

*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 27 avril 2022*

## **Projet de loi**

### **approuvant le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2021**

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 2021;  
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2021;  
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 8 avril 2022,  
décrète ce qui suit :

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

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2021 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 (ci-après : TPG) pour l'exercice 2021.

### **I. Préambule**

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

A l'instar de l'année 2020 marquée par la crise sanitaire, l'année 2021 a subi un impact important sur l'utilisation des transports collectifs par les usagères et usagers, ce qui a conduit les TPG à adapter temporairement leur offre de services. Les indicateurs de suivi des prestations ont été fortement impactés par cette situation.

Le conseil d'administration des TPG a validé le 7 mars 2022 tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2021, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 8 avril 2022.

### **II. Faits marquants de l'année 2021**

Exceptionnellement, l'horaire 2021 a été modifié à trois reprises :

- un premier changement a eu lieu le 13 décembre 2020 correspondant au changement officiel d'horaire au niveau national;
- un deuxième changement a été nécessaire le 22 février 2021 afin de procéder à des ajustements de l'offre compte tenu des impacts de la crise sanitaire;
- finalement, un troisième changement a eu lieu le 4 juillet 2021 en raison de la mise en service du prolongement de la ligne de tramway 14 jusqu'à Bernex-Vailly.

Tout comme en 2020, l'année 2021 a été fortement marquée par la pandémie de COVID-19, qui a eu pour effet de réduire les prestations offertes pendant plusieurs semaines au vu du manque de fréquentation (secteur aéroport ou organisations internationales, par exemple) et du manque de conductrices et conducteurs aptes à travailler dans ce contexte.

### ***Réseau tramway :***

Après avoir été coupée à Confignon-Croisée pendant les 6 premiers mois de l'année pour permettre la finalisation des travaux, la ligne 14 a été prolongée entre Bernex P+R et Bernex-Vailly. Les cadences de la ligne sur ce nouveau tronçon sont identiques à celles du reste de la ligne, à savoir 4'30" en heure de pointe et 5' en heure creuse.

En raison du démarrage des travaux du tramway aux Palettes (impliquant la suppression de la boucle de retournement), les lignes 12 et 18 ont été inversées. La ligne 18, exploitée en bidirectionnel, a repris le tronçon entre Bachet et Palettes et la ligne 12 effectue son terminus au Bachet. La ligne 15 a, quant à elle, son terminus à Grand-Lancy-Place du 1<sup>er</sup> août.

### ***Réseau trolleybus :***

#### Mesures COVID-19

En raison de la baisse de la demande en lien avec le secteur aéroportuaire, les fréquences de la ligne 10 lors des vacances et des week-ends ont été réduites au même niveau que les autres lignes urbaines. En contrepartie, l'utilisation des véhicules bi-articulés a été maximisée pendant ces périodes.

### ***Réseau bus – lignes urbaines :***

La ligne 20 effectue dorénavant son terminus à Valavran au lieu de Colovrex. Ceci permet de résoudre définitivement les problèmes de sécurité de ce carrefour et d'offrir un lieu de correspondance optimisé entre les lignes 20, 50, 52 et 53.

#### Mesures COVID-19

Sur l'ensemble de la semaine, la fréquentation des transports publics est globalement la plus faible le dimanche matin et le dimanche soir. En conséquence, l'offre a été quelque peu réduite sur les lignes urbaines 1 à 25 avant 9h et après 21h le dimanche. Quelques ajustements ou exceptions ont été réalisés sur les lignes comprenant des parcours partiels ou en fourche afin d'éviter une trop forte dégradation.

La ligne express 5+, avec une ligne F désormais à 6' aux heures de pointe entre Genève et les organisations internationales et une fréquentation stable sur Malagnou en raison du COVID-19, ne joue plus son rôle d'appoint sur ces 2 axes. En conséquence, elle a été temporairement suspendue.

Toujours en raison de la baisse de fréquentation dans le secteur des organisations internationales et à l'aéroport, la ligne 28 a été limitée à sa partie la plus fréquentée, soit Genève-Aéroport-Terminal-Les Esserts.

Afin de maintenir la liaison de l'ancien parcours de la ligne 28 entre les organisations internationales et la gare de Genève-Sécheron, la ligne 22 a été prolongée de 2 arrêts de Nations à Jardin Botanique.

