247 322	11,6 %	13,7 %
47	23 807				956 555	1 046 902	1 057 189	-187 196	24,4 %	30,0 %
48 <sup>1</sup>	1 262				55 894	59 219		-10 939	17,4 %	
50	61 306				2 608 460	2 700 158	132 571	-510 473	11,6 %	10,9 %
51	26 132				971 443	1 097 940	1 144 949	-190 110	30,6 %	36,1 %
52	24 051	146 935	54 190	359 736	586 054	1 014 594	47 201	-102 393	19,0 %	21,2 %
53	34 702				1 501 142	1 603 034	1 612 386	-293 772	19,3 %	26,0 %
54 <sup>1</sup>							804 001			11,1 %
55	25 184	153 532	54 176	344 055	692 312	1 091 349	52 723	-135 485	14,6 %	14,7 %
56	17 931				764 550	788 754	1 105 007	-149 622	11,1 %	14,5 %
57	49 472				2 061 197	2 233 944	2 238 871	-403 374	22,3 %	29,8 %
59	11 292				572 954	580 166	28 685	-112 127	5,5 %	8,0 %
61 <sup>2</sup>							1 980 186			60,2 %
62	19 035				797 641	836 443	656 382	-156 097	15,3 %	15,2 %
63	13 016				657 157	662 994	748 972	-128 605	6,0 %	9,9 %
66	8 666				367 372	394 494	22 519	-71 894	20,9 %	17,4 %
70	26 018				1 148 558	1 219 102	56 566	-224 772	17,7 %	17,2 %
71	9 544				479 051	486 997	22 491	-93 750	6,5 %	7,0 %
72	7 824				360 106	376 602	15 972	-70 473	14,2 %	15,7 %
73	15 557				758 106	778 543	31 314	-148 361	9,2 %	9,0 %
74	17 888				877 920	895 759	34 177	-171 808	7,5 %	10,0 %
75	2 717				106 542	117 672	2 980	-20 850	26,9 %	38,5 %
76	12 155				631 012	634 199	29 075	-123 489	3,3 %	4,3 %
77	4 439				229 792	231 246	9 039	-44 970	3,6 %	6,2 %
78	8 895				435 043	442 434	20 247	-85 137	6,8 %	8,3 %
NA	5 263				277 772	277 911	392 787	-54 360	1,7 %	3,1 %
<b>Noct.</b>	16 347		629 669		298 996	308 978	465 337	-58 513	5,9 %	13,1 %

## Statistiques

# RÉSULTAT PAR LIGNE

### au 31 décembre 2020

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Autobus</b>	14 320 000	56 278 000	8 373 000	89 130 204	17 725 441
<b>A</b> Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelles – Coligny – Meinier – Gy	658 000	3 733 000	323 000	4 710 277	1 013 541
<b>B</b> Jussy – Corsingy – Meinier – Pallanterie – Vésénaz – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chens-sur-Léman (France)					
<b>C</b> Malagnou/Sous-Moulin – Graveson – Puplinge – Preisinge – Jussey/Morniaz					
<b>E</b> Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	1 666 000	11 002 000	575 000	7 592 384	2 826 876
<b>G</b> Rive – Vésénaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	1 218 000	8 974 000	389 000	5 231 246	1 713 976
<b>J</b> Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Carigny – Avusy	496 000	2 199 000	361 000	4 355 315	664 362
<b>K</b> Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pouigny-Gare (France)	680 000	4 185 000	400 000	4 822 465	1 092 148
<b>L</b> P+R Bernex – Laconnex – Sorail – Sèzequin – Athenaz	386 000	1 483 000	263 000	2 065 852	477 173
<b>P</b> Russin – Malval – Dardigny – La Plaine					
<b>S</b> Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare					
<b>U</b> Bossy – Collex – Richelien – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois					
<b>V</b> Aéroport – Colovrex – Valavan – Genthod – Versoix					
<b>W</b> Hôpital de La Tour – Satigny – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny – Hôpital de La Tour					
<b>X</b> Chancy-Douane – Avully – La Plaine/Russin/Dardigny					
<b>Z</b> Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton (France)					
<b>Lignes GLCT</b>	8 759 000	29 070 000	2 586 000	22 506 843	7 365 447
<b>Autobus GLCT parcours CH</b>	4 951 000	16 507 000	1 028 000	10 681 961	5 622 763
<b>D</b> Bel-Air – Bachel-de-Pesay – Plan-les-Oustes – Perly	2 971 000	10 722 000	579 000	6 400 495	3 543 039
<b>F</b> Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Ferney-Voltaire-Mairie	1 284 000	4 760 000	308 000	3 031 568	1 511 167
<b>T</b> La Plaine-Gare – La Plaine-Douane	14 000	18 000	8 000	113 294	11 051
<b>64</b> Meyrin-Gravière – Mategin	111 000	122 000	13 000	227 347	82 966
<b>66</b> Aéroport – Grand-Saconnex-Douane	173 000	415 000	71 000	554 417	167 343
<b>68</b> CERN – Saint-Genis-Porte de France	397 000	470 000	49 000	354 840	307 197
<b>Autobus GLCT parcours FR</b>	3 808 000	12 562 000	1 558 000	11 824 882	1 742 684
<b>D</b> Perly – Saint-Julien (France)	981 000	831 000	101 000	1 246 469	348 472
<b>F</b> Ferney-Voltaire-Mairie – Cessy – Gex-Aiglette (France)	1 213 000	5 000 000	465 000	4 042 272	580 425
<b>M</b> Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble (France)	176 000	769 000	161 000	902 664	107 960
<b>N</b> Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valléry (France)	163 000	1 163 000	152 000	678 729	133 680
<b>T</b> Les Baraques – Challex (France)	16 000	30 000	15 000	187 238	3 169
<b>64</b> Ferney-Bois-Candide – Ferney-Mairie	179 000	540 000	85 000	960 389	77 719
<b>66</b> Ferney-Douane – Thoiry	461 000	2 175 000	296 000	1 811 541	232 994
<b>68</b> Saint-Genis-Porte de France – Thoiry	619 000	2 055 000	283 000	1 995 581	258 255
<b>Services spéciaux</b> (coursives scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)	493 000	1 600 000	91 000	2 786 974	2 022 482
<b>Réseau nocturne urbain</b> (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)	230 000	589 000	56 000	1 025 181	212 163
<b>Subventions complémentaires COVID-19</b>					
<b>Total</b>	152 227 000	381 238 000	26 607 000	455 466 083 <sup>4</sup>	153 169 003 <sup>3</sup>

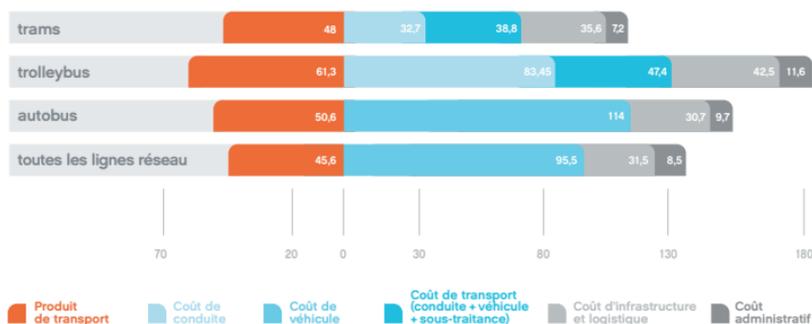
<sup>1</sup> ligne supprimée en 2019<sup>2</sup> addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges<sup>3</sup> total des charges intégrant en diminution principalement la rétrocession des droits sur carburants<sup>4</sup> produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire<sup>5</sup> dont 13 759 KCHF pour le droit de sillonnage<sup>6</sup> dont 6 839 KCHF selon l'ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'Etat de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2019	Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2019
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2020				
<b>Autobus</b>	17 725 441	6 838 720	941 278	16 711 243	38 292 067	59 616 118	55 972 390	-7 139 995	21,5%	28,2%
<b>A</b>	83 109	1 020 396		2 498 211	79 468	2 841 983	2 409 472	-15 551	23,3%	29,6%
<b>B</b>							318 554			24,2%
<b>C</b>							2 415 737			25,4%
<b>E</b>	135 680	1 157 587		2 834 093	533 703	4 105 893	3 474 348	-104 445	39,0%	46,2%
<b>G</b>	93 810	950 126	105 000	2 326 172	394 106	3 162 888	2 501 348	351 943	34,6%	43,2%
<b>J</b>	77 441				3 022 092	3 196 048	3 122 431	-591 420	17,0%	15,6%
<b>K</b>	86 211	1 012 520	28 000	2 478 928	64 224	2 828 003	2 576 395	-60 434	24,4%	24,8%
<b>L</b>	32 220	279 971		685 447	494 306	1 303 953	1 213 845	-96 735	24,7%	29,0%
<b>P</b>							954 831			8,9%
<b>S</b>							1 305 223			19,2%
<b>U</b>							361 180			23,7%
<b>V</b>							3 613 916			11,7%
<b>W</b>							974 115			9,9%
<b>X</b>							571 433			16,8%
<b>Z</b>							1 123 221			25,1%
<b>GLCT</b>	351 123		11 837 489			1 443 696	1 504 709	-2 952 785	34,3%	45,7%
<b>CH</b>	166 978		4 655 665			1 443 696	1 504 709	-236 555	54,2%	68,0%
<b>D</b>	100 061		1 903 455			917 438	906 354	-853 941	56,9%	67,3%
<b>F</b>	47 385		1 667 463			382 932	438 469	194 447	51,4%	74,0%
<b>T</b>	1 766		97 100			2 768	4 150	-3 378	11,3%	18,0%
<b>G4</b>	3 551		248 416			20 594	27 587	107 586	38,1%	46,8%
<b>66</b>	8 653		467 169			42 280	60 188	88 748	31,7%	50,7%
<b>68</b>	5 563		272 063			77 684	67 963	229 983	88,1%	98,7%
<b>FR</b>	184 145		7 181 824					-2 716 230	16,3%	25,1%
<b>D</b>	19 411		464 021					-414 565	20,5%	66,3%
<b>F</b>	62 949		1 890 283					-1 518 614	15,9%	23,7%
<b>M</b>	14 057		835 033					54 386	13,5%	16,9%
<b>N</b>	10 570		617 188					82 709	21,3%	19,3%
<b>T</b>	2 916		195 370					14 216	3,2%	7,8%
<b>G4</b>	14 956		626 289					-241 426	9,8%	18,2%
<b>66</b>	26 211		1 263 086					-287 250	14,4%	18,1%
<b>68</b>	31 076		1 300 554					-405 685	14,5%	20,3%
<b>SP</b>	44 766		1 095		941 223	1 065 864	1 093 500	222 593	74,2%	112,0%
<b>RU</b>	18 868		760 978		63 355	114 299	866 817	30 182	22,5%	29,2%
<b>SC</b>		10 620 489	1 772 834		21 702 224	21 702 224		34 095 547		
	8 074 896	17 459 209 <sup>2</sup>	17 524 589	16 711 243	235 343 776 <sup>6</sup>	290 877 780	249 518 193	-7 183 367	35,4%	46,0%

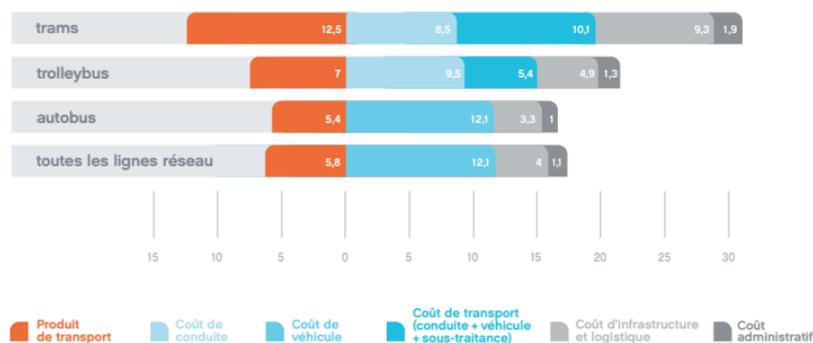
## Statistiques

## STRUCTURE DE COÛT DES LIGNES PRINCIPALES EN 2020

en CHF/1000 places kilomètre offertes



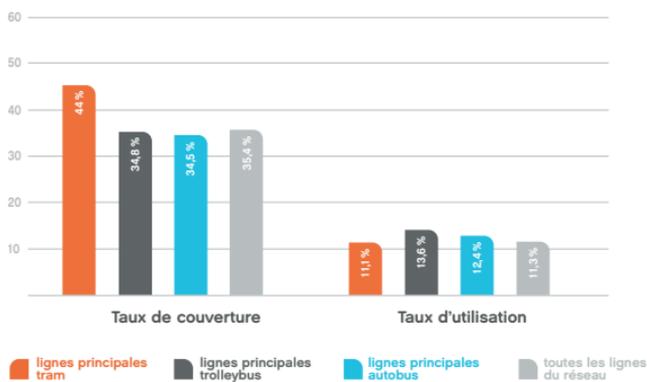
en CHF/km productifs parcourus



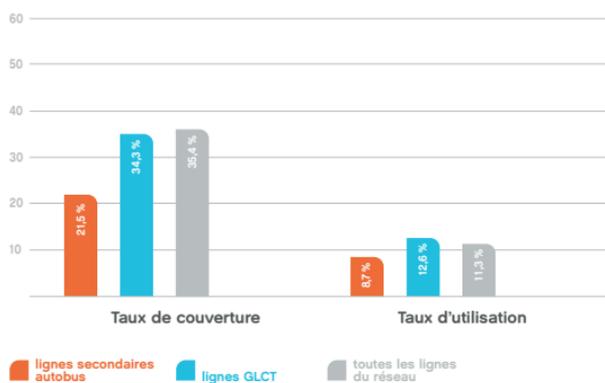
## Statistiques

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 2020

En CHF	31.12.2020	31.12.2019
<b>Actif</b>		
Liquidités	12 806 115	13 918 816
Débiteurs d'exploitation	26 055 317	32 937 652
Stocks	19 675 912	19 405 688
Autres actifs circulants	41 105 770	10 644 994
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>99 643 114</b>	<b>76 907 151</b>
Terrains, bâtiments installations fixes	404 778 113	84 171 248
Véhicules et leurs équipements	367 225 139	391 929 305
Autres immobilisations corporelles, net	26 368 578	17 269 720
Immobilisations incorporelles, net	16 625 846	13 796 579
Travaux d'investissements en cours	16 718 717	323 723 375
Avances sur achats d'immobilisations	41 357 842	24 066 066
Participations mises en équivalence	995 264	970 380
Actifs financiers à long terme	2 562 646	2 682 536
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>876 632 145</b>	<b>858 609 209</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>976 275 259</b>	<b>935 516 360</b>
<b>Passif</b>		
Créanciers d'exploitation	21 969 318	26 667 772
Part à court terme des provisions	2 750 222	1 658 807
Emprunts et dettes à court terme	0	4 811 317
Part à court terme des dettes à long terme	50 209 957	119 244 009
Autres engagements à court terme	56 843 921	51 095 546
<b>Total des engagements à court terme</b>	<b>131 773 418</b>	<b>203 477 451</b>
Emprunts et dettes à long terme	633 269 067	529 893 586
Subventions d'investissement reçues, net	150 710 683	137 259 345
Provisions à long terme	294 605	281 205
Engagements en faveur du personnel	12 272 144	11 826 522
Autres engagements à long terme	2 910 559	1 690 321
<b>Total des engagements à long terme</b>	<b>799 457 058</b>	<b>680 950 979</b>
<b>Sous-total du passif</b>	<b>931 230 476</b>	<b>884 428 430</b>
<b>Capital de dotation</b>	<b>44 000 000</b>	<b>44 000 000</b>
Fonds de réserves	8 228 150	11 501 731
Résultat net de l'exercice	-7 183 367	-4 413 802
<b>Fonds propres</b>	<b>1 044 784</b>	<b>7 087 929</b>
<b>Total du passif du capital de dotation et des fonds propres</b>	<b>976 275 259</b>	<b>935 516 360</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

Les revenus ont été très affectés par les mesures de protection sanitaires décidées par les autorités pour lutter contre la propagation du coronavirus: moins de fréquentation dans les transports publics, c'est évidemment moins de ventes de titres de transport et donc moins de recettes.