### ***Réseau bus – lignes secondaires et régionales :***

#### **Secteur Arve-Lac**

En prévision de l'arrivée des premiers habitants du quartier de Belle-Terre (anciennement Mon-Ideé – Communaux d'Ambilly), la ligne 32 a été déviée pour desservir le nouveau quartier. Ce choix a impliqué une modification de parcours sur les communes de Thônex et de Chêne-Bourg en inversant les parcours des lignes 32 et 37 entre Sous-Moulin et Pierre-à-Bochet.

Une nouvelle ligne 86 a été créée entre Presinge-Village et Annemasse-Gare, afin de permettre aux usagères et usagers des communes de Presinge, Puplinge et du nord de Thônex d'avoir une correspondance avec les trains RegioExpress à la gare d'Annemasse, dans le sens pendulaire.

#### **Secteur Rhône-Arve**

Les lignes du secteur de Bernex (42, 47, L) ont été modifiées en décembre 2020 pour tenir compte du chantier du prolongement du tram jusqu'à Vailly. La ligne 42 a été coupée à Lully. La ligne 47 circule en boucle et son contresens prend le numéro de 48. La ligne L effectue son terminus à Confignon -Croisée.

En juillet 2021, le terminus de la ligne 63 a été déplacé de Confignon-Croisée à Bernex-Vailly.

Avec la mise en service du Léman express (LEX), la fréquentation de la ligne 62 a fortement augmenté (+ 90% sur janvier-février 2021 par rapport à la moyenne de l'année 2019 en période scolaire). En conséquence, les cadences ont été augmentées en heures creuses (30' au lieu de 45' aujourd'hui) pour pouvoir répondre à la demande.

#### **Secteur Rive Droite**

La ligne 50 dessert désormais le centre du Grand-Saconnex, offrant ainsi plus de potentiel de clientèle.

La ligne 53 effectue dorénavant son terminus à Valavran au lieu de Machéry et Blandonnet. La cadence en heure de pointe passe de 20' à 15' pour la synchronisation avec la ligne 57 sur Vernier-Ecole – ICC.

Avec les renforts de la ligne 53 et le déplacement du tracé de la ligne 50, le tracé de la ligne 59 a été modifié entre Machéry et Grand-Saconnex-Place, via le secteur de l'Ancienne-Route.

La ligne scolaire 82 est intégrée à l'horaire sous l'appellation ligne 54, offrant une desserte complémentaire aux communes de Collex-Bossy et Versoix en lien avec les horaires du CO des Colombières et le train de Versoix.

### Mesures COVID-19

La cadence de la ligne 56 a été diminuée de moitié : l'offre à la demi-heure est toutefois ciblée sur les courses les plus chargées, en lien avec l'arrivée ou le départ des trains grandes lignes à Genève-Aéroport.

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

L'offre de la ligne F a été augmentée de 7'30" à 6' aux heures de pointe.

Les cadences de la ligne 66 sont passées de 20' à 15' aux heures de pointe et de 40' à 30' aux heures creuses.

### ***Réseau nocturne :***

Le réseau nocturne urbain a été modifié suite à la mise en service du tram 14 à Bernex-Vailly.

La ligne 18 a vu son amplitude prolongée jusqu'à 2h du matin.

Les horaires ont été adaptés afin d'être le mieux possible en correspondance avec le LEX à 0h30, 1h00 et 2h00.

## **III. Réalisation de l'offre de transport 2021**

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

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

Pour cette deuxième 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 2021 sont présentés ci-après.

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

#### **Offre de transport**

Les places\*kilomètres réalisées (PKR) sont inférieures de 2,1% par rapport à la cible révisée pour 2021 (3 256 millions de places\*kilomètres au lieu de 3 327; pour rappel, la cible initiale du contrat de prestations était de 3 383). L'objectif est atteint lorsque l'offre globale réalisée est égale ou supérieure à la valeur cible annoncée. En 2021, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

L'offre a augmenté de 5,6% en places\*kilomètres entre 2020 et 2021 et de 6,5% par rapport à 2019, alors que la cible était fixée à 10,7% dans le contrat de prestations. Cela est dû aux mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre appliquées à différentes périodes de l'année 2021 en raison de la situation sanitaire et de l'absentéisme qui en a résulté, mais également à quelques événements majeurs comme deux épisodes de neige, ainsi que le sommet Biden-Poutine.

#### **Fréquentation**

Les voyages\*kilomètres mesurés (VKM) sont inférieurs de 8,6% par rapport à la cible révisée pour 2021 (402,3 millions de voyages\*kilomètres au lieu de 440. Pour rappel, la cible initiale du contrat de prestations était de 549,1). L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur cible annoncée. En 2021, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

La fréquentation entre 2020 et 2021 a augmenté de 10,3% en voyages\*kilomètres et de 9,9% en nombre de voyages.

Le redressement attendu en lien avec la fin espérée de la pandémie de COVID-19 a eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginée. La fréquentation de l'année 2021 atteint 75% de la fréquentation de l'année 2019.

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

La valeur cible pour 2021 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 ont atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,13% pour 2021. Malgré un nombre important d'incidents de grande ampleur (déraillements, problèmes de pantographe et aiguilles cassées,

accidents de personne, etc.), le résultat est légèrement meilleur qu'en 2020 (1,20%).

#### Taux de courses non réalisées trolleybus

La valeur cible pour 2021 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 n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,29% pour 2021.

Les problèmes récurrents de circulation dans le triangle Bel-Air/Rive/Cornavin, ainsi qu'une multitude d'évènements (sommet Poutine-Biden, affaissement de la chaussée rue du Rhône, travaux quai du Mont-Blanc, épisodes neigeux, etc.) ont aggravé la situation par rapport à 2020.

#### Taux de courses non réalisées autobus

La valeur cible pour 2021 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 2021, ce qui signifie là encore un objectif non atteint.

Le nombre de courses interrompues reste élevé, malgré un début d'année plus positif, notamment en raison de plusieurs incidents et autres accidents.

#### 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 : 76 points en 2021 par rapport à 73 points en 2020;
- fiabilité : 79 points en 2021 par rapport à 77 points en 2020;
- information : 72 points en 2021 par rapport à 71 points en 2020;
- comportement du personnel : 74 points en 2021 par rapport à 75 points en 2020;
- sûreté-sécurité : 79 points en 2021 par rapport à 78 points en 2020;
- image sociale : 79 points en 2021 par rapport à 79 points en 2020.

Cinq critères sur six présentent des résultats supérieurs ou égaux à ceux de l'année 2020. Seul le critère du comportement du personnel est en recul par rapport à l'année précédente. L'objectif est donc partiellement atteint.

### Fiabilisation et amélioration du temps de parcours

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

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

La valeur cible pour 2021 est fixée à 17,58 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 17,49 km/h pour 2021, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

La valeur cible pour 2021 est fixée à 15,14 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 15,08 km/h pour 2021, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint.

### Nombre de kilomètres produits par traction électrique

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

La valeur cible pour 2021 est fixée à 37,7% de kilomètres réalisés en mode électriques par rapport aux kilomètres réalisés totaux. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 37,9% pour 2021, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

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

Concernant les indicateurs soumis à pénalités, le contrat de prestations des TPG prévoit les règles suivantes :

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

### Qualité des correspondances avec le Léman Express

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

La valeur cible pour 2021 est fixée à 75,5% de courses à l'horaire pour les lignes secondaires de rabattement. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 80,61% pour 2021, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2021 est fixée à 80,5% de courses à l'horaire pour le réseau global des TPG en horaires de soirée (après 21h). L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 77,58% pour 2021. Il est considéré comme atteint puisque le résultat se situe à 96,4% de la cible.

#### Critères économiques et financiers

La valeur cible révisée du ratio de contributions cantonales pour 2021 (hors effet du droit de sillon) est fixée à 53% (pour rappel, la valeur initiale était de 47,5%). L'indicateur est mesuré en pourcentage en tenant compte des contributions cantonales (sans les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits. La cible vise à limiter la part de l'Etat dans les revenus des TPG. Les TPG ont atteint un ratio de 53,5% pour 2021. Il est considéré comme atteint puisque le résultat se situe à 99,1% de la cible.

La valeur cible révisée du ratio de couverture globale pour 2021 a été fixée à 39,9% (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 38,2% pour 2021. Il est considéré comme atteint puisque le résultat se situe à 95,7% de la cible.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2021 est fixée à 0,135 franc / places\*kilomètres réalisées (PKR). Cet indicateur exprime l'ensemble des charges par PKR et vise à contenir le coût du service offert par les TPG en dessous de la limite fixée. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG ont un coût de 0,134 franc / PKR pour 2021. L'objectif est atteint.

Selon l'application du système de pénalités prévus à l'annexe 12 du contrat de prestations, aucun indicateur ne fait l'objet d'une pénalité pour non-

atteinte des cibles. Le montant des pénalités calculées à charge des TPG est donc nul.

#### **IV. Situation financière 2021**

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

L'exercice 2021 se solde par une perte de 6 868 641 francs, avec une légère amélioration de +0,7% par rapport au budget et au contrat de prestations 2020-2024. A noter également qu'une légère amélioration par rapport à 2020 de + 314 726 francs (+ 4,4%) est constatée.