En CHF	31.12.2020	31.12.2019
Revenus des transports	115 850 683	153 751 903
Contribution unireso	39 454 371	38 107 837
Contribution de l'État de Genève	251 423 409	211 410 356
Contribution de la Confédération	21 805 156	11 721 721
Contribution des communes et des tiers	18 143 474	15 243 545
Produits d'exploitation divers	16 980 978	22 297 076
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>463 658 072</b>	<b>452 532 439</b>
Frais de personnel	264 745 496	259 414 667
Frais de véhicules	31 104 998	31 095 160
Frais de bâtiments et installations fixes	23 414 867	20 148 380
Sous-traitance de transport	57 200 534	57 213 329
Charges d'exploitation diverses	33 220 255	31 296 376
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	49 013 498	46 574 784
Pertes sur constats et débiteurs	1 536 076	2 782 475
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>460 235 723</b>	<b>448 525 171</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>3 422 349</b>	<b>4 007 268</b>
Produits financiers	1 674 788	3 229 160
Charges financières	12 308 232	11 708 430
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	27 729	58 201
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-7 183 367</b>	<b>-4 413 802</b>



Le résultat net est en repli par rapport à 2019, mais proche du budget (-8,1 MCHF au budget à fin décembre 2020). Il a pu être ramené au plus près de ce qui était initialement prévu grâce à des subventions supplémentaires cantonales (21,7 MCHF) et fédérales (estimées à 10,6 MCHF) décidées en raison de la crise sanitaire.

## Finances → États financiers consolidés

# FLUX DE LIQUIDITÉS CONSOLIDÉS

## AU 31 DÉCEMBRE 2020

En CHF	2020	2019
<b>Activités opérationnelles</b>		
Résultat net de l'exercice	-7 183 367	-4 413 802
Amortissements et pertes de valeur	49 013 498	46 574 184
Amortissements sur les participations de tiers	-1 056 281	-441 167
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	-97 409	-34 986
Attribution/Dissolution de provisions	2 445 106	1 907 249
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-27 729	-58 201
Résultat de change non réalisé	-19 644	151 530
<b>Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires</b>	<b>43 074 175</b>	<b>43 694 807</b>
Produits d'intérêts	-929 001	-619 371
Dividendes reçus	0	-59 540
Charges d'intérêts	10 792 568	10 924 059
<b>Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement</b>	<b>9 863 567</b>	<b>10 245 148</b>
Variation des débiteurs d'exploitation brut	7 094 132	8 124 681
Variation des stocks brut	-315 858	864 240
Variation des autres actifs circulants	-30 460 775	-395 866
Variation des autres actifs à long terme	125 630	-1 727 418
Variation des créanciers d'exploitation	-9 509 271	8 708 958
Variation des autres engagements à court terme	5 748 370	-6 922 522
Variation des autres engagements à long terme	1 220 238	1 499 694
Utilisations des provisions	-894 669	-1 002 987
<b>Variations du fonds de roulement</b>	<b>-26 992 202</b>	<b>9 148 781</b>
<b>Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles</b>	<b>25 945 540</b>	<b>63 078 736</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-42 337 834	-90 631 842
Avances sur acquisitions de véhicules	-17 296 502	-23 133 642
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-7 456 195	-8 491 133
Subventions d'investissements reçues	14 507 619	24 101 383
(Octroi)/Remboursement des créances à long terme	-5 741	10 296
Dividendes encaissés	0	168 584
Produits d'intérêts encaissés	345 578	35 948
<b>Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements</b>	<b>-52 243 075</b>	<b>-97 940 406</b>

En CHF	2020	2019
<b>Activités de financement</b>		
Augmentation des emprunts	431 363 225	245 000 000
Remboursement des emprunts	-396 425 509	-200 546 423
Intérêts payés	-8 888 976	-9 133 052
Intérêts payés sur le capital de dotation	-770 000	-715 000
<b>Flux de liquidités provenant des activités de financement</b>	<b>25 278 741</b>	<b>34 605 524</b>
Effet des conversions de change sur la liquidité	-93 908	-182 921
<b>Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités</b>	<b>-1 112 702</b>	<b>-439 066</b>
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	13 918 817	14 357 883
<b>Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice</b>	<b>12 806 115</b>	<b>13 918 817</b>

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est débiteur de CHF 519 689 (2019 : créateur de CHF 4 811 317) et se trouve dans la rubrique des débiteurs d'exploitation.

## Finances → États financiers consolidés

## VARIATION DES FONDS PROPRES CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2020

En CHF	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	Résultats cumulés régional depuis 1996		Ecart de conversion	Total
					Affectation cantonale	Affectation fédérale		
<b>Fonds propres au 1<sup>er</sup> janvier 2019</b>	2 972 887	39 437 118	-21 410 923	-14 261 049	4 213 315	-1 207 674	56 926	9 800 600
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1 124 967					1 124 967
Fonds de solidarité		635 379						
Différences de conversion		0					-59 215	-59 215
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2019</b>	2 972 887	40 072 497	-20 285 956	-14 261 049	4 213 315	-1 207 674	-2 289	11 501 731
Résultat net de l'exercice		-2 332 064		-2 810 126	517 156	211 233		-4 413 802
<b>Fonds propres au 31 décembre 2019</b>	2 972 887	37 740 432	-20 285 956	-17 071 175	4 730 471	-996 441	-2 289	7 087 929
<b>Fonds propres au 1<sup>er</sup> janvier 2020</b>	2 972 887	37 740 432	-20 285 956	-17 071 175	4 730 471	-996 441	-2 289	7 087 929
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1 146 457					1 146 457
Variation du résultat mise en équivalence		1 761						1 761
Différences de conversion							-7 998	-7 998
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2020</b>	2 972 887	37 742 194	-19 139 498	-17 071 175	4 730 471	-996 441	-10 287	8 228 150
Résultat net de l'exercice		-1 720 639		-4 896 461	-401 340	-164 927		-7 183 367
<b>Fonds propres au 31 décembre 2020</b>	2 972 887	36 021 555	-19 139 498	-21 967 636	4 329 131	-1 161 368	-10 287	1 044 784



Retrouvez l'intégralité  
des états financiers 2020  
sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

## Finances

# APPROBATION

L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 9 mars 2020.

Le Conseil d'administration a approuvé le rapport concernant l'exercice 2019 lors de sa séance du 10 mars 2020.

Conformément à l'art. 37, al. 1 de la Loi fédérale sur l'Office fédéral de la statistique (OFS), l'Office (OFT) renonce à approuver les comptes annuels de l'Office pour l'exercice 2019. Les comptes annuels de l'Office pour l'exercice 2019 ont été approuvés.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le 27 avril 2020.

Genève, le 27 avril 2020.



**Anne Hornung-Soukup**  
Présidente du Conseil d'administration

## Finances

# ATTESTATION D'ASSURANCE



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, janvier 2021

## VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2020

### *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 m<sup>2</sup>.

### 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 60 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 (LRTP).

### Lignes secondaires (séries 30, 40, 50, 70 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 (LRTP).

### 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 m<sup>2</sup>.

### Recettes tarifaires

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

### Recettes de dessert

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.

**stpg** transports publics genevois

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

  [tpg.ch](https://www.tpg.ch)



---

## Rapport de réalisation de l'offre 2020

---

Contrat de prestations 2020-2024

---

Suivi des objectifs et indicateurs

---

### Directions E - F&G - MVC

Coordination: MVC / Organisation de l'offre

Référence TPGED#667219

Version du 02.03.2021




---

**Table des matières**


---

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Synthèse et événements marquants</b>	<b>4</b>
Contexte général de la période contractuelle 2020-2024	4
Etape annuelle du 15 décembre 2019	4
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	5
<b>3. Résultats par objectif et bilan des pénalités</b>	<b>10</b>
Tableau de bord	10
Bilan des pénalités	11
Bilan des indicateurs non soumis à pénalités	12
<b>4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié</b>	<b>15</b>
Suivi des investissements	15
Compte de résultat simplifié	16
<b>5. Bilan des activités</b>	<b>17</b>
Qualité de service : information voyageurs	17
Qualité de service : gestion prix et produits	20
Qualité de service : Marketing Client et Digital	24
Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)	25
Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)	28
Qualité de service : réclamations	29
Satisfaction client	33
Activité de contrôle	37
<b>Annexe : tableaux de suivi des indicateurs</b>	<b>38</b>

---

## 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'efficacité 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 calendrier de validation interne du présent rapport est établi comme suit :

- 02.03.2021 : présentation au collège de direction tpg + validation en tant que pré-rapport ;
- 05.03.2021 : présentation à la commission réseau & infrastructures du Conseil d'administration tpg + préavis pour son approbation par le Conseil d'administration tpg ;
- 08.03.2021 : présentation au Conseil d'administration des tpg + approbation pour transmission à l'OCT.

---

## 2. Synthèse et événements marquants

### Contexte général de la période contractuelle 2020-2024

L'étape horaire du 15 décembre 2019 marque le passage dans le nouveau plan d'action des transports collectifs PATC 2020-2024 et le contrat de prestation y afférant.

L'année d'horaire 2020 est chargée en nouveautés impactant le réseau des tpg, puisqu'elle connaît la mise en service du Léman Express qui implique 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.

### Etape annuelle du 15 décembre 2019

- Tramway, ligne 17 : nouvelle desserte entre Moillesulaz et Annemasse avec une liaison directe entre les Trois-Chêne et les Acacias. La ligne 61 est supprimée.
- Trolleybus, ligne 7 : une course sur deux poursuit son parcours de Hôpital jusqu'à Aubépine en traction sur batteries, pour desservir les divers bâtiments hospitaliers, la gare de Champel-Hôpital et le Cycle d'orientation.
- Lignes J et K : prolongées des Esserts jusqu'à Stade de Genève par la gare de Lancy-Pont-Rouge.
- Ligne 34 : nouveau parcours par le site de Belle-Idée/Hôpital Trois-Chêne et desserte du Collège de Candolle et de Champ-Dollon (à certaines heures).
- Nouvelles lignes 32 et 37 : les lignes C et C+ sont remplacées par les lignes 32 et 37 offrant des liaisons plus rapides vers Jussy par la ligne 32 et une nouvelle desserte de Lullier par la ligne 37 en passant par Presinge.
- Nouvelle ligne 38 : relie le pôle de Vézenaz au secteur des Trois-Chêne via Vandoeuvres, offrant aux communes du bord du lac un accès au Léman Express en gare de Chêne-Bourg. Elle dessert les établissements scolaires de Bois-Caran et de Candolle, où elle reprend le parcours de la ligne B entre Vézenaz et Hermance/Chens-sur-Léman.
- Nouvelle ligne 39 : remplace la ligne B entre Vézenaz (camping de la Pointe à la Bise) et Jussy. Parcours prolongé jusqu'à Presinge via Lullier.
- Nouvelle ligne 59 : nouvelle ligne entre Aéroport et la Plage du Vengéron en desservant la gare de Chambésy.
- Réorganisation et nouvelles lignes de rabattement sur les gares Léman Express de la ligne de La Plaine :
  - 70 reprend le parcours de la S
  - 71 reprend le parcours de la W entre Satigny-Gare et Hôpital de La Tour
  - 72 reprend le parcours de la W entre Satigny, Bourdigny et Chouilly
  - 73 reprend le parcours de la 54
  - 74 reprend le parcours de la P
  - 75 reprend le parcours de la X entre La Plaine – Dardagny – Russin
  - 76 nouvelle ligne pour les habitants de Viry, Soral, Laconnex et Cartigny
  - 77 nouvelle ligne pour les habitants de Sézegnin, Avusy, Athenaz et Avully
  - 78 reprend le parcours de la X entre La Plaine – Avully – Chancy
- Nouvelles désignations de lignes : V devient 50, Z devient 52, U devient 55.
- GLCT, ligne 68 : prolongée aux heures de pointe de CERN à Blandonnet.

## 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. Cette année 2020 a été particulière suite à la pandémie de la COVID-19 et des mesures liées.

Indicateur de performance à l'horaire :

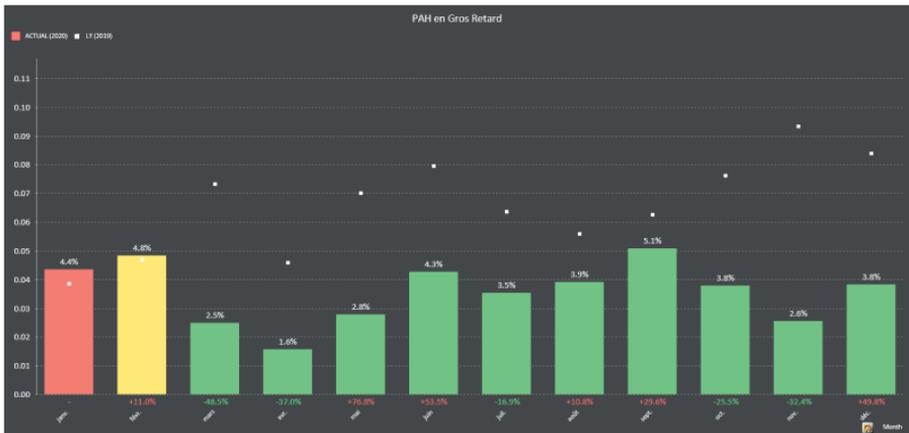
Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2020 par rapport à 2019 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes (indicateur PAH performance à l'horaire).

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 2020 en barre, valeurs 2019 sous forme de point.
- Couleur : Vert si meilleur que 2019, jaune entre 0.1 et 0.4% de baisse et rouge au-delà.
- Sous la barre, l'évolution en pourcent par rapport au mois précédent.



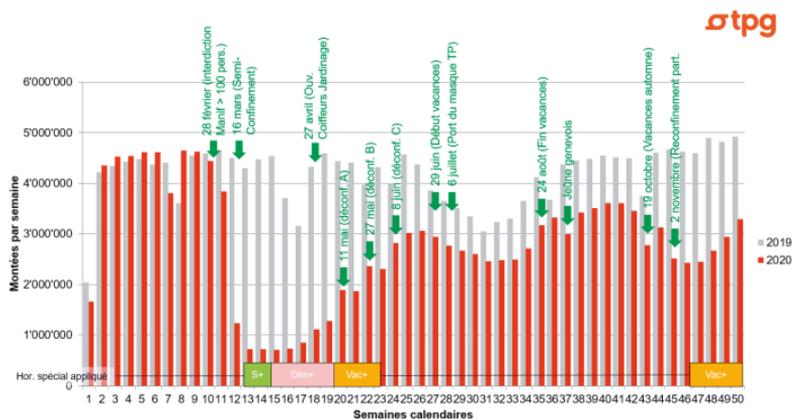
Concernant l'année 2020, nous remarquons clairement l'influence majeure de la pandémie sur la régularité de nos lignes.

## Synthèse et événements marquants

En effet, les mesures liées au semi-confinement (fermetures des services non essentiels, interdiction des manifestations, crainte liée à l'utilisation des transports publics) ressortent très nettement sur le graphique ci-dessus. Le creux est particulièrement marqué sur la période du semi-confinement (mars et avril) suite à la suppression des cours en présentiel et la limitation drastique des déplacements que ceci a engendré. Le deuxième semi-confinement, ou les établissements scolaires jusqu'au secondaire II sont restés ouverts est également visible (octobre, novembre). Sur l'automne, la dégradation des conditions de circulations que nous connaissons habituellement liées à la saisonnalité avec l'augmentation du trafic et l'approche de la période des Fêtes de fin d'année, n'est clairement pas présente par rapport aux données 2019.

La fréquentation de notre réseau a fortement souffert des conséquences de la pandémie et cette dernière a varié au gré des diverses annonces de restriction/semi-confinement et de réouvertures prises au niveau Fédéral ou cantonal. Pour adapter notre offre à la fréquentation tout en veillant à maintenir une desserte de qualité, des horaires adaptés qui découlaient du catalogue d'offre de base, ont été appliqués sur deux périodes. Des renforts ciblés avec ou sans renforts scolaires pour suivre le rythme des établissements étaient mis en place et ajoutés ponctuellement de manière quasi-hebdomadaire pour tenir compte de la fluctuation rapide de la situation.

Le graphique ci-dessous permet de voir l'évolution de la fréquentation sur 2020 par rapport à celle de 2019 tout en mettant en évidence les jalons et horaires spécifiques mis en place.



Indépendamment de la pandémie de Covid 19, nous avons connu 22'970 événements sur 2020 dont 1000 collisions, 284 accidents impliquant des voyageurs.