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

Les activités d'exploitation présentent un bénéfice de 6 425 836 francs, supérieur de 14,2% aux 5 626 601 francs prévus au budget (soit + 799 235 francs).

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

Le total des produits d'exploitation est de 484 388 638 francs, inférieur de 2 318 021 francs par rapport au budget, bien qu'en augmentation de 20 730 566 francs en référence à 2020. Les subventions complémentaires de l'Etat de Genève et de la Confédération de 31 342 422 francs ont contribué à contenir les importantes pertes de recettes de transports en raison de la crise sanitaire.

Les revenus de transports établis à 121 796 482 francs sont inférieurs au budget de - 6 834 620 francs, soit - 5,3%. Cette baisse trouve son explication dans le fait que la fréquentation n'a toujours pas retrouvé son niveau d'avant la crise (la moyenne sur l'année 2021 est de 75% par rapport à 2019).

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

Les revenus de transports Unireso zone 10 avec 98 211 432 francs sont en recul de - 8 583 098 francs (soit - 8%) par rapport au budget. En raison de la succession des vagues et des mesures pour stopper la progression de la pandémie, la fréquentation et les ventes se sont fortement contractées depuis

le début de l'année 2021. Tous les types de titres de transport et tous les canaux de vente ont été touchés négativement. Cependant, la catégorie des abonnements annuels est la moins pénalisée avec une hausse du nombre d'abonnements vendus (+ 4 000 par rapport à 2020), quand bien même le chiffre d'affaires pour cette catégorie est en légère baisse en raison du lissage du chiffre d'affaires qui est lissé sur 12 mois et peut être à cheval sur deux exercices.

Seuls les revenus de transports Léman Pass tirent leur épingle du jeu avec une progression de + 40,6% par rapport au budget (+ 2 636 852 francs) et une croissance de + 26,3% (+ 1 900 179 francs) par rapport au chiffre réalisé sur 2020. Cette progression est la conséquence du grand succès des lignes transfrontalières comme la ligne de tramway 17 ou le réseau LEX dont la fréquentation a atteint dès l'automne 2021, et cela malgré la pandémie, son objectif de fréquentation prévue à moyen terme (50 000 passagers par jour).

Les revenus de transports TPG (7 413 547 francs) sont inférieurs aux attentes du budget (- 1 417 851 francs, soit - 16,1 %). Ce résultat est imputable notamment aux nombreux événements dont les TPG sont partenaires et qui ont été annulés en raison de la situation sanitaire. Cependant, on note une progression par rapport à 2020 (+ 20,1%, soit + 1 240 204 francs), imputable aux titres locaux de la zone 210 (Annemasse), qui n'avait pas pu être constatée en 2020.

Les revenus de transports autres (7 039 290 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transports, sont supérieurs au budget (+ 529 477 francs, soit + 8,1%) et à 2020 (+ 1 974 751 francs, soit + 39%). Le nombre de voyageurs contrôlés est en hausse de + 23% par rapport à 2020. Le taux de fraude s'établit à 3,2% en légère hausse par rapport à 2020 (2,9%).

Les contributions de l'Etat sont supérieures au budget, soit + 1 688 735 francs (+ 0,6%). Cet écart s'explique en premier lieu par un soutien supplémentaire de 2 070 000 francs accordé par la commission des finances du Grand Conseil, qui est venu s'ajouter aux 20 000 000 francs prévus au budget, pour faire face aux pertes de recettes en lien avec la crise sanitaire. Cette contribution complémentaire est cependant tempérée par la réduction de la subvention du droit de sillon en lien avec le report de 6 mois de la mise en service du prolongement du tramway 14 jusqu'à Bernex-Vailly pour un montant de 381 265 francs. En comparaison avec 2020, les contributions de l'Etat sont en hausse (+14 699 386 francs, soit + 5,8%), dont une majeure partie était prévue dans le CP 2020-2024 pour financer la croissance de l'offre 2021.

Les contributions fédérales (19 641 760 francs) sont supérieures au budget (+ 7 353 647 francs, soit + 59,8%). Cette situation s'explique par le soutien financier aux transports publics durant la crise sanitaire prévu dans la loi fédérale du 17 décembre 2021, qui a permis notamment la compensation à hauteur d'un tiers des pertes dans le trafic local dues au COVID-19, soit un montant de 9 272 422 francs, compensé par une baisse de 1 918 775 francs en raison notamment de la chute de la rétrocession des droits sur les carburants. Par rapport à 2020, les contributions fédérales sont en baisse (- 2 163 397 francs, soit - 9,9%), s'expliquant par un soutien financier fédéral durant la crise sanitaire plus important en 2020.

Les contributions des communes et des tiers (18 334 900 francs) sont inférieures au budget (- 1 646 760 francs) et supérieures à 2020 (+ 191 427 francs). Cette régression par rapport au budget s'explique principalement par le recul des subventions Noctambus et l'extourne de la provision pour subventions complémentaires pour la ligne 17 comptabilisée sur 2020. Les contributions GLCT (Groupement local de coopération transfrontalière) de 14 299 205 francs, inférieures par rapport au budget (- 577 476 francs, soit - 3,9%) et supérieures à 2020 (+ 1 013 347 francs, soit + 7,6%), sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG. Elles sont libellées en euros, indexées annuellement et subissent également les effets de change. En lien avec la crise sanitaire, il est à noter la comptabilisation d'un soutien financier à recevoir pour la partie française des lignes au titre de l'exercice 2021 (+ 1 200 000 francs).

Les produits d'exploitation divers (18 458 646 francs) sont inférieurs au budget (- 2 964 307 francs, soit - 13,8%) sous l'effet des revenus de publicité inférieurs au budget de - 3 726 681 francs et des autres produits d'exploitation de - 475 251 francs compensés par la progression des autres postes de cette catégorie pour 1 237 625 francs. A noter la progression des produits d'exploitation par rapport à 2020 (+ 1 477 667 francs, soit + 8,7%).

### Charges d'exploitation

Le total des charges d'exploitation est de 477 962 801 francs, inférieur de - 3 117 257 francs, soit - 0,6% par rapport à la prévision budgétaire et en progression de + 17 727 079 francs, soit + 3,9% par rapport à 2020.

Les frais de personnel s'établissent à 267 642 118 francs et sont moins élevés que prévu (- 5 827 227 francs, soit - 2,1%) bien qu'ayant augmenté de + 2 896 622 francs par rapport à 2020 (soit + 1,1%). L'effectif est légèrement supérieur au budget (2 132 ETP, soit + 2 ETP). L'économie provient globalement de la réduction de la provision pour vacances des heures

supplémentaires et des frais de personnel intérimaires moins élevés, un salaire moyen plus faible qu'attendu et un taux de charges sociales plus bas. L'augmentation par rapport à 2020 résulte principalement des embauches de personnel (+32 ETP) de conduite.

Les frais de véhicules (34 892 495 francs) sont supérieurs au budget (+2 362 688 francs, soit +7,3%) et en progression par rapport à 2020 (+3 787 498 francs, +12,2%). Les frais de carburant et d'énergie électrique de traction sont inférieurs aux attentes (-990 747 francs, soit -6,4%), en raison d'une consommation moins élevée qu'attendue. Le dépassement du budget se situe dans les autres frais de véhicules (+18,1%, +2 974 645 francs) et concerne notamment la maintenance des tramways et des autobus ainsi que les frais de désinfection.

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (24 473 844 francs) en progression de +1 058 977 francs, soit +4,5% de plus par rapport à 2020, sont très proches du budget (+83 251 francs, soit +0,3%). La plus importante hausse est due aux frais et installations fixes avec divers travaux de génie civil sur le réseau (+638 568 francs, soit +54,2%). Elle est compensée par une économie sur les frais de bâtiments et la baisse du droit de sillon en raison de la non-facturation d'une demi-année suite au report de la mise en service du prolongement du tramway 14 sur Bernex-Vailly (-555 317 francs).

Les frais de sous-traitance de transport (60 048 266 francs) sont moins élevés de -865 275 francs par rapport au budget (-1,4%), tout en étant en croissance par rapport à 2020 (+2 847 733 francs). Cet écart positif est dû principalement au renforcement de l'offre 2021 et à l'indexation des contrats.

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 2021 sont respectivement de 8,1% et 2,2%.

Les charges d'exploitation diverses (27 573 371 francs) sont au-dessous du budget (-4 655 069 francs, soit -14,4%) et également en diminution au regard de l'exercice 2020 (-5 646 884 francs, soit -17%). Ces charges sont constituées de nombreuses natures qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à l'année précédente. Par rapport à l'exercice précédent, l'écart le plus important de -6 794 616 francs «cotisations impôts et taxes» provient d'une correction de TVA comptabilisée en charge en 2020 et corrigée en produit en 2021. Cette

correction fait suite à la publication de mai 2021 par l'AFC<sup>1</sup>. Le poste « travaux à facturer » enregistre également une forte baisse de - 1 005 403 francs. La comptabilisation de provisions pour litiges de + 2 329 588 francs sur les « Honoraires juridique et fiduciaire » vient modérer cette baisse.