De manière plus détaillée, voici les événements réseau majeurs hors Covid sur 2020

## Janvier

Malgré un taux de gros retard de 4.4% en dégradation par rapport à janvier 2019, nous avons peu d'événements majeurs à signaler sur ce mois. Un point problématique est toutefois apparu sur la place du Port suite à un élargissement de trottoir et l'ajout d'une piste cyclable. Ce point a eu pour effet de diminuer la capacité d'accueil des bus se rendant sur le pont du Mont-Blanc ce qui crée des enclonnements de bus aux heures de pointe sur la voie bus de la rue du Rhône empruntée par les lignes 2, 5+, 6, 7, 8, 9, 10, 25, E+, G+ ainsi que les lignes Lihsa. Suite aux conséquences, des adaptations seront réalisées en mars 2020.

## Synthèse et événements marquants

Le 21 janvier, un accident tram piéton à la hauteur de Villereuse. Les lignes 12 et 17 sont interrompues et un service de bus de substitution est mis en place. Le service est rapidement rétabli. Le 30 janvier 2020, nous relevons deux événements significatifs avec 10% de grands retards. Tout d'abord à 6h00 du matin, un incendie à la cave valaisanne à la place du Cirque, entraîne la déviation de la ligne 15 par Coutance et Place De Neuve-Plainpalais dans les deux sens de même que la ligne 1 entre Cornavin et l'Hôpital par le parcours de la ligne 5. Le Pont de la Coulouvrenière est fermé au trafic. Le soir même, un déraillement au droit de la basilique Notre-Dame à 20h15 suite à la présence d'une douille à cliquet coincée dans une aiguille. Cet événement entraîne un rebroussement des lignes 14, 15 et 18 de part et d'autre de la gare Cornavin et Stand le temps du réenraillement ainsi que des détournements des lignes 1, 3 et 25. La situation est rétablie à partir de 23h00.

### Février

Concernant le mois de février, nous relevons plusieurs jours avec des conditions de circulations difficiles avec toujours la problématique de la Place du Port. Concernant des événements saillants, relevons le 17 février, avec 8% de grands retards ou plusieurs accidents sont à relever. Un premier événement se produit en matinée entre un tram et une camionnette à la hauteur de la rue Céard. Le freinage d'urgence entraîne également la chute d'une cliente. En conséquence, les lignes 12 et 17 sont rebroussées pendant une heure. A 18h, une voiture effectue un tourné sur route interdit sur la route de Meyrin alors qu'un tram circule en parallèle sur son site propre. La voiture est projetée contre plusieurs voitures circulant sur la route de Meyrin. Le trafic des trams 14 et 18 est interrompu entre Cornavin et Avanchet avec engagement de navettes autobus jusqu'à 20h30. Enfin, en soirée, un cycliste percute un tram sur la place des Vingt-Deux-Cantons avec pronostic vital engagé ce qui entraîne l'intervention du groupe audiovisuel accidents de la police (GAVA) avec demande d'une coupure de courant de 20 minutes sur tout le secteur Cornavin-Bel-Air pour effectuer les prises de vue. Les lignes 1, 3, 5, 6, 8, 9, 10,19, 20 et 25 ainsi que les navettes bus 14-18 résultant de l'évènement cité plus haut sont détournées ou rebroussées alors que les lignes 14, 15 et 18 sont toutes tronçonnées en segments de part et d'autre de Bel-Air/Stand et Cornavin et ce jusqu'à 23h30.

A noter encore le 27 février, à 17h30 un accident d'un véhicule privé heurtant un candélabre sur la route de Chancy à la hauteur du P+R Bernex avec fermeture de la route par la police le temps de l'intervention. Les lignes de bus 42, 47, 63, 70, J, K et L subissent des retards allant jusqu'à 45 minutes. Le soir même à 18h45, les feux du carrefour Vingt-Deux-Cantons passent au clignotant ce qui entraîne des retards de 15 minutes sur l'ensemble des lignes du secteur avec le détournement des lignes 14 et 18 par le pont de la Coulouvrenière pour limiter les risques de blocage du carrefour et les perturbations. Le lendemain, à 17h15, un presque accident avec un vélo, impliquant un freinage d'urgence entre le rondou de Carouge et la rue Ancienne entraîne une interruption de 45 minutes de la ligne 18 à Augustins et la circulation de la ligne 12 en boucle (Plainpalais – Carouge – Palettes – Acacias – Plainpalais).

### Mars

Au chapitre des incidents de circulation, nous relevons le 3 mars un accident privé sur la route de Vernier en matinée entraînant des retards jusqu'à 25 minutes sur les lignes 6, 19, 23, 28 et 51. Le 5 mars, suite à des vents tempétueux en début de soirée, un arbre s'abat sur la ligne aérienne du tram à Trèfle-Blanc entraînant principalement une interruption de la ligne 12 jusqu'à la prise de service du lendemain pour permettre l'intervention des pompiers pour couper et dégrager les branches, puis la réparation des dégâts à la ligne aérienne. Après cette date le taux de grand retards ne dépasse pas 5.5% et suite à l'évolution rapide de la pandémie ainsi que des mesures prises par le Conseil Fédéral, le réseau ne connaît pas de perturbations majeures liées à la circulation.

## Synthèse et événements marquants

Dès le 16 mars, notre offre est par contre touchée par l'augmentation de l'absentéisme liée aux personnes vulnérables alors que dans le même temps la fréquentation baisse suite aux mesures liées au semi-confinement et la suspension des cours en présentiel. Les conditions de circulations sont toutefois particulièrement difficiles pour les quelques lignes transfrontalières qui peuvent encore passer par une frontière ouverte. Les autres lignes transfrontalières sont limitées sur Suisse voire complètement interrompues lorsqu'aucune alternative n'existe (lignes 63, 76, T). Dès le 23 mars nous appliquons un horaire samedi avec des renforts principalement le matin pour permettre d'assurer une offre adaptée. A noter que dès le 18 mars, nous ne connaissons pas de journées avec plus de 1.5% de grands retards.

### Avril

Le mois d'avril correspond à la période où les mesures liées à la pandémie sont les plus prononcées. La circulation a diminué de manière conséquente, tout comme la fréquentation de nos lignes si bien que nous adoptons une offre dimanche à partir du 1<sup>er</sup> avril. Cette offre est renforcée principalement le matin sur les lignes urbaines et le soir sur les lignes secondaires identifiées afin d'offrir malgré tout une desserte adaptée aux circonstances. Cette offre de base dimanche verra ses renforts augmentés de manière hebdomadaire pour répondre à des demandes spécifiques et accompagner les premiers pas du déconfinement le 27 avril. A cette date, la réouverture des Drive-in entraîne un phénomène inattendu. Ainsi une file de véhicules privés se forme au Lignon à proximité d'un fast-food de la place et bloque le trafic sur la route du Bois-des-Frères ainsi que la progression des lignes 9 et 51 qui devront même être détournées pendant deux heures. Il faudra quelques jours pour que des mesures d'accompagnement soient prises par l'établissement concerné pour améliorer la gestion de la pointe de trafic à midi.

### Mai

Au début du mois de mai, les premiers assouplissements liés aux mesures COVID entraînent à nouveau des perturbations importantes sur les lignes transfrontalières, principalement sur le secteur de Saint-Julien (lignes D, N, M), Anières (Ligne G), Mon-Idée (lignes 31-32-33-37). La situation se normalisera progressivement même si un rebond se présentera à la fin du mois. Au niveau des événements sur le réseau, nous pouvons signaler le 20 mai un freinage d'urgence sur la route de Chancy pour éviter un cycliste entraînant la chute et blessure d'un enfant à bord du bus. En conséquence le trafic de la ligne 14 est interrompu pendant 45 minutes entre Bel-Air et Bernex avec la mise en place de navettes bus. Le 25 mai, une voiture effectue un demi-tour sur la route de Chêne sans prêter attention au tram circulant en parallèle. Ceci entraîne des dégâts importants au tram et au véhicule privé avec une immobilisation entre 18h00 et 19h45. La ligne 12 rebrousse à Plainpalais par manque d'infrastructure de rebroussement alors que la ligne 17 poursuit jusqu'à Rive. Trois trams 17 effectuent des navettes Moillesulaz – Annemasse. Les bus de la ligne 9 sont détournés par la route de Chêne pour assurer une substitution autant que possible.

### Juin

Le mois de juin ne connaît pas de jour à plus de 10% de grands retards. A noter le 2 juin 8.1% de gros retards avec notamment un accident à la hauteur de la rue de Genève, avenue Tronchet entre une voiture et un tram entraînant une heure d'immobilisation avec rebroussement de la ligne 12 à Rive et Place Favre et Moillesulaz pour la ligne 17. Les rebroussements à Rive perturbent légèrement la circulation dans le secteur.

### Juillet

Le mois de Juillet est très stable avec des retards journaliers ne dépassant généralement pas 6% de grands retards. Signalons le 3 juillet avec 8.9% de grands retards, un grave accident tôt le matin entre une moto et une voiture au carrefour rampe Quidort/ Route des Jeunes qui entraîne d'importants retards et une déviation de la ligne D jusqu'à 9h30.

## Synthèse et événements marquants

---

### Août

Le mois d'août 2020 dans le contexte de pandémie avec l'absence de manifestations estivales est également calme avec des journées de dépassant habituellement pas 5% de grands retards. A noter le 25 août 13.5% de grands retards avec notamment un accident frontal entre deux véhicules privés sur le pont du Mont-Blanc ce qui entraîne la fermeture de deux voies de circulation et un détournement des lignes de bus via Bel-Air qui durera de 12h45 à 17h45. La situation ne sera pleinement rétablie qu'en milieu de soirée. En parallèle, un incident entre un bus et une piétonne se produit sur l'arrêt Bel-Air vers 17h00. Au vu des détournements en cours dans le secteur ceci entraîne des retards sur les lignes bus et trams pendant une heure.

### Septembre

Sur septembre, le pourcentage de grands retards augmente principalement sur la fin du mois en lien avec l'avancement des travaux du U lacustre sur la rive droite qui perturbent régulièrement les lignes 1 et 25 à l'heure de pointe du soir ainsi que les travaux SIG en cours sur la rue de Contamines qui entraînent également des perturbations sur les lignes dans le secteur le soir. A signaler 8.7% de grands retards le 23 septembre avec un accident tram/voiture sur la rue de Carouge / rue de la Marbrerie entraînant le rebroussement de la ligne 12 aux Augustins et la ligne 18 détournée sur Lancy-Pont-Rouge pendant un peu plus d'une heure.

### Octobre

Après une légère augmentation des perturbations sur septembre, le mois d'octobre voit à nouveau une réduction des grands retards à partir du 4 octobre. A souligner malgré tout le 29 octobre d'importants problèmes de circulation au centre-ville suite au déroulement d'une manifestation intersyndicale l'après-midi et en début de soirée avec 13.4% de grands retards.

### Novembre

Le mois de novembre voit le retour d'un semi-confinement plus léger que celui de mars. En conséquence, notre offre est adaptée avec la mise en place d'un horaire Vacances renforcé dès le 10 novembre pour tenir compte du maintien des cours dans les écoles en présentiel. Ainsi l'ensemble des grands retards reste faible avec moins de 5%, exception faite du 30 novembre (5.3%) avec quelques perturbations sur le secteur route de Chancy / Route des Jeunes.

### Décembre

Compte tenu de la situation liée à la pandémie, le mois de décembre habituellement très difficile en lien avec la circulation et les Fêtes de fin d'année le pourcentage de grand retards reste marginal. La seule journée qui dépasse 5% de grands retards correspond au 1<sup>er</sup> décembre où s'est malheureusement déroulé au matin l'accident mortel suite à une collision scooter/bus. Cet événement a eu de fortes répercussions en terme de déviations et rebroussements en touchant l'ensemble des lignes desservant le secteur de Cornavin/Vingt-Deux-Cantons de 7h00 à 12h30.

## 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 2020.

	Indicateurs soumis à pénalités : OUI/NON	Résultat	Test	Cible	Atteinte	
<b>Objectif 1</b>	<b>Indicateur de production</b>					
Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs	1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées) [x 1 mio]	NON	3'083	≥	3'291	NON
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	364.8	≥	538.6	NON
<b>Objectif 2</b>	<b>Indicateurs de qualité</b>					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité des correspondances LEX, Lignes de rabattement	OUI	78.27%	≥	75.00%	OUI
	3.2. Qualité des correspondances LEX, Réseau tpg global en horaire de soirée	OUI	76.03%	≥	80.00%	Par tolérance 95%
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	17.58 km/h	≥	16.95 km/h	OUI
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	15.14 km/h	≥	14.60 km/h	OUI
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	1.20%	≤	1.15%	NON
	5.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus	NON	0.85%	≤	0.85%	OUI
	5.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus	NON	0.59%	≤	0.55%	NON
	6. Evolution des notes BEST	NON	2 indic. sur 6	≥	note 2019	NON
<b>Objectif 3</b>	<b>Indicateurs financiers</b>					
Assurer une maîtrise financière	7. Ratio de contributions cantonales (hors sillon) (%)	OUI	52.8%	≤	46.8%	Partiellement 87%
	8. Taux de couverture (hors sillon) (%)	OUI	38.1%	≥	46.4%	Partiellement 82%
	9. Coûts/PKR (CHF)	OUI	0.136	≤	0.135	Par tolérance 99%
<b>Objectif 4</b>	<b>Indicateur environnemental</b>					
Diminuer les impacts environnementaux	10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	NON	38.7%	≥	37.4%	OUI

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

Voici le bilan théorique s'applique selon les résultats 2020 :

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Résultat (R) par rapport à la cible			Degré d'atteinte 2020	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.-	0.-	100%	0.-
3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée	oui	300'000.-	150'000.-	0.-	95%	0.-
7 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	150'000.-	0.-	87%	150'000.-
8 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	150'000.-	0.-	82%	150'000.-
9 : Coûts / PKR	non	300'000.-	150'000.-	0.-	99%	0.-
<b>Total des pénalités retenues*</b>						<b>300'000.-</b>
<i>* Selon calcul théorique hors cas fortuits, de force majeure (ex. pandémie) ou pour des raisons de sécurité.</i>						

La pandémie du Covid-19 a eu un impact déterminant sur les prestations et sur les finances des tpg durant l'année 2020. 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 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. »

Dès lors que le cas de force majeure évoqué pour l'année 2020 constitue la cause directe des pénalités, l'art. 27 s'applique et libère les tpg des pénalités retenues.

Le montant des pénalités calculées à charge des tpg est donc nul.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

### Bilan des indicateurs non soumis à pénalités

Pour les autres indicateurs, en cas de non atteinte, les TPG doivent expliquer les causes de ce résultat mais l'indicateur n'est pas soumis à pénalité.

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

Objectif non atteint. Cible 3'291 M-PKR, Résultat 3'083 M-PKR.

Offre en hausse de +0.8% par rapport à 2019 mais moins que les +7.7% selon la cible. La raison tient aux baisses de l'offre appliquées à différentes période de l'année 2020 en conformité avec la situation sanitaire.

A noter que l'entame de l'année, avant les impacts Covid-19, était dans la cible puisque l'offre affiche une croissance de +7.5% sur les mois de janvier-février 2020 par rapport à 2019. La baisse sur les 10 autres mois est de -0.4%.

#### 2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés)

Objectif non atteint. Cible 538.6 M-VKM, Résultat 364.8 M-VKM.

Fréquentation en baisse de -32.2% par rapport à 2019 alors que la cible était fixée à +0.2%. La raison tient aux mesures sanitaires qui ont fortement impacté la mobilité globale durant l'année 2020.

A noter que l'entame de l'année, avant les impacts Covid-19, était prometteuse puisque la fréquentation affiche une croissance de +3.9% sur les mois de janvier-février 2020 par rapport à 2019. La baisse sur les 10 autres mois est de -39.1%.

#### 5. Taux de courses non réalisées

Nous avons un indicateur atteint contre deux non atteints, ce qui reflète une année 2020 encore difficile. Les retards de circulation, l'accumulation d'événements de grande ampleur ainsi que les différentes pannes et manque de disponibilité des véhicules dans les trois modes expliquent ce résultat mitigé. Ci-après, le détail par mode.

##### 5.1 Taux de courses non réalisées réseau tramways

Objectif non atteint. Cible 1.15%, Résultat 1.20%

Commentaires : Nous avons eu 143 incidents exogènes (12,58%) représentant 1505 voyages interrompus (22,95%) pour 994 incidents endogènes (87,42%) représentant 5054 voyages interrompus (77,05%) soit 1137 incidents pour 6559 voyages interrompus. Ce résultat est similaire dans les grandes lignes à celui de l'année passée (1,20%) malgré une offre à la baisse durant une partie de la période COVID 19. A noter toujours la difficulté d'exploiter l'axe de Chêne par manque d'infrastructure, qui se traduit parfois par des interruptions prolongées. Nous constatons aussi que les accidents avec des tiers nous pénalisent de plus en plus. Le manque de vrai site tram propre se fait cruellement sentir, les perturbations dues à ces accidents augmentent d'année en année.

Evènements marquants 2020 :

1er trimestre : Trimestre très difficile pour notre réseau tram avec un déraillement, des accidents à la chaîne et la chute d'un arbre sur la ligne aérienne.

- « Janvier » : Déraillement Cornavin lignes trams interrompues 3h00.
- « Février » : 3 incidents et 2 accidents perturbent pendant 8h00 le réseau tram.
- « Mars » : Une multitude d'incidents (Arbre tombé sur ligne aérienne, malaise voyageur, accidents, panne de freins et pantographe cassé) provoque 16h00 d'interruption de trafic.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

2ème trimestre : Compte tenu de la période du COVID 19, le résultat est décevant pour ce trimestre en raison de panne et de défaillance technique cumulées à un nombre d'accidents élevés pour cette période, en particulier pour le mois de juin.

- « Avril » : Ligne aérienne cassée au Bouchet et incendie à Carouge provoque 6h30 d'interruption.
- « Juin » : Aiguille défectueuse , lignes détournées pendant 7h00, coli suspect service interrompu 3h30.

3ème trimestre : Encore un trimestre difficile pour cette année 2020, le nombre d'événement est à la hausse ainsi qu'une augmentation des voyages manqués. Les retards de circulation pour août et septembre sont particulièrement élevés par rapport à la période de l'année. Les pannes et le manque de tram aggravent ce résultat.

- « Août » : Branches cassées rue Conseil général lignes 12, 15, 17 et 18 interrompues 3h00.
- « Septembre » : 4 accidents entraînant presque 4h00 d'interruption.

4ème trimestre : Dernier trimestre difficile pour cette année 2020 en particulier en décembre avec l'accident mortel de Vingt-Deux-Cantons, les deux pantographes cassés à Croisée de Confignon (Zone travaux) et le manque de disponibilité des trams.

- « Octobre » : Succession de pannes, accidents et d'incidents provoquant 5h00 d'interruption.
- « Novembre » : 3 accidents importants avec 3h30 d'immobilisation cumulées.
- « Décembre » : Accident mortel à Vingt-Deux-Cantons service tram interrompu dans ce secteur durant 5h00. 2 pantographes cassés entraînant 4h00 d'interruption de trafic.
- Il faut rajouter 114 événements ayant entraîné 536 voyages manqués ou supprimés suite à des pannes trams dont 297 suite à des sorties tardives par manque de trams.

### 5.2 Taux de courses non réalisées réseau trolleybus

Objectif atteint. Cible 0.85%, Résultat 0.85%

Commentaires : Nous avons eu 263 incidents exogènes (25,14%) représentant 1867 voyages interrompus (46,06%) pour 783 incidents endogènes (74,86%) représentant 2186 voyages interrompus (53,94%) soit 1046 incidents pour 4053 voyages interrompus. Les pannes ou le manque de disponibilité des trolleybus sont à 36,89%. Les retards de circulation sont la deuxième cause de voyages manqués, ils représentent 32,08% et les obstructions 13.42% des voyages manqués. Le cible est atteinte pour cette année 2020.

Evènements marquants :

1er trimestre : Rien à signaler, pas d'événements notoires.

2ème trimestre : Compte tenu de la période COVID 19, ce trimestre est décevant en particulier le mois de juin (0.98%). Malgré la baisse de fréquentation et la diminution de la circulation, le réseau trolleybus a été péjoré par des accidents, panne et même des retards circulation en juin.

- « Avril » : Intervention pompier parcours ligne 7 Rive, ligne détournée 2h30.
- « Mai » : Ligne aérienne cassée à Vernier par un camion, service interrompu 3h30.
- « Juin » : Colis suspect rues basses, service interrompu 3h30.

3ème trimestre : A noter l'explosion des retards de circulation en septembre et le manque de disponibilité des trolleybus sur août et septembre.

- « Août » : Colis suspect Aéroport, service interrompu 2h15 et pompier rue Galatin, service interrompu 4h00.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

- « Septembre » : Importants retards circulation triangle Rive, Bel-Air et Cornavin.

4ème trimestre : Dernier trimestre difficile pour cette année 2020 en particulier en décembre avec l'accident mortel de Vingt-Deux-Cantons, la rupture de canalisation et le manque de disponibilité des trolleybus.

- « Décembre » : Accident mortel Vingt-Deux Cantons, rupture canalisation à Champel service interrompu 11h00.

### 5.3 Taux de courses non réalisées réseau autobus

Objectif non atteint. Cible 0,55%, Résultat 0,59%

Commentaires : Nous avons eu 973 incidents exogènes (36,46%) représentant 6822 voyages interrompus (64,38%) pour 1696 incidents endogènes représentant 3775 voyages interrompus (35,62%) soit 2669 incidents pour 10597 voyages interrompus. Les retards de circulation sont responsables à 50,27% des voyages interrompus, les pannes suivent avec 18,02%. Le manque de disponibilité des véhicules a été marqué et se rajoute aux pannes avec 6,67% soit un total de 24,69%.

Evènements marquants :

1er trimestre : Rien à signaler.

2ème trimestre : Malgré la période COVID 19 le réseau bus a subi les mêmes problèmes de circulation qu'à l'accoutumée. En mai et juin, les retards de circulation sont responsables de presque 60% des voyages manqués.

- « Mai » : Intervention pompier avenue Wendt, lignes 11 détournée 12h30
- « Juin » : Importants problèmes de circulation en particulier les 4, 16 et 24.

3ème trimestre : Les retards de circulation pour ce trimestre sont particulièrement nombreux et se rajoutent au résultat. Le manque de disponibilité des véhicules et les différentes pannes.

- « Juillet » : Canalisation d'eau cassée à Loëx, ligne 43 détournée 14h30.
- « Août » : Boulevard Helvétique fermé, lignes du secteur perturbées pendant 4h00 et un accident TPG non concerné au Pont du Mont-Blanc, les lignes de ce secteur perturbées pendant 7h00.
- « Septembre » : Importants retards les 1, 3, 8, 9, et 24 septembre.

4ème trimestre : 4 événements de très grande ampleur (de 4 à 7h00 de perturbation à chaque fois) plus le manque de disponibilité des véhicules sont les faits marquants de ce dernier trimestre.

- « Octobre » : Accident TPG non concerné Trembley ligne 22 interrompue pendant 7heures, fuite de Gaz à Nant d'Avril les lignes 56 et 57 détournées pendant 4 heures et des retards récurrents de circulation les 1, 2, 6, 8 et 29 octobre.
- « Novembre » : Accident route de Malagnou TPG non concerné (Moto/scooter) lignes 5 et 25 détournées pendant plus de 8 heures.
- « Décembre » : Accident mortel Vingt-Deux-Cantons service perturbé 6h00, circulation difficile centre-ville les 15,17 et 18 décembre.

### 6. Evolution des notes BEST

Objectif non atteint. Cible 6/6, Résultat 2/6 indicateurs égaux / en hausse par rapport à 2019.

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

## 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 Consolidé	PFP 2020
	Bâtiments	4'251'026	15'605'000
	Installations Fixes	1'269'936	4'350'000
	<b>Terrains, Bâtiments &amp; Installations Fixes</b>	<b>5'520'962</b>	<b>19'955'000</b>
	Bureautique & Mobilier	32'636	50'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	2'162'973	3'090'000
	Outils, Machines & Installations Autres	202'515	600'000
	<b>Equipements, Machines &amp; Autres Immobilisations</b>	<b>2'398'124</b>	<b>3'740'000</b>
	Autobus	522'051	0
	Tramways	15'221	25'455'000
	Trolleybus	5'011	23'000'000
	Equipements Embarqués	3'576'614	11'710'000
	Véhicules de Service	269'391	380'000
	<b>Véhicules &amp; leurs équipements</b>	<b>4'388'288</b>	<b>60'545'000</b>
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	7'737'377	11'870'000
	<b>Immobilisations Incorporelles</b>	<b>7'737'377</b>	<b>11'870'000</b>
	<b>Investissements PFP (hors En-Chardon)</b>	<b>20'044'751</b>	<b>96'110'000</b>

Pour cette première année du Contrat de Prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors En-Chardon) ont été nettement inférieurs au PFP : 20.0 MCHF, soit -76.1 MCHF. Une grande partie de l'écart se situe dans les véhicules de lignes. Les 9 tramways Stadler (dont 4 unités devaient initialement être reçues en 2020) seront finalement décalés sur 2021. Il en va de même pour les 23 trolleybus, dont la première unité sera livrée en février 2021. En parallèle de nombreux projets bâtiments et informatiques ont été décalés.

## Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

## Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET *		RÉEL *		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réel vs budget		Réel 2020 vs réel 2019	
	31.12.2020	31.12.2020	31.12.2019	31.12.2019	CHF	%	CHF	%
<b>PRODUITS EXPLOITATION</b>								
Revenus de transports	159'173	115'951	153'752	-43'322	-27.2%	-37'901	-24.7%	
dont revenus de transports UNIRESO	130'397	97'381	134'647	-33'016	-25.3%	-37'266	-27.7%	
dont revenus de transports Léman Pass	6'291	7'232	0	941	15.0%	7'232		
Contributions UNIRESO	38'752	39'454	38'108	702	1.8%	1'347	3.5%	
Contributions de l'Etat de Genève	232'259	251'423	211'410	19'164	8.3%	40'013	18.9%	
dont contributions droits de salon et d'usage	13'759	13'759	13'759	-0	0.0%	0	0.0%	
Contributions de la Confédération	11'933	21'905	11'722	9'872	82.7%	10'083	86.0%	
Contributions des communes et des Tiers	16'227	18'143	15'244	1'916	11.8%	2'900	19.0%	
Produits d'exploitation divers	21'537	16'981	22'297	-4'556	-21.2%	-5'316	-23.8%	
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>479'881</b>	<b>463'658</b>	<b>452'532</b>	<b>-16'223</b>	<b>-3.4%</b>	<b>11'126</b>	<b>2.5%</b>	
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>								
Frais de personnel	267'891	264'745	259'415	-3'146	-1.2%	5'331	2.1%	
Frais de véhicules	31'724	31'105	31'095	-619	-1.9%	10	0.0%	
Frais de bâtiments et installations fixes	22'076	23'415	20'148	1'338	6.1%	3'268	16.2%	
dont droits de salon et d'usage	13'909	15'284	13'897	1'376	9.9%	1'387	10.0%	
Sous-traitance de transport	59'347	57'201	57'213	-2'146	-3.6%	-13	0.0%	
Charges d'exploitation diverses	31'432	33'220	31'296	1'789	5.7%	1'924	6.1%	
Dotations aux amortissements	54'033	49'013	46'575	-5'020	-9.3%	2'439	5.2%	
Pertes sur constats et débiteurs	2'528	1'536	2'782	-992	-39%	-1'246	-44.8%	
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>469'031</b>	<b>460'236</b>	<b>448'525</b>	<b>-8'795</b>	<b>-1.9%</b>	<b>11'711</b>	<b>2.6%</b>	
% des produits	98%	99%	99%					
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>10'850</b>	<b>3'422</b>	<b>4'007</b>	<b>-7'428</b>	<b>-68.5%</b>	<b>-585</b>	<b>-14.6%</b>	
Produits financiers	787	1'675	3'229	888	112.8%	-1'554	-48.1%	
Charges financières	19'745	12'308	11'708	-7'437	-37.7%	600	5.1%	
<b>Résultat financier</b>	<b>-18'958</b>	<b>-10'633</b>	<b>-8'479</b>	<b>8'325</b>	<b>43.9%</b>	<b>-2'154</b>	<b>-25.4%</b>	
<b>Quote-part dans le résultat des sociétés associées</b>	<b>0</b>	<b>28</b>	<b>58</b>	<b>28</b>		<b>-30</b>	<b>-52.4%</b>	
<b>RÉSULTAT NET (+EXCEDENT)</b>	<b>-8'108</b>	<b>-7'183</b>	<b>-4'414</b>	<b>924</b>	<b>11.4%</b>	<b>-2'770</b>	<b>-62.7%</b>	
Total des produits	460'668	465'361	455'620	-15'308	-3.2%	9'541	2.1%	
Total des charges	468'776	472'544	460'234	-16'292	-3.3%	12'310	2.7%	

\* retraité

Alors que le résultat net à fin mars était en ligne avec les prévisions initiales, les effets de la crise sanitaire ont pesé fortement sur les résultats des trois derniers trimestres. Sans subventions complémentaires, le résultat net 2020 aurait été extrêmement déficitaire (de l'ordre de -41 MCHF). Les mesures de lutte contre le virus Covid-19 ont eu des impacts très significatifs sur la fréquentation, en repli de -32% par rapport à 2019, et donc sur les recettes de transport (-43.3 MCHF vs budget). Des économies ont pu être réalisées (-16.2 MCHF vs budget) notamment suite au décalage de la mise en service du CMS En-Chardon et au changement de plan de recapitalisation de la Fondation de Prévoyance. Les réductions d'offre du printemps et de l'automne ont également contribué à ces économies mais dans une moindre mesure, les tpg n'ayant pas pu bénéficier d'indemnités de RHT. En outre, des frais supplémentaires de nettoyage et de prévention des contaminations (masques, lotions hydroalcooliques, etc.) ont dû être engagés. Les subventions complémentaires comptabilisées en fin d'année (34.1 MCHF au total) ont permis de ramener le résultat net (-7.2 MCHF) à un niveau très proche du budget. Par rapport à l'an dernier, les charges progressent en lien avec l'augmentation de l'offre prévue et la mise en service du nouveau dépôt. Deux indicateurs financiers du Contrat de Prestations : le taux de couverture et le ratio de contributions cantonales n'atteignent pas les objectifs et se situent en dehors de la marge de tolérance de 5%. Pour 2021, la situation reste très incertaine même si le budget 2021 prévoit notamment 20 MCHF de subventions cantonales supplémentaires pour compenser les effets de la crise sanitaire. Le comportement de la clientèle vis-à-vis des transports publics a été profondément modifié et un retour à une fréquentation comparable à 2019 n'est pas prévu avant plusieurs années.

---

## 5. Bilan des activités

### Qualité de service : information voyageurs

#### Projets

##### Projets cartographiques

Les supports cartographiques matérialisant les services tpg à travers l'espace constituent un outil performant permettant à nos clients de prendre conscience des opportunités de mobilité qui s'offrent à eux.

Deux nouveaux projets cartographiques sont menés en 2020 :

- Création du plan de réseau géographique.

Celui-ci apporte une vision globale et institutionnelle du réseau et permet de se repérer facilement grâce aux nombreuses informations de fond de plan. L'offre des tpg est ainsi visualisable dans des dimensions spatiales reconnaissables.

La version du plan géographique est développée afin de répondre aux exigences de lecture et de format du dépliant de poche (format Z-Card) « Plan de réseau » édition 2021. Ce fond de plan géographique est également repris pour illustrer nos affiches annonçant les travaux et manifestations sur le réseau. L'information voyageurs cartographique diffusée sur nos supports gagne ainsi en cohérence.

- Refonte des plans de connexions.

Dans un premier temps, les plans de connexion des gares Léman Express, pôles d'échanges et arrêts importants du réseau tpg sont revisités avec l'objectif de représenter plus finement et de façon plus moderne la desserte de transports publics au niveau local. Par la suite, ce sont tous les plans de connexions qui sont petit à petit révisés.

##### Projet « Arrêt de demain »

Le projet « Arrêt de demain » s'inscrit dans la stratégie « Cap 2030 ».

L'objectif est de développer un concept d'arrêt innovant répondant aux besoins actuels et futurs, et d'améliorer l'expérience client dans cet espace.

Une première étape réalisée en interne tpg a permis de définir des prérequis à partir desquels des étudiants d'écoles de Design de Genève doivent imaginer l'abribus de demain selon une démarche rigoureuse et un cadre financier déterminé.

L'arrêt de demain doit ainsi être modulable, connecté, écologique, combinant information voyageurs avec services de vente et autres services associés, en plus de préserver les fonctions fondamentales d'un abribus qui sont de protéger, d'abriter.

Ce projet « Arrêt de demain » fait partie d'un programme plus large intitulé « Arrêt connecté » et incluant trois autres éléments, à savoir :

- Le comptage et la différenciation des personnes à l'arrêt via une caméra à reconnaissance de formes.
- La remontée de données liées au confort de l'usager à l'arrêt via des capteurs climatiques et de pollution de l'air.
- La présence de distributeurs de titres de transport dématérialisés avec paiement sans contact.