Les dotations aux amortissements (61 180 476 francs) sont au-dessus du budget (+ 5 952 519 francs, soit + 10,8%) et plus élevées qu'en 2020 (+ 12 166 978 francs, soit + 24,8%). L'écart par rapport à 2020 s'explique essentiellement par la mise en service du dépôt En Chardon. Par ailleurs, de nouveaux véhicules reçus en 2021 ont été activés plus tôt que prévu, et des équipements embarqués non encore amortis ont été démontés et remplacés en raison d'incompatibilités technologiques.

Avec 2 152 230 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont proches du budget (- 168 145 francs, soit - 7,2%), et en comparaison avec 2020, l'écart est positif (+ 40,1%, soit + 616 155 francs). Ce constat est cohérent avec l'évolution positive des recettes du contrôle des titres de transports (+ 39%).

### ***Résultat financier***

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est un déficit de 13 350 678 francs. Il est plus étendu que la perte prévue au budget de 12 542 203 francs (+ 808 475 francs ou + 6,4%) et également plus important par rapport à l'exercice précédent (+ 2 717 234 francs, soit + 25,6%). Le principal écart par rapport à 2020 concerne la hausse des charges d'intérêts (+2 041 845 francs, soit + 23,6%) et la variation de provisions pour litiges avec + 736 952 francs (+ 98,8%).

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

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter et s'établissent à 906 668 997 francs à fin 2021, soit 30 036 852 francs d'investissements de plus que les actifs immobilisés à fin 2020. Le principal poste des immobilisations est constitué par les « terrains, bâtiments, installations fixes », dont la valeur au 31 décembre 2021 s'établit à 418 908 115 francs, ainsi que par le poste « véhicules et leurs équipements », dont la valeur nette est de 412 046 729 francs.

---

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

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 20 292 657 francs, dont 83% concernent les derniers travaux restant à effectuer pour le dépôt En Chardon au 31 décembre 2021 (2020 : 104 763 791 francs, qui concernaient en grande partie les véhicules commandés).

Les avances sur achats d'immobilisations s'établissent au 31 décembre 2020 à un total TTC de 1 707 351 francs (41 125 070 francs en 2020). Ces avances concernent la commande de systèmes d'aide et d'information voyageurs. En 2020, les avances correspondaient principalement à des acomptes pour l'achat de tramways et de trolleybus.

## **V. Conclusion**

Sur le plan de la réalisation des prestations de transports pour l'année 2021, les TPG ont à nouveau souffert de la situation sanitaire. Celle-ci a continué à impacter la production de l'offre (période de semi-confinement, télétravail et absentéisme), même si cette dernière a quand même progressé de 5,6% par rapport à 2020. Le redressement attendu de la fréquentation en voyages\*kilomètres en lien avec la fin espérée de la pandémie de COVID-19 a bien eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginé. La fréquentation de l'année 2021 atteint 75% de la fréquentation de l'année 2019.

Sur le plan financier, le résultat enregistré en 2021 de - 6 868 641 francs est en progression de 314 726 francs par rapport au résultat 2020 (soit une amélioration de 4,4%). Il est conforme au contrat de prestations 2020-2024. Pour parvenir à ce résultat, le canton de Genève a cependant dû octroyer au total une subvention complémentaire de 22,1 millions de francs et la Confédération de 9,2 millions de francs afin de compenser les effets de la crise sanitaire.

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 2021 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2021 des TPG*

Rapport annuel  
de gestion 2021



## Rapport annuel de gestion 2021

# TABLE DES MATIÈRES

### RAPPORT D'ACTIVITÉ

4-5	Résumé des faits marquants
6-9	Éditoriaux

#### Gouvernance

10-11	Conseil d'administration
12-13	Collège de direction
14-15	Participations

### CONTRAT DE PRESTATIONS

16-17	Contrat de prestations
-------	------------------------

### BILAN SOCIAL

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

### STATISTIQUES

21	Chiffres clés
22	Caractéristiques des lignes
23	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
24-29	Résultats par ligne
30	Structure de coût des lignes principales en 2021
31	Taux de couverture et d'utilisation des lignes

### FINANCES

#### États financiers consolidés

32	Bilan consolidé
33	Compte de résultat consolidé
34-35	Flux de liquidités consolidés
36	Variation des fonds propres consolidés
37	Approbation
38	Attestation d'assurance
40	Glossaire