---

### **Projet « Bornes et écrans aux arrêts » - réflexions sur la future génération de bornes et d'écrans aux arrêts**

Les besoins en affichage dynamiques aux arrêts évoluent. Le parc de bornes actuelles ne répond plus idéalement aux besoins de nos clients qui doivent être orientés de manière plus qualitative. Ce parc va par ailleurs être petit à petit rattrapé par l'obsolescence du matériel et/ou de la technologie 4G. Enfin, il faudra répondre aux nouveaux besoins liés à l'évolution du réseau, notamment aux extensions des futures lignes tram et « bus à haut niveau de services » (BHNS).

Sur la base de ces éléments, le travail en cours a pour objectif de définir nos besoins, à la fois quantitativement et qualitativement, avec comme exigence première de respecter les normes relatives aux personnes à mobilité réduite.

### **Actions**

#### **Site web : Recherche d'itinéraire en temps réel**

La mise en service de la recherche d'itinéraires en temps réel dans le site web apporte une évolution très attendue par le voyageur qui peut désormais consulter sur une même interface les prochains départs en temps réel et planifier son voyage. Les avances ou retards d'un véhicule sont directement visibles dans la recherche d'itinéraires grâce à un code couleur.

La recherche en temps réel permet une plus grande cohérence en termes d'information avec ce que le voyageur peut trouver dans d'autres canaux tel que les bornes aux arrêts ou l'application tpg preview.

#### **Applications tpg preview et Commuter planner**

Un soutien constant est apporté au Marketing via un travail de vérification de la donnée lors des mises à jour de l'application tpg preview :

- Tests de non régression : ces tests permettent d'assurer que les fonctionnalités de l'application fonctionnent toujours.
- Tests d'intégration : ces tests sont effectués afin de valider les correctifs et/ou évolutions livrées avec la nouvelle version logicielle.

Les mêmes types de tests sont également réalisés pour le commuter planner (comparateur de coûts et temps de trajet) intégré au site web.

Plus globalement, l'information voyageurs apporte au Marketing sa connaissance métier pour affiner l'expérience utilisateur, en travaillant sur les aspects de connexions multimodales et en proposant de pistes de normalisation d'affichage de données IV (application des normes P580 ou autres éléments de design largement utilisés dans diverses apps grand public).

#### **Pose de bornes sur demande des communes**

La commune de Vernier a sollicité les tpg pour faire installer des bornes à certains arrêts de son territoire. Après étude, les poses d'une borne à Lignon-Cité, à Vernier-Village et à Châtelaine ont été validées.

### **Pose de bornes test d'information voyageurs**

De nouvelles bornes d'information voyageurs sont installées à Lancy-Bachet dans le but de tester davantage de possibilités d'affichages via un nouveau format d'écran. Ce test a permis de relever des points d'amélioration à appliquer et permet d'affiner d'ores et déjà la stratégie pour les futurs besoins en bornes et écrans d'information voyageurs.

La pose d'écrans à de nouveaux pôles est étudiée en vue de renforcer l'accompagnement des voyageurs sur les lieux d'échanges importants.



### **Améliorations de l'affichage des écrans dits « TFT »**

La mise en page des nouveaux écrans TFT est améliorée grâce à diverses modifications effectuées et grâce à l'intégration de nouveaux éléments (nouveaux pictogrammes de lignes plus lisibles, taille de texte plus grande...).

### **Développement d'un nouveau support statique IV**

L'Information voyageurs met en place et pilote un projet de développement d'un nouveau support d'IV statique au format F4 (1280 x 895mm). L'infrastructure est dessinée et construite en interne des tpg, en partenariat avec le Technique. Les visuels sont édités par l'IV et produit par le Digital Printing. La pose et dépose sont assurées par le Technique. Ce nouveau type de support permet une information plus large et très visible, idéal pour couvrir en information de grands pôles ou pour décrire des mesures relativement complexes (ou s'étendant sur une grande région).



---

## Qualité de service : gestion prix et produits

### *Situation*

L'orientation résolument commerciale donnée aux activités du service marketing porte ses fruits et aboutit à un meilleur rendement des opérations. La conjugaison des effets de leviers, du recrutement de nouveaux clients, de la fidélisation et de l'intelligence d'affaire, avec une meilleure coordination des départements MVC, a contribué à limiter les effets de la pandémie en particulier sur notre socle d'abonnés.

Le plan de campagnes à venir reste dense et agile pour contrer les effets de la pandémie. Il est par ailleurs renforcé par une meilleure consolidation des plans marketing et communication.

Les outils marketing digitaux mis en place ont permis un meilleur ciblage des actions marketing, ainsi qu'un meilleur suivi de leurs performances. Le processus de création du Swiss Pass en ligne a été l'un des points d'orgue de l'année écoulée. Le processus vient d'être homologué par Alliance Swisspass à l'issue d'une phase test très concluante. Les efforts de digitalisation des ventes à faible valeur ajoutée continue de répondre à de nombreux besoins tout en créant de nouvelles opportunités. En effet, les plateformes Communes, tpgBusiness ainsi que le site d'e-commerce ont connu un succès retentissant. Leur évolution a été rendue possible grâce aux développements de nombreuses nouvelles fonctionnalités et à l'amélioration continue de l'expérience client.

Notons que l'application tpgPreview a considérablement évolué grâce à la mise en place d'une communauté d'utilisateurs co-créateurs pouvant suggérer et voter pour de nouvelles fonctionnalités. Alors que l'année 2020 nous avait permis de compléter l'application par de nombreuses fonctionnalités fondamentales, 2021 sera l'année du passage à d'autres sources de données en vue d'améliorer la fiabilité de l'information voyageur. Il est important de retenir qu'au cours de l'année prochaine, l'ancienne application sera obsolète technologiquement et débranchée au profit de la nouvelle.

Nous soulignons que la dématérialisation du SwissPass a été reportée à cette année. Ce développement est particulièrement complexe et dépend de partenaires externes dont notamment Nova. Le projet de post-facturation, également annoncé pour 2020, a été reporté. Ce besoin sans nécessité immédiate a été repriorisé au profit de besoins plus stratégiques tels que l'évolution des plateformes tpgBusiness et Communes.

Dans le même secteur, l'unité de gestion de produits et prix s'est fortement mobilisée durant l'année 2020 pour :

- gérer les mesures commerciales COVID pour nos clients abonnés
- coordonner les travaux de gouvernance locale et nationale
- contribuer à l'amélioration continue de nos canaux de distribution

### ***Définition des mesures commerciales COVID et implémentation dans notre système de distribution***

En raison de la crise sanitaire, les clients n'ont pas pu utiliser les transports comme à leur habitude. De ce fait, l'Alliance SwissPass, en collaboration avec les entreprises de transport de la branche, ont défini des mesures communes pour le dédommagement des abonnés annuels et mensuels.

L'Alliance SwissPass recommandait de ne limiter ces mesures qu'à certains abonnements. Les offres qui bénéficient d'un rabais ainsi que l'offre transfrontalière n'étaient pas incluses dans ces recommandations. Cependant, après consultation du Canton, il a été décidé de généraliser ces mesures à tous les abonnements unireso et Léman Pass. Plusieurs groupes de travail ont été mis en place afin d'adapter ces mesures aux particularités de chacune des tarifications.

## Bilan des activités

---

Une collaboration étroite sous la tutelle du service gestion prix et produits, d'une part entre tous les opérateurs unireso et Léman Pass, d'autre part avec les services des tpg (SIT, F&G et communication) a été menée afin de gérer automatiquement les dédommagements dans notre système de ventes et de distribution. Ainsi nos clients ont été informés par un email personnalisé lorsque les coordonnées du compte client le permettait. Une communication grand public sur le site internet tpg et une ligne de parole au Service clients complétaient le dispositif.

### **Impacts de la crise sanitaire sur les conventions unireso**

Les revenus liés à plusieurs conventions commerciales entre unireso et divers partenaires ont été impactés par la crise sanitaire. Cette crise exceptionnelle a nécessité une analyse de chaque convention afin de déterminer l'impact sur les recettes de la communauté tarifaire. Les efforts tpg se sont en particulier portés sur 2 conventions :

- Geneva Transpord Card : le montant facturable étant basé sur le nombre de nuitées réalisées dans les hôtels du Canton, un travail commun a été engagé avec Genève Tourisme afin de fixer la rétribution 2020 et estimer l'impact sur le moyen terme.
- Aéroport international de Genève : le montant facturable étant basé sur l'évolution du nombre de passagers aéroportuaires, un accord a été négocié pour les années 2020 et 2021 afin d'adapter cette convention aux impacts de la crise sur le trafic aérien.

### **Définition des conventions Léman Pass et refonte de la convention unireso Régional**

Les discussions 2019 entre opérateurs et autorités organisatrices étaient orientées vers la tarification Léman Pass et l'implémentation dans les systèmes de distribution. Elles se sont poursuivies sur l'année 2020 afin de définir les règles de Gouvernance décrites dans 3 nouvelles conventions (dont 2 ont été finalisées en 2020) :

- Convention de la communauté tarifaire Léman Pass (CCTLP) qui détaille les aspects stratégiques et organisationnels
- Convention entre opérateurs Léman Pass (COLP) qui détaille les aspects opérationnels
- Convention de coordination des opérateurs unireso pour laquelle les discussions entre les opérateurs suisses d'unireso vont se poursuivre sur le 1er trimestre 2021.

### **Gouvernance des zones locales françaises**

A l'instar d'unireso et de Léman Pass, la gouvernance entre les opérateurs des zones locales françaises est définie par des conventions locales spécifiques. Ces textes fixent les règles de fonctionnement de chacune de ces communautés. Ces conventions définissent également le modèle de répartition des recettes. Chaque zone nécessite la définition d'une clé de répartition dédiée. Durant toute l'année 2020, des discussions se sont déroulées avec les autorités organisatrices (AO) et les opérateurs concernés.

En collaboration avec le service juridique et le domaine d'activité Finance et Gestion, le service Prix et Produits a représenté les intérêts des tpg dans ces discussions qui vont se poursuivre sur le premier trimestre 2021.

---

**Mise en œuvre de la convention Alliance SwissPass C500 et création d'un pôle de compétences Service Direct National**

La mise en œuvre, au 1er Janvier 2020, de la nouvelle convention C500 de l'Alliance SwissPass a redéfini la Gouvernance nationale entre les opérateurs de transport. Ce nouveau cadre a nécessité la création d'un pôle de compétence dédié au sein du service Gestion Prix et Produits des tpg. Des premiers travaux d'analyse ont permis d'assimiler le fonctionnement de ce nouvel organe national et de mettre en œuvre des passerelles d'échange avec les acteurs de l'Alliance SwissPass. Notre participation au projet GITA va renforcer ce lien et la présence des tpg au niveau national.

**Projet GITA (Concept Initial de système tarifaire Intégré)**

L'un des plus gros chantier tarifaire de ces dernière années a été initié par l'Alliance SwissPass au cours de l'année 2020. GITA est un projet qui vise à mettre en place un système tarifaire simple, harmonisé et orienté client à horizon 2025. Les tpg ont intégré le groupe d'observation du projet via une ressource du service Prix et Produits afin d'être partie prenante dans ces discussions et ainsi porter les intérêts de la communauté tarifaire unireso. Ce projet à fort enjeux a nécessité un investissement humain important qui va se renforcer en 2021 afin de tenir nos positions dans les discussions.

**REPLEX : outils automatique de répartition des Recettes Léman Pass**

La diversité de la tarification transfrontalière Léman Pass a nécessité le développement d'un outil automatique de répartition des recettes (REPLEX). Cette solution a été développée grâce au financement du Canton de Genève et de la Région Rhône Alpes. Pendant 18 mois les opérateurs Léman Pass ont travaillé, en collaboration avec le développeur ELCA, sur cet outil complexe intégrant les particularités des opérateurs suisses et français. 3 ressources tpg, dont 1 au sein du service Gestion Prix et Produits, ont été fortement impliquées dans ce projet afin de lui permettre d'aboutir. Dans une optique d'optimisation des investissements, une recommandation a été formulée au Canton et au GLCT pour que des développements supplémentaires soient lancées afin d'avoir sous un même outil la répartition de l'ensemble des recettes transports des tpg.

**Définition de la clé de répartition des recettes unireso**

De nombreuses évolutions tarifaires ont été mises en œuvre en Décembre 2019 :

- Mise en service du Léman Express et refonte du réseau tpg
- Lancement de la tarification Léman Pass
- Les zones vaudoises 21, 22, 90 sont sortie de la tarification communautaire unireso

Afin de tenir compte de ces évolutions dans le modèle de répartition des recettes et des charges unireso, un nouveau modèle de clé nécessitant la réalisation d'une enquête de structure devait être défini sur l'année 2020. Les répercussions de la crise sanitaire aurait rendu les résultats de cette enquête non représentatifs. Ainsi les opérateurs unireso se sont accordés pour :

- repousser ces travaux à 2021
- définir une clé définitive 2020 à partir de la méthode RAPP 2017 utilisée jusqu'en Décembre 2019.

**Bilan des activités**

---

Cinq mois de travaux ont été nécessaires pour décomposer la méthode de répartition des recettes unireso et s'accorder sur les adaptations à apporter au calcul pour tenir compte des facteurs 2020 dont l'effet COVID, sur le comportement d'achat de nos clients. Chaque décision d'adaptation du modèle devait être pesée en raison de l'impact financier important pour les tpg. Des travaux vont se poursuivre sur l'année 2021 afin de déterminer le nouveau modèle de définition de la clé de répartition et organiser l'enquête de structure des titres. Des discussions ont été engagées avec le Canton afin de mutualiser cette enquête avec une enquête Origine Destination prévue sur le 1er trimestre 2022.

**Offres Salon de l'auto**

A l'occasion de la 90ème édition du Salon de l'auto, une offre combinée avec les transports publics était prévue. Elle se composait d'un titre de transport unireso Tout Genève ou Léman Pass et d'une entrée au Salon de l'auto. En partenariat avec Palexpo, les équipes Prix et Produits ont développé l'intégration du billet d'accès à Palexpo au titre de transport. L'annulation de cet événement pour cause de crise sanitaire n'a pas permis de déployer cette solution. Cependant, notre système de distribution est désormais configuré pour intégrer des partenariats, tant avec Palexpo qu'avec d'autres organisateurs d'événements.

**Arc Mobilité**

Le projet Arc Mobilité rassemblait les CFF, les TL et les tpg dans la création d'une infrastructure commune afin de proposer un nouveau concept de MaaS (Mobility as a Service) à l'échelle de la Suisse romande. L'impact de la crise sanitaire a mis fin à cette collaboration faute d'une vision claire sur l'évolution des habitudes de mobilité. L'unité Gestion Prix et Produits était l'interlocuteur tpg dans ce projet. Des réflexions autour de la solution zenGo vont se poursuivre sur l'année 2021 pour capitaliser sur cette solution existante.

L'année 2021 va être rythmée par l'étude de solutions multimodales pour valoriser la complémentarité des transports publics avec d'autres mobilités. En parallèle, de nouvelles fonctionnalités de distribution vont être déployées pour répondre aux attentes de nos clients. En ce qui concerne les aspects de gouvernance, l'unité Prix et Produits va maintenir ses efforts afin de finaliser les travaux locaux et poursuivre l'implication des tpg au niveau national auprès de l'Alliance SwissPass.

---

## Qualité de service : Marketing Client et Digital

L'orientation résolument commerciale donnée aux activités du service marketing en 2019 porte ses fruits et aboutit à un meilleur rendement des opérations. La conjugaison des effets de leviers, du recrutement de nouveaux clients, de la fidélisation et de l'intelligence d'affaire, avec une meilleure coordination des départements MVC, a contribué à limiter les effets de la pandémie en particulier sur notre socle d'abonnés.

Le plan de campagnes à venir reste dense et agile pour contrer les effets de la pandémie. Il est par ailleurs consolidé par une meilleure coordination du marketing avec le service de la communication.

Les outils marketing digitaux mis en place ont permis un meilleur ciblage des actions marketing, ainsi qu'un meilleur suivi de leurs performances. Le processus de création du Swiss Pass en ligne a été l'un des points d'orgue de l'année écoulée. Le processus vient d'être homologué par Alliance Swisspass à l'issue d'une phase test très concluante. Les efforts de digitalisation des ventes à faible valeur ajoutée continue de répondre à de nombreux besoins tout en créant de nouvelles opportunités. En effet, les plateformes Communes, tpgBusiness ainsi que le site d'e-commerce ont connu un succès retentissant. Leur évolution a été rendue possible grâce aux développements de nombreuses nouvelles fonctionnalités et à l'amélioration continue de l'expérience client.

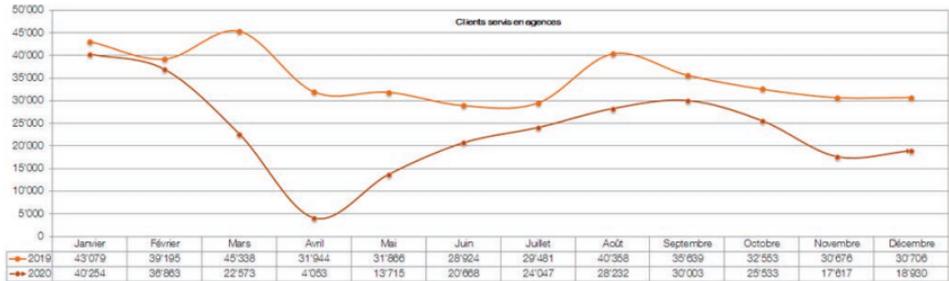
Notons que l'application tpgPreview a considérablement évolué grâce à la mise en place d'une communauté d'utilisateurs co-créateurs pouvant suggérer et voter pour de nouvelles fonctionnalités. Alors que l'année 2020 nous a permis de compléter l'application par de nombreuses fonctionnalités fondamentales ayant été les plus demandées, 2021 sera l'année du passage à d'autres sources de données en vue d'améliorer la fiabilité de l'information voyageur. Il est important de retenir qu'au cours de l'année prochaine, l'ancienne application sera obsolète technologiquement et débranchée au profit de la nouvelle.

Nous soulignons que la dématérialisation du SwissPass a été reportée à cette année. Ce développement est particulièrement complexe et dépend de partenaires externes dont notamment Nova. Le projet de post-facturation, également annoncé pour 2020, a été reporté. Ce besoin sans nécessité immédiate a été repriorisé au profit de besoins plus stratégiques tels que l'évolution des plateformes tpgBusiness et Communes.

## Bilan des activités

### Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)

Le réseau de vente B-to-C physique a été frappé de plein fouet par la pandémie, il a cependant continué à fonctionner tout au long de l'année en s'adaptant aux circonstances et aux consignes du moment. Le recul de la fréquentation clientèle sur les canaux de vente physiques est de -30% sur l'année.



#### Agences

Lors de la première vague du printemps, un fonctionnement par équipes séparées a été immédiatement institué. Cette action a notamment permis de maintenir en exploitation ininterrompue l'agence de Cornavin. Avec la généralisation de moyens de protection, les autres points de vente de Rive et de Pont-Rouge ont pu rouvrir par la suite. Les mesures de précaution ont néanmoins été maintenues toute l'année : équipes assignées à un seul site, limitation du nombre de clients à l'intérieur des agences, filtrage de l'attente au niveau du ticketing par des agents de l'Association Bienvenue, port généralisé du masque de protection, séparations en plexiglas. Des boîtes de masques, des flacons de SHA (solution hydro alcoolique) ont d'autre part été ajoutés à l'assortiment des produits vendus ou distribués aux guichets des agences.

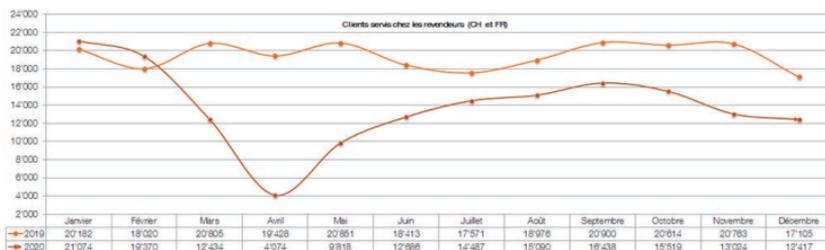
Principales mesures Covid adoptées en agences :

- 17 mars Fermeture des agences de Rive, Pont-Rouge et Bachtel
- 18 mars Installation de protection en plexiglas à l'agence de Cornavin, fonctionnement en deux équipes par alternance à un rythme hebdomadaire
- 27 avril Réouverture de l'agence de Lancy-Pont-Rouge
- 29 avril Distribution de solution hydro alcoolique (SHA) à l'entrée des agences
- 11 mai Réouverture de l'agence de Rive, l'agence de Bachtel ferme définitivement.
- 2 juin Vente de masques de protection dans les agences
- 1 octobre Horaires d'ouverture spéciaux 09h00-18h00 pour tous les points de vente du lundi au samedi jusqu'à nouvel avis

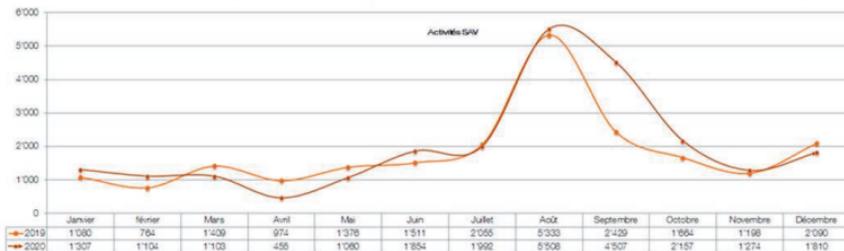
#### Revendeurs

Dans la partie revendeurs, diverses restrictions ont été imposées, obligeant certains points de vente à fermer temporairement leur établissement. A fin 2020, le réseau revendeurs comptait 122 points de vente, dont 18 situés dans le Genevois français, à fin décembre 5 étaient provisoirement fermés.

## Bilan des activités

**Back-Office SAV**

Les interventions sur les demandes de SwissPass en ligne, nouvelle prestation introduite à fin 2019) ont nécessité une forte implication du secteur après-vente avec plus de 7'000 actions effectuées (validations, traitements des rejets, etc.). Les demandes de remboursement d'abonnements sont en augmentation de 65% en comparaison avec 2019, cette évolution est à mettre en lien avec les effets de la situation sanitaire.

**Rentrée scolaire**

Dans cet environnement morose, il faut saluer un évènement très positif : à l'occasion de la rentrée scolaire, les tpg ont pu déployer la campagne de proximité « tpg on tour » en parcourant une dizaine de communes genevoises entre le 15 août et le 2 septembre. A cet effet un nouveau véhicule été réceptionné et engagé dans cet exercice.

L'opération « tpg on tour » a été complétée par l'ouverture d'un pop-up store dans le grand magasin Manor. Le résultat du pop-up (-38%) a toutefois été impacté par la baisse de fréquentation générale dans les commerces, notamment dans cette enseigne. Le résultat global de cette action est toutefois satisfaisant, en cette période de crise, avec un résultat consolidé supérieur à 3% comparé à 2019. Les communes visitées cette année ont été : Bernex, Carouge, Chêne-Bourg, Collonge-Bellerive, Dardagny, Meyrin, Onex, Satigny, Versoix, Veyrier.

## Bilan des activités

L'engagement de la nouvelle agence mobile a été prolongé avec des interventions lors de la rentrée universitaire et durant les Welcome Days. Avec une augmentation de 28,5%, et considérant la montée en puissance du Web shop sur la catégorie Junior, le résultat obtenu lors de la semaine de la rentrée universitaire est très satisfaisant. Les journées d'accueil des nouveaux élèves aux Welcome Days en présentiel ont été annulées au dernier moment en raison de la situation sanitaire. Le créneau a toutefois été conservé afin d'assurer la continuité de notre présence et de transmettre un signal positif à la clientèle et aux organisateurs.

Nouvelle agence mobile, caractéristiques :



- Panneau latéral ouvrant ou bâche latérale imperméable et imputrescible, utilisable comme protection solaire et contre la pluie.
- Espace de vente intérieur pouvant pour accueillir 6 à 8 clients simultanément
- Dispositif pour faciliter l'accueil des personnes à mobilité réduite
- 2 postes de vente sont exploités en condition standard, un troisième peut être rendu opérationnel si nécessaire
- 3 places avec conducteur

Les conseillers de vente ont participé en octobre au dernier volet de la formation « Leadership Ventes » axée sur l'argumentation et la gestion des réticences. Cette formation initiée en juin 2019 vise à introduire un nouveau standard de vente. Elle marque également le début d'un véritable repositionnement des activités commerciales avec une approche orientée « pull-selling ».

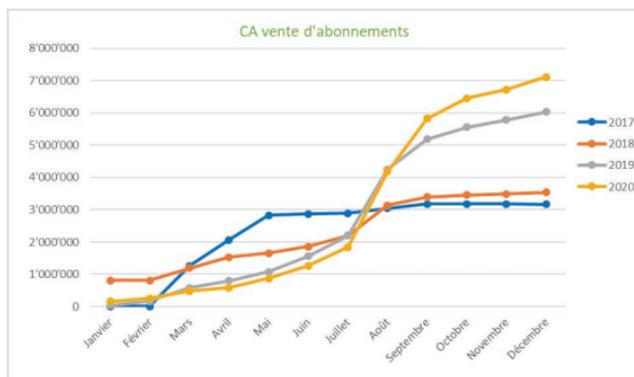
Pour la première fois, un apprenti Agent de la Relation Client (arc) a été engagé par les tpg. Au contraire des apprentis employés de commerce qui évoluaient principalement dans les agences, l'apprenti ARC effectuera des stages pratiques aussi bien dans les points de vente que dans les services clients. Il préfigure ainsi l'évolution des métiers qui accompagnera les futurs développements du secteur B-to-C.

Parmi les développements initiés en 2020 figure un projet d'agence virtuelle, qui trouvera sa place à l'intersection des agences et du centre de contacts clients. Il constituera un canal de vente et de dialogue supplémentaire proposé à la clientèle, en complément et en soutien du web shop, tout comme il renforcera le service à la clientèle traditionnel grâce aux interventions conjuguées de robots et d'humains

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

### Institutions communes

L'année 2020 a été une année de transition. En effet, elle a permis à l'unité B2B de préparer la transfert du chèque communes papier vers un chèque commune dématérialisé grâce à la réalisation d'une plateforme digitale nommée « tpgcommunes ». Cette plateforme a été introduite auprès de trois communes beta-testeuses depuis septembre 2020. L'introduction officielle de cette plateforme a lieu le 1<sup>er</sup> janvier 2021 avec la participation de 38 communes sur 45. C'est tout au long de l'année 2020 que nous avons rencontré l'ensemble des communes afin de partager avec ces dernières les principaux avantages à utiliser ce nouvel outil digital. La conception de cette plateforme a été une réussite en tout point puisque les différents services participant à sa création n'ont mis que huit mois pour la finaliser. Ce succès a été rendu possible grâce l'expérience maîtrisée de la première plateforme « tpgbusiness » ainsi qu'à l'investissement personnel de chaque collaborateur. L'année 2020 est aussi une année prolifique puisque les ventes liées aux chèques communes ont progressé de 18%, pour la troisième année consécutive, grâce à l'introduction d'une simple page d'accueil sur laquelle le client peut s'inscrire et commander son chèque papier.



### Grand-Comptes

Bien que des évolutions techniques aient été mises en place, tout au long de l'année, sur la plateforme « tpgbusiness » pour faciliter son utilisation, le plus grand changement a été opéré au sein même de l'unité B2B. En effet, l'introduction d'un CRM au mois de septembre va permettre, d'une part à l'équipe des chargés de clientèle, une prospection plus sélective, une gestion des rendez-vous et une mémorisation des activités. Grâce à cet outil, il sera possible de créer des campagnes de qualification de nouveaux prospects et de cibler les clients potentiels pour de nouveaux produits. D'autre part, pour les conseillers à la vente, au back-office, il s'agira de renforcer la qualité du service offert par la remontée d'informations sélectives destinées à fidéliser les clients.

## Qualité de service : réclamations

Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
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
2014	195'305'581	3'730	1.7%	19.1
2013	190'667'354	3'668	-20.1%	19.2



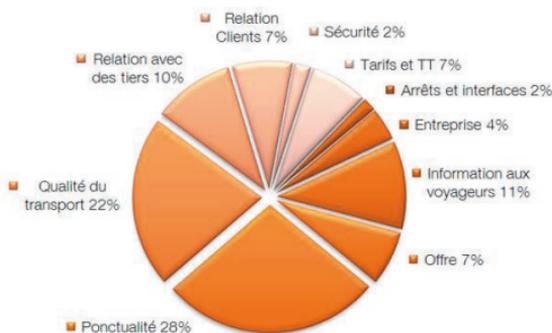
Si le nombre brut des réclamations est en baisse sensible en 2020, lorsqu'il est rapporté à la fréquentation observée, en diminution de 33% cette année, il met en évidence une forte progression de l'insatisfaction exprimée. En effet, avec un résultat de 25.7 réclamations par million de voyageurs, l'augmentation est de 21% par rapport à 2019.

Le fait marquant de l'exercice écoulé et qui explique en partie cette progression, est incontestablement la crise sanitaire mondiale. Ses effets sans égal sur l'activité ont été visibles dès la mi-mars et tout au long de l'année, avec des besoins en mobilité totalement bouleversés. Le rapport aux transports publics a été lourdement affecté par de nouvelles inquiétudes liées au risque de propagation du Covid-19, et ce en dépit d'un plan de protection rapidement mis en place par la branche et scrupuleusement appliqué par les opérateurs.

Dans ce nouveau contexte, ce sont toujours les mêmes attentes fortes qui s'expriment avec le besoin d'une desserte fiable et régulière, mais également le souhait de bénéficier de conditions de transport garantissant la sécurité attendue et celui d'une information aux voyageurs en permanence actualisée et accessible.

Les trois thèmes « Ponctualité », « Qualité du transport » et « Information voyageurs » restent donc dans le trio de tête des motifs d'insatisfaction, comme au cours des trois dernières années.

## Bilan des activités



Le thème « Ponctualité » bien que toujours en tête du palmarès a connu une belle embellie en 2020, avec 30% de signalements en moins. Les témoignages reçus ont toutefois révélé que plus de 2/3 des écarts à l'horaire relayés sont avérés. Ce sont inhabituellement des situations d'avance qui arrivent en tête, constatées majoritairement sur les lignes régionales et sans qu'un secteur ou horaire particulier ne se détache.

Les retards qui les suivent de près continuent d'affecter significativement les déplacements des voyageurs aux heures de pointe du matin et du soir dans le sens pendulaire, tout secteur confondu. Outre les conditions de circulation, ils peuvent découler de facteurs externes tels que la présence de chantiers et travaux sur la chaussée ou surviennent lors d'événements imprévisibles entravant la progression des véhicules.

La consigne des arrêts sur demande est majoritairement bien suivie tant par les conducteurs que par les clients, mais des situations demeurent où l'arrêt n'est pas effectué malgré le souhait exprimé par le voyageur. Ces faits se déroulent majoritairement en périphérie où les arrêts sont moins fréquentés et plus rarement lorsque les clients sont à bord des véhicules. L'incompréhension découlant de ces situations a été renforcée cette année durant les périodes où l'offre horaire a été adaptée, avec des clients qui en pareil cas se trouvaient doublement pénalisés.

La « Qualité du transport » reste au cœur des préoccupations des voyageurs particulièrement attentifs aux conditions de déplacement. Dans le contexte d'une crise sanitaire aigue, générant des appréhensions nouvelles, les témoignages pointant le comportement de passagers ne respectant pas ou mal l'obligation du port du masque ont été récurrents, de mars à décembre. Durant cette même période de l'incompréhension et des inquiétudes ont également été exprimées au regard d'une pratique où les portes n'étaient pas systématiquement ouvertes par les conducteurs et dans des situations de surcharge à bord ne permettant pas le respect de la distanciation sociale.

Cette année la thématique « Information aux voyageurs » a surtout été exposée lors de dysfonctionnements ponctuels des outils digitaux, qui ont affecté à certaines occasions les recherches d'itinéraire du site internet et des applications. Certains utilisateurs adeptes de l'ancienne application n'ont pas trouvé tous les avantages des nouvelles fonctionnalités mises à disposition sur l'application tpgPreview, et d'autres n'ont pas apprécié la nouvelle présentation du site internet.

## Bilan des activités

	2019	2020	Evolution 2019-2020
<b>Total réclamations</b>	<b>4'649</b>	<b>3'773</b>	<b>-18.8%</b>
Ponctualité	1'503	1'043	-30.6%
Qualité du transport	855	813	-4.9%
Information aux voyageurs	573	417	-27.2%
Relation avec des tiers	426	385	-9.6%
Relation Clients	377	284	-24.7%
Tarifs et TT	469	273	-41.8%
Offre	241	260	7.9%
Entreprise	105	155	47.6%
Sécurité	17	79	364.7%
Arrêts et interfaces	83	64	-22.9%

Les trois thématiques qui se sont dégradées cette année ont été fortement affectées par la crise sanitaire et ses répercussions sur la mobilité et l'activité en général, tout comme ses risques sur la santé. Dans ce contexte inédit, des appréhensions fortes se sont fait ressentir et se sont renforcées lorsque les conséquences du Coronavirus sur le quotidien de chacun devenaient plus présentes.