## Rapport d'activité

## RÉSUMÉ DES FAITS MARQUANTS



RÉSEAU TRAMWAY · JUILLET

**Prolongement** de la 14  
à Bernex-Vailly

BILLETTIQUE · DÉCEMBRE

Vente des titres  
de transport des  
lignes **271, 272, 274**

ÉGALITÉ DES GENRES · SEPTEMBRE

**Rédaction inclusive**  
aux tpg

RÉSEAU AUTOBUS · AOÛT

**Nouvelle desserte**  
à Belle-Terre (1, 9)  
et Étang (28)

EN CHARDON · JUIN

Inauguration de la **centrale**  
**solaire** photovoltaïque

RÉSEAU TROLLEYBUS · DÉCEMBRE

**Prolongement**  
de la 2 à Cressy et de la 7  
à Bout-du-Monde



EN CHARDON • SEPTEMBRE

## 2<sup>e</sup> édition du Forum mobilité

TRANSPORT À LA DEMANDE  
TPGFLEX • DÉCEMBRE

Un pilote  
en campagne

DEMANDES OCIRT • 2021

Des mesures concrètes  
pour rétablir un **climat**  
de travail serein



CONGÉ PATERNITÉ • JUIN

Plus loin que le  
règlement fédéral

JANVIER DE NOËL • DÉCEMBRE

Le retour  
à Noël



PANDMIE DE COVID • 2021

La sécurité avant tout  
et des adaptations  
de l'offre de transport  
nécessaires

ADAPTATIONS DU RÉSEAU • MAI/JUIN

Sommet États-Unis –  
Russie et chantier du pont  
du Mont-Blanc

Découvrez l'intégralité  
des faits marquants  
de l'année 2021  
au format vidéo!



## Rapport d'activité ÉDITORIAUX

### Des défis ambitieux pour la mobilité durable de demain



Le rapport annuel de gestion est le support de communication régulier du Conseil d'administration des Transports publics genevois. S'il permet de présenter les bilans financiers et les statistiques de l'entreprise, il est aussi l'occasion de revenir sur les faits marquants de l'activité des tpg au cours de l'année écoulée. Le rapport annuel 2021 que vous êtes en train de lire s'est allégé, en vous proposant uniquement la partie chiffrée. Les faits marquants, eux, s'adaptent aux canaux d'information actuels en se présentant sous la forme de vidéos thématiques. Cette nouvelle formule nous inscrit dans l'ère du temps, avec des moyens de communication dynamiques. Présenter les faits marquants en version numérique c'est l'opportunité de capitaliser sur des supports pouvant être diffusés tout au long de l'année pour valoriser notre expertise, et pas uniquement lors de la publication d'un document « imprimé » ; une manière de communiquer plus durable, dans tous les sens du terme.

La durabilité, justement, est un objectif prioritaire du Conseil d'administration. Toutes nos actions et développements actuels et futurs prennent en compte ce critère fondamental de la mobilité de demain : elle doit être durable. En ce sens, nous nous réjouissons des engagements pris par la Confédération dans le cadre du plan climat 2020-2050, dont la mesure phare est la diminution des gaz à effet de serre (GES) avec un objectif de 0% d'émissions nettes d'ici à 2050 dans le secteur des transports ; et de ceux pris par le canton de Genève, qui se fixe l'objectif de réduire les GES de 60% d'ici à 2030 pour atteindre la neutralité carbone en 2050.

« En 2010, les émissions de GES liées à la mobilité terrestre (hors trafic aérien) étaient responsables d'environ 25% des émissions de GES totales du canton de Genève », peut-on lire dans le plan climat cantonal 2030. Des émissions dues en grande partie au transport individuel motorisé (le FRET étant celui qui émet le plus). Pour atteindre l'objectif de moins 60% d'émissions en 2030, 40 à 50% des déplacements individuels motorisés devront se reporter sur des modes de transport plus respectueux de l'environnement, voire être supprimés. Et pour atteindre le 0% en 2050, c'est 80%.

Nous avons évidemment un rôle de premier plan à jouer pour atteindre ces objectifs ambitieux fixés par nos autorités : en proposant une offre de transport de qualité, à des prix attractifs et dans le respect des principes du développement durable. Nous vous l'annonçons l'année passée, nous nous sommes engagés à exploiter un réseau de transport public 100% électrique en 2030 déjà. Au gré des acquisitions de nouveaux véhicules et de renouvellements de la flotte, mais aussi lors de l'extension du réseau existant. Ainsi, en décembre 2021 nous avons étendu notre réseau électrique, sans déployer d'infrastructures supplémentaires, mais grâce à nos récents trolleybus qui permettent de prolonger un parcours en fonctionnant sur batterie.