Le thème «Sécurité» a été le plus lourdement touché, avec des réactions vives exprimées par certains voyageurs à l'égard des dispositions prises par l'entreprises et perçues comme insuffisantes, malgré le scrupuleux respect des mesures édictées par l'Office fédéral de la santé et l'application du plan de protection établi par la branche.

Pour le thème « Entreprise », il s'agit majoritairement d'insatisfaction découlant des mesures de compensation mises en place en accord avec les autorités, l'ensemble des entreprises de transport suisses et françaises et les communautés tarifaires. Certains détenteurs d'abonnement n'ayant pu profiter pleinement de l'offre de transport, durant la première période de semi-confinement, les ont en effet jugées insuffisantes.

Le thème « Offre » a également essayé quelques mécontentements. En janvier et février, des réactions résiduelles suite aux changements introduits le 15 décembre 2019. Puis durant le reste de l'année, des insatisfactions exprimées en raison de la réduction d'offre et de l'application de l'horaire « Vacances », lors des différentes périodes de semi-confinement.

Au-delà du traitement des réclamations les collaborateurs du centre de contacts clients gèrent également les demandes de renseignement et d'assistance ; Ils répondent aussi aux compliments de la clientèle et conduisent une action relationnelle auprès des blessés. Les samedis, ils assurent une activité de téléventes.

Ces interactions sont gérées au travers de différents canaux : numéro gratuit, demande de rappel, chat, formulaires de contacts et courriers. Ils sont complétés par une foire aux questions accessible sur le site internet tpg.ch, dispositif qui permet de délivrer un service à la clientèle en continu.

En cette année si particulière, l'organisation opérationnelle du centre de contacts clients a dû être adaptée en fonction des différentes mesures prises par les autorités et au niveau de l'entreprise. Ainsi durant certaines périodes, un fonctionnement avec deux équipes intervenant en alternance sur site et à distance a été introduit. Ce changement s'est opéré sans péjoration de la qualité ni même des services proposés. Les collaborateurs sur site ont animé le numéro gratuit et le canal chat durant les plages horaires habituelles, tandis que le personnel à distance sécurisait la gestion des écrits et l'enrichissement du référentiel documentaire du service.

## Bilan des activités

L'impact de la pandémie s'est répercuté sur le volume d'activité du centre de contacts clients. Avec un total de 39'898 appels reçus, la baisse enregistrée s'élève à 16% en comparaison de l'exercice précédent. Le Covid-19 n'a en revanche pas eu d'impact sur la qualité de service, avec un taux de réponse annuel du numéro gratuit atteignant 89.6%, et ce malgré plusieurs périodes durant lesquelles les ressources sur site ont été diminuées en raison des mesures de télétravail.

Cette année, tout comme les réclamations, les demandes de renseignement sont en diminution mais constituent toujours le principal motif d'appel des clients. Le top 3 des questionnements est lui aussi composé de sujets récurrents. Les thématiques « Titres de transport », « Tarifs et Conditions » et « Horaires, Itinéraires » arrivent en tête et représentent à elles seules plus de 50% des interactions. Elles sont suivies des requêtes liées aux « Objets perdus ».

Cette évolution s'est faite au profit des demandes de résolution, portant majoritairement sur une assistance après-vente, un accompagnement sur les canaux de distribution et les outils digitaux, en très forte progression cette année.



---

## Satisfaction client

### *Le nouvel écosystème de mesure de la satisfaction client*

Les différentes études de satisfaction menées jusqu'alors présentaient de nombreuses redondances. Afin de maximiser la rentabilité de nos investissements en termes de compréhension et de satisfaction client, nous nous sommes concentrés dès 2020 sur l'écosystème suivant :

1. BEST : étude mandatée par l'Office Cantonal des Transports
2. QMS-TRV : étude mandatée par l'Office Fédéral des Transports
3. Visites mystère : étude mandatée par les tpg
4. Études ad hoc : mandatées par les tpg en 2020
  - a. Baromètre client Pulse mis en place dans le cadre de la crise sanitaire
  - b. Segmentation de la clientèle selon les habitudes de mobilité. Laboratoire sociologie urbaine de l'EPFL
5. Ateliers impliquant les clients autour de l'expérience client en 2020
  - a. Clients, Conducteurs, Contrôleurs
  - b. Aménagement des e-bus et concept des arrêts connectés

Aussi, l'étude de satisfaction par lignes exploitées ne fait plus partie du périmètre depuis 2020 étant donné sa faible valeur ajoutée.

En parallèle de ces optimisations, nous avons résolument ré-axé certaines études, notamment les visites mystère, vers la satisfaction client ainsi que la mesure de la performance commerciale de nos canaux de vente. A partir de cette année, nous mettrons également en place une mesure de la satisfaction clients lors de l'utilisation de nos canaux de vente digitaux.

Il est à souligner que depuis l'année passée nous introduisons systématiquement une nouvelle mesure de référence de la satisfaction qui est le Net Promoter Score.

Nous proposons d'aborder ici brièvement les études suivantes : BEST, le baromètre Pulse, le Net Promoter Score et finalement les Visites Mystère. Ce sont en effet les études qui ont eu le plus d'impact dans le pilotage de nos activités en 2020.

### *Satisfaction BEST 2020 - Préaliminaire*

Nous précisons que les résultats de l'étude 2020 viennent de tomber au moment où nous clôturons ce rapport. L'analyse n'a pas encore été conduite. Voici donc ci-dessous une synthèse de nos premières observations.

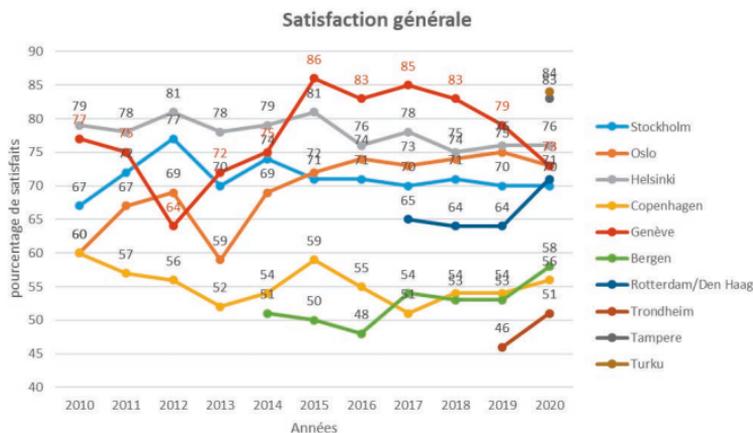
BEST signifie « Benchmarking European Services of public Transport ». Il s'agit d'une étude lancée en 1999, Genève y participe depuis 2002. Elle couvre l'ensemble des transports publics du canton, tous opérateurs confondus. 29 critères sont mesurés et regroupés en 10 catégories dont la satisfaction générale. 8 villes du nord de l'Europe sont étudiées et l'enquête est menée sur un échantillon de 1'000 personnes à Genève.

Deux nouvelles villes intègrent le panel BEST en 2020. Il s'agit des villes finlandaises de Turku (Population: 186'756 ONU 2016) et Tampere (population: 226'696 ONU 2016).

Pour rappel, l'enquête est passée en 2019 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 2020 par rapport à 2019.

Il est important de souligner que, 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 importante pondération du réseau ferroviaire dans l'interprétation des résultats.

## Bilan des activités



En termes de satisfaction, Genève perd la tête du classement où elle s'était maintenue durant cinq années consécutives. L'indicateur de la satisfaction présente une baisse de 6 points. Genève passe de la 1<sup>ère</sup> à la 3<sup>ème</sup> position à isopérimètre 2019. À périmètre 2020, Genève occupe la 4<sup>ème</sup> position du panel exæquo avec Oslo.

Voici l'ensemble des dix indicateurs couverts par l'étude (seuls six sont retenus comme indicateurs du contrat de prestation) :

Notes BEST	2018	2019	2020	2020 vs 2019	Position dans le panel		
					2019	2020 iso-périmètre 2019	2020
<b>1 Satisfaction générale</b>	<b>83</b>	<b>79</b>	<b>73</b>	<b>-6</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
2 Offre de prestation	73	77	75	-2	1	2	3
3 Fiabilité	75	80	77	-3	1	3	5
4 Information	65	73	71	-2	1	1	1
5 Comportement du personnel	80	74	75	+1	2	4	4
6 Sécurité	84	78	78	+0	4	3	4
7 Confort	72	69	72	+3	2	2	3
8 Image sociale des transports publics	90	88	79	-9	3	2	2
9 Perception du prix	57	49	48	-1	2	2	4
10 Fidélité aux transports publics	82	78	(*)	(*)	1	(*)	(*)

(\*) Ce critère devient le Net Promoter Score en 2020. La mesure 2020 n'est pas encore disponible.

Six indicateurs sur les dix sont en recul par rapport à 2019 et nécessitent notre attention. Une analyse détaillée des différents critères constituant ces indicateurs va être menée dans les prochaines semaines avec les différents départements de l'entreprise. Il s'agit pour nous de comprendre quelles sont les raisons de ces tendances négatives, mais surtout d'établir un plan d'actions afin de les inverser, voire les stopper.

Sur les dix indicateurs observés dans le cadre de l'étude BEST, il faut retenir que Genève tient les positions suivantes :

- Numéro 1 : 1 indicateur, celui de l'Information
- Numéro 2 : 5 indicateurs
- Numéro 3 : 2 indicateurs
- Numéro 4 : 1 indicateur

Il est à noter que nous gagnons une position sur l'image sociale des transports publics en passant en deuxième position du panel.

## Bilan des activités

Finalement, le plan d'actions BEST tpg 2020 "Amélioration du bien-être de nos clients" a porté ses fruits sur notre périmètre d'influence. Deux indicateurs sur les quatre ciblés sont en croissance par rapport à 2019, l'un est maintenu et le dernier est en légère baisse. Nous soulignons que nous considérons ici l'isopérimètre des villes observées en 2019 pour analyser l'évolution des notes de Genève.

- Confort +3 points maintient 2<sup>ème</sup> position
- Comportement du personnel +1 points de 2<sup>ème</sup> à 4<sup>ème</sup> position
- Sécurité et Sûreté personnelle +0 point de 4<sup>ème</sup> à 3<sup>ème</sup> position
- Perception du prix -1 point maintient 2<sup>ème</sup> position

Pour rappel notre plan d'actions était le suivant :

Nr.	Plan d'actions	Rapport Qualité-Prix	Confort	Sécurité et Sûreté personnelle	Comportement du personnel
1	Dans le cadre des activités B2B, un accroissement significatif des participations des Communes est visé	✓			
2	Continuité de la campagne LEX (Smiley en route) pour promouvoir la multimodalité de l'offre	✓			
3	Campagne Commuteur-Planner RouteRank pour recruter de nouveaux clients	✓			
4	Création d'un programme de fidélisation avec avantages réservés	✓			
5	Organisation d'ateliers de co-création avec nos clients sur le projet d'aménagement intérieur des E-bus, des arrêts connectés et de la définition du confort à bord	✓	✓		
6	Intégration de la dimension relation clientèle dans les formations pour les conducteurs (en Chardon). Sensibilisation des conducteurs à la relation clientèle en cas de difficultés	✓	✓	✓	✓
7	Rééquilibrer la présence des TPO entre le ferroviaire et le non-ferroviaire		✓	✓	
8	Organisation d'ateliers de co-création avec nos clients, conducteurs et contrôleurs sur le thème de l'expérience voyageurs		✓		✓
9	Diffusion des spots "Les mini-héros" (flèche, bouton bleu, fermeture des portes)		✓		✓
10	Mise en place d'un dispositif de nettoyage quotidien des véhicules en exploitation en collaboration avec l'Oeuvre suisse d'entraide ouvrière (OSEO)		✓		

### Net Promoter Score

2020 a été l'occasion d'enrichir notre intelligence d'affaire par une nouvelle mesure du niveau de satisfaction client. Il s'agit du Net Promoter Score. Ce calcul est largement utilisé par le commerce de détail et la grande distribution ; il permet de mesurer la fidélité des clients à l'aide de deux questions : « Recommanderiez-vous les tpg à un ami ou un collègue ? » et « Pourquoi ? »

La note représente le pourcentage de clients qui évaluent leur probabilité de recommander une entreprise à un ami ou à un collègue à 9 ou 10 ("promoteurs"), moins le pourcentage évaluant cette probabilité à 6 ou moins ("détracteurs") sur une échelle de 0 à 10. Les répondants qui donnent une note de 7 ou 8 sont appelés "passifs" et entrent dans le calcul du pourcentage global. Le résultat du calcul est exprimé sans le signe du pourcentage.

Le Net Promoter Score 2020 sera connu une fois les résultats de l'étude BEST 2020 connus d'ici à la fin du mois. Les Net Promoter Score mesurés dans le cadre du baromètre pulse durant le pic de pandémie sont naturellement biaisés et négatifs.

### Visites mystère

Soucieux d'écouter nos clients, nous mesurons la performance délivrée dans nos points de vente physiques et digitaux en évaluant la gestion des clients.

Afin d'identifier les points positifs et les axes d'améliorations, nous avons procédé en décembre 2020 à une nouvelle mesure de la qualité délivrée en accueil physique par le biais de visites mystère. Les objectifs étaient de mesurer et d'améliorer la qualité délivrée, et notamment de fluidifier le parcours client lors des visites sur site quel que soit le motif (achat d'un abonnement, renseignements, etc.). Les résultats viennent d'être fournis. L'analyse est en cours en vue de mettre en place un plan d'actions.

**Bilan des activités**

---

**Conclusions**

Ce nouvel écosystème d'études de la satisfaction de nos clients est désormais complémentaire et non plus redondant. Il nous permet de mettre en place un réel baromètre de satisfaction qui est complété par des analyses conduites parallèlement par les autres services de l'entreprise tels que le Service Client, l'Organisation de l'Offre ou l'Exploitation.

L'ensemble de ces analyses permettra de développer une vision stratégique et d'élaborer des plans d'actions concrets tant au niveau de la relation client que de la stratégie commerciale.

## Bilan des activités

---

**Activité de contrôle**
***Bilan des contrôles***

L'activité de contrôle a été directement impactée par les mesures prononcées par le gestionnaire du système lors de la pandémie. L'arrêt complet des contrôles de voyageurs dans les transports publics lors de la première vague et la baisse de fréquentation dans nos véhicules ont eu un impact économique significatif. Afin de maîtriser le risque sanitaire et pour ne pas péjorer le sentiment de sécurité chez les clients, les CTT ont maintenu leur présence sur le terrain où ils ont contribué à la bonne application des mesures de protection et des gestes barrière. Les contrôleurs ont également participé à la distribution puis à la vente des masques de protection à nos clients.

Total constats, surtaxes	43'613
Oublis d'abonnements	8'059
Pannes DATT reconnues	102
Constats, surtaxes (fraude)	35'452
Voyageurs	143'781'134
Voyageurs contrôlés	1'104'165
Taux de non-conformité	3.95%
Taux de fraude	3.2%
Taux de contrôle	0.77%

***Facturation des constats***

L'année 2020 aura été fortement marquée par la pandémie avec des contraintes importantes également en matière d'encaissement des constats. En phase avec les mesures sanitaires en vigueur, la part des paiements sur facture a sensiblement crû au détriment des règlements directs auprès des contrôleurs. Le travail d'intérêt général proposé aux jeunes resquilleurs a été interrompu une grande partie de l'année pour ces mêmes motifs. Le taux d'encaissement des constats (64%) est toutefois resté stable et comparable aux exercices précédents. Les actions en recouvrement entreprises sous le nouveau label TPCollect, partagé avec les TPF dans le cadre de la coopération MOVIPlus, ont pu être menées à bien ; les TL ont également rejoint le groupe d'utilisateurs du label à fin 2020.

Annexe : tableaux de suivi des indicateurs

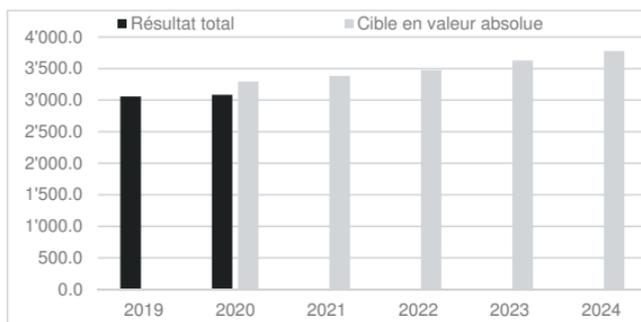
---

Annexe : 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 réalisés)

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	<b>1309.8</b>				
	Trolleybus	429.0	426.0	<b>411.7</b>				
	Autobus	770.2	766.5	<b>720.5</b>				
Lignes sec.	Autobus	592.3	617.2	<b>635.3</b>				
Lignes scol.	Autobus	5.3	5.5	<b>5.3</b>				
Résultat total		2'987.0	3'057.0	<b>3'082.6</b>	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Cible en valeur absolue</b>		-	-	<b>3'291.0</b>	3'383.0	3'472.0	3'625.0	3'774.0
<b>Cible en valeur relative</b>		97.7%	100.0%	<b>107.7%</b>	110.7%	113.6%	118.6%	123.5%



dont tpg	2'688.2	2'727.5	<b>2'728.9</b>				
Sous-traitants	298.8	329.5	<b>353.7</b>				
Part des sous-traitants	10.0%	10.8%	<b>11.5%</b>				

		Places x km réalisées [évolution % par rapport à N-1]						
Lignes princ.	Tramways		4.3%	<b>5.5%</b>				
	Trolleybus		-0.7%	<b>-3.3%</b>				
	Autobus		-0.5%	<b>-6.0%</b>				
Lignes sec.	Autobus		4.2%	<b>2.9%</b>				
Lignes scol.	Autobus		3.9%	<b>-3.6%</b>				
Résultat total			2.3%	<b>0.8%</b>	0	0	0	0

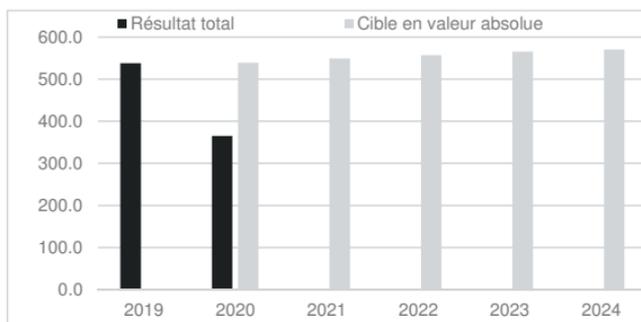
1a. Offre de transport en véhicules-km		Véhicules x km réalisées [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	4.66	4.92	<b>5.02</b>				
	Trolleybus	3.75	3.71	<b>3.61</b>				
	Autobus	7.17	7.21	<b>6.77</b>				
Lignes sec.	Autobus	7.10	7.69	<b>8.22</b>				
Lignes scol.	Autobus	0.05	0.05	<b>0.05</b>				
Résultat total		22.73	23.58	<b>23.66</b>	0.00	0.00	0.00	0.00

dont tpg	18.47	18.71	<b>18.19</b>				
Sous-traitants	4.26	4.87	<b>5.47</b>				
Part des sous-traitants	18.8%	20.6%	<b>23.1%</b>				

## 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	<b>145.8</b>				
	Trolleybus	81.4	81.5	<b>55.9</b>				
	Autobus	132.8	139.8	<b>89.2</b>				
Lignes sec.	Autobus	107.1	105.2	<b>72.4</b>				
Lignes scol.	Autobus	2.1	1.9	<b>1.5</b>				
Résultat total		521.2	537.7	<b>364.8</b>	0.0	0.0	0.0	0.0
<b>Cible en valeur absolue</b>		-	-	<b>538.6</b>	549.1	557.0	565.0	570.2
<b>Cible en valeur relative</b>		96.9%	100.0%	<b>100.2%</b>	102.1%	103.6%	105.1%	106.0%



dont tpg	459.8	473.4	<b>323.8</b>				
Sous-traitants	61.4	64.4	<b>41.0</b>				
Part des sous-traitants	11.8%	12.0%	<b>11.2%</b>				

		Voyages x km mesurés [évolution % par rapport à N-1]						
Lignes princ.	Tramways		5.8%	<b>-30.3%</b>				
	Trolleybus		0.1%	<b>-31.5%</b>				
	Autobus		5.2%	<b>-36.2%</b>				
Lignes sec.	Autobus		-1.8%	<b>-31.2%</b>				
Lignes scol.	Autobus		-7.2%	<b>-23.2%</b>				
Résultat total			3.2%	<b>-32.2%</b>	0	0	0	0

2a. Fréquentation en voyages mesurés		Voyages mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	91.0	94.3	<b>64.5</b>				
	Trolleybus	39.3	39.2	<b>26.1</b>				
	Autobus	54.8	56.7	<b>35.7</b>				
Lignes sec.	Autobus	26.6	28.0	<b>18.9</b>				
Lignes scol.	Autobus	0.6	0.6	<b>0.5</b>				
Résultat total		212.3	218.7	<b>145.7</b>	0.0	0.0	0.0	0.0

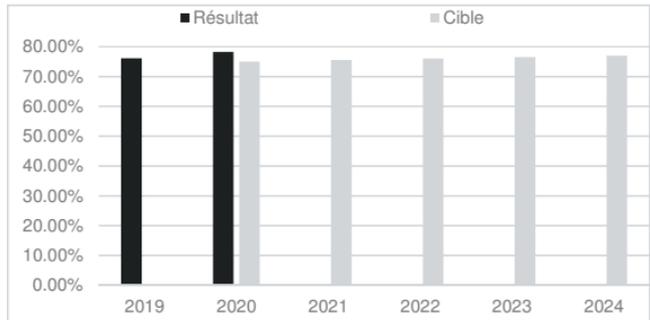
dont tpg	192.9	198.0	<b>132.5</b>				
Sous-traitants	19.4	20.8	<b>13.1</b>				
Part des sous-traitants	9.1%	9.5%	<b>9.0%</b>				

## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

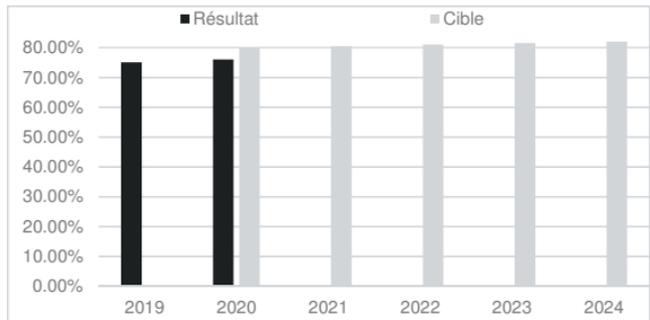
## Indicateur 3 : qualité des correspondances Léman Express

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

3.1 Lignes secondaires de rabattement	Résultat	74.57%	76.08%	<b>78.27%</b>				
	Cible	-	-	<b>75.00%</b>	75.50%	76.00%	76.50%	77.00%



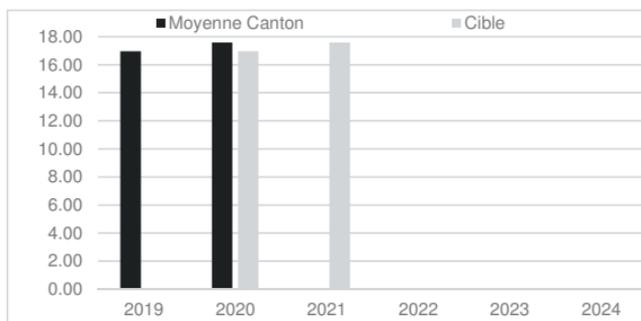
3.2 Réseau TPG global en horaire de soirée	Résultat	74.02%	75.04%	<b>76.03%</b>				
	Cible	-	-	<b>80.00%</b>	80.50%	81.00%	81.50%	82.00%



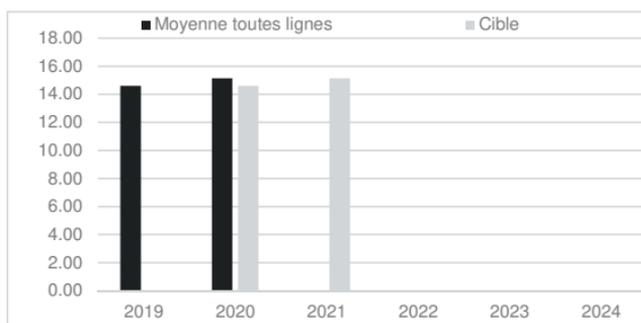
## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

## 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	<b>11.40</b>				
Zone 2 LMCE (Gen.-Car.-Lancy)	15.67	15.52	<b>15.93</b>				
Hors zone	22.01	22.05	<b>22.70</b>				
Moyenne Canton	16.93	16.95	<b>17.58</b>				
<b>Cible</b>	-	-	<b>16.95</b>	17.58	0.00	0.00	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	<b>14.88</b>				
	Trolleybus	12.55	12.48	<b>12.83</b>				
	Autobus	14.10	14.07	<b>14.39</b>				
Lignes sec.	Autobus	20.33	20.13	<b>22.02</b>				
Lignes scol.	Autobus	19.51	19.28	<b>18.47</b>				
Moyenne toutes lignes		14.67	14.60	<b>15.14</b>				
<b>Cible</b>		-	-	<b>14.60</b>	15.14	0.00	0.00	0.00

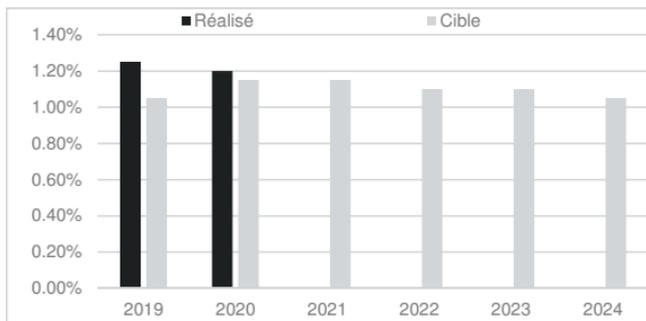


## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

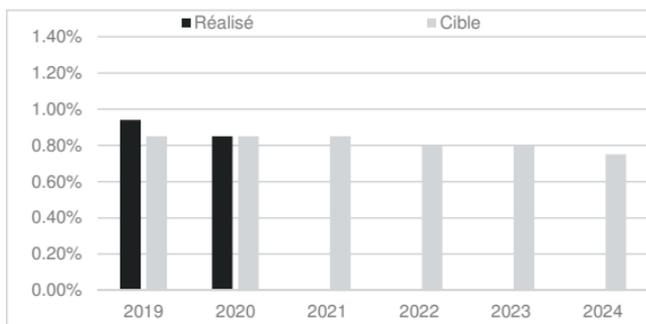
## Indicateur 5 : taux de courses non réalisées

5. Courses non réalisées	Ratio de voyages interrompus [%]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024

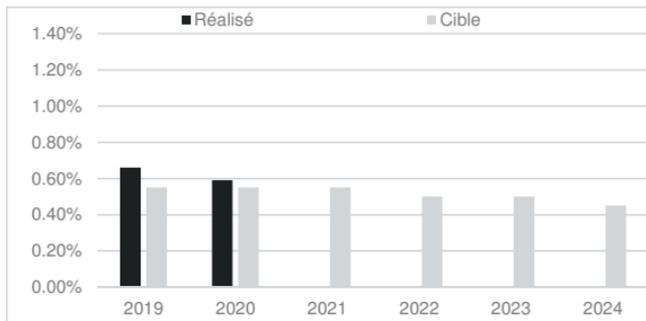
5.1 Tramways	Réalisé	1.38%	1.25%	1.20%				
	Cible		1.05%	1.05%	1.15%	1.15%	1.10%	1.10%



5.2 Trolleybus	Réalisé	0.99%	0.94%	0.85%				
	Cible		0.85%	0.85%	0.85%	0.85%	0.80%	0.80%



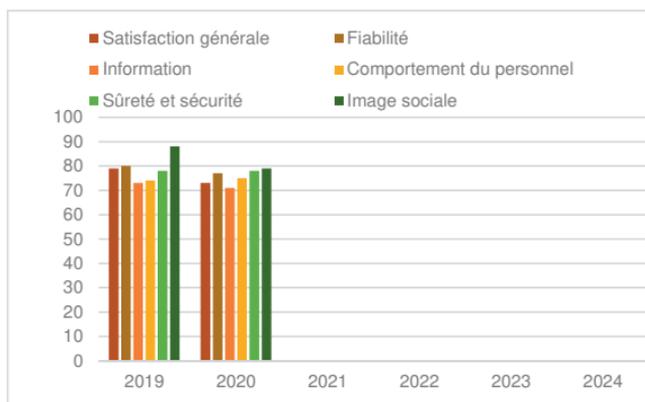
5.3 Autobus	Réalisé	0.67%	0.66%	0.59%				
	Cible		0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.50%	0.50%



## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

### Indicateur 6 : évolution des notes BEST

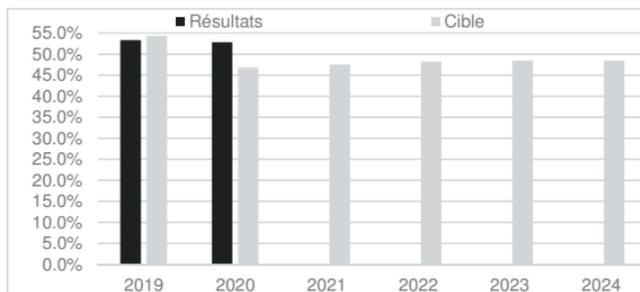
6. Note BEST							
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaction générale	83	79	<b>73</b>				
Fiabilité	75	80	<b>77</b>				
Information	65	73	<b>71</b>				
Comportement du personnel	80	74	<b>75</b>				
Sûreté et sécurité	84	78	<b>78</b>				
Image sociale	90	88	<b>79</b>				
<b>Cible</b>			<b>≥2019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



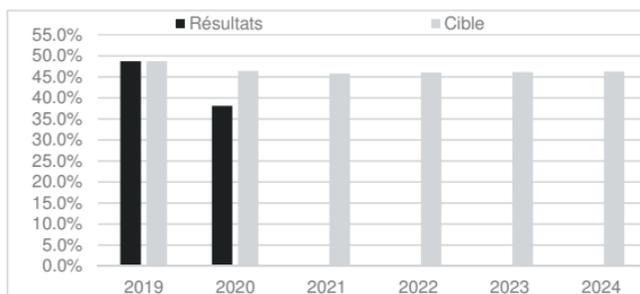
## Objectif 3 : maîtrise financière

## Indicateurs 7-8-9

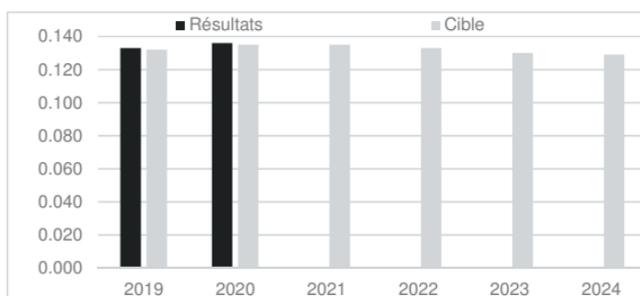
7. Ratio de contributions cantonales monétaires	[Montant des contributions cantonales] / [Total des produits.]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	53.5%	53.3%	52.8%				
Cible	52.7%	54.3%	46.8%	47.5%	48.2%	48.4%	48.4%



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%				
Cible	49.5%	48.7%	46.4%	45.8%	46.0%	46.1%	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				
Cible	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.130	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	<b>5.00</b>				
Trolleybus	3.75	3.71	<b>3.60</b>				
Autobus électrique (recharge flash)	0.32	0.55	<b>0.53</b>				
Autobus électrique (recharge lente)	0.03	0.01	<b>0.01</b>				
Autobus diesel ou hybride	14.09	14.61	<b>14.52</b>				
Total général	22.73	23.58	<b>23.66</b>	0.00	0.00	0.00	0.00
Total en traction 100% électrique	8.64	8.97	<b>9.15</b>	0.00	0.00	0.00	0.00
<b>Cible en valeur absolue</b>	-	-	<b>9.57</b>	9.87	10.51	12.36	13.41
Ratio électrique / total	38.0%	38.0%	<b>38.7%</b>				
<b>Cible en valeur relative</b>	-	-	<b>37.4%</b>	37.7%	39.7%	45.9%	48.0%