Au-delà de la mise en service de véhicules à traction électrique, nous devons également déployer toutes nos forces pour rendre le réseau tpg attrayant, en termes d'offre de transport mais aussi d'accès au service afin d'encourager le report modal : par la mise à disposition de solutions simples d'acquisition des titres de transport par exemple ou encore grâce à une information voyageur-ses de qualité. Notre stratégie Cap 2030 trace le chemin pour atteindre ces objectifs. En tissant des alliances avec d'autres partenaires, par exemple, comme nous l'avons fait fin 2021 en nous associant à la société Alpbus pour vendre les titres de transport de leurs lignes interurbaines dont les tarifs sont désormais alignés sur les prix de la zone tarifaire Léman Express. En effet, de par la situation géographique de notre canton, entre la France et le canton de Vaud, le développement des coopérations transfrontalières (internationales et cantonales) fait partie intégrante de notre stratégie pour favoriser le report modal, en accord avec les projets du plan climat cantonal genevois.

Ces objectifs sont ambitieux. Chaque action concrétisée en amont pour les atteindre est, pour nous, une victoire : ainsi, la mise en service de notre centrale solaire sur le toit de notre nouveau centre de maintenance et dépôt d'En Chardon, en avril 2021, représente encore un pas supplémentaire vers la décarbonisation de notre canton. Elle permet de produire 1GWh d'énergie solaire par an, soit la consommation annuelle de plus de 300 ménages genevois ! Je me réjouis donc que les tpg participent pleinement, dans tous les domaines sur lesquels ils peuvent agir favorablement, à faire de la région du Grand Genève un monde meilleur, plus responsable et plus respirable pour les générations futures.



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

## Notre capacité d'adaptation : une de nos plus grandes forces !



« Les jours se suivent et ne se ressemblent pas », a-t-on pour habitude de dire. Pourtant, l'année 2021 a passé avec cette impression de déjà-vécu : elle s'est, à nouveau, déroulée au rythme de la pandémie et de ses conséquences sur notre quotidien, tant professionnel que personnel.

À la crise sanitaire s'est ajoutée une crise socio-économique. La baisse de l'activité a affecté quasi tous les milieux professionnels, entraînant un manque à gagner, très important pour certains. Si nous avons également souffert d'une perte de recettes marquée, le statut indispensable de notre activité et en conséquence le soutien financier de nos autorités nous ont permis de maintenir notre offre et de continuer, malgré tout, à mener à bien les développements prévus, moyennant quelques adaptations dans une situation changeante. Ainsi, si je devais citer une force qui a qualifié nos activités tout au long de l'année 2021, c'est la réactivité !

Dès février, il a fallu nous adapter à une nouvelle donne de mesures pour endiguer la propagation du virus, le télétravail était devenu une nouvelle habitude de travail. De nombreuses entreprises, dont la nôtre, ont franchi le pas et autorisé leurs salarié-es qui le peuvent à travailler de un à plusieurs jours par semaine à domicile. Une donnée qui n'est pas sans conséquence sur une activité comme la nôtre, puisque les déplacements de la population s'en trouvent désormais diminués. Cette mutation des habitudes professionnelles nous amène aussi à chercher de nouvelles solutions encore plus avantageuses pour notre clientèle : nous menons ainsi des réflexions au sein de la communauté tarifaire unireso sur le développement de titres de transport spécialement adaptés aux nouvelles habitudes de travail.

Puis, à la veille de l'été, deux événements majeurs ont à nouveau impacté notre service, bien que ce soit de manière plus temporaire : en mai, d'importants travaux de réfection du pont du Mont-Blanc, artère routière de référence s'il en est, et de ses alentours ont nécessité des mesures considérables de déviation de nos lignes ; puis, en juin, c'est le sommet États-Unis – Russie qui a nécessité la déviation d'une trentaine de lignes, avec des changements parfois à la dernière minute, néanmoins essentiels pour garantir la sécurité des deux chefs d'État. Cette opération de sécurité s'est déroulée avec succès, grâce au professionnalisme de nos collaborateurs et collaboratrices aguerris à la gestion des imprévus sur notre réseau et à notre excellente collaboration avec la police cantonale genevoise.

Nous avons également pu étoffer notre offre de transport avec plusieurs nouveautés, dont certaines décalées dans le temps en raison de la pandémie. Ce fut par exemple le cas de la ligne de tram 14 qui a pu être étendue jusqu'à son actuel terminus de Bernex-Vaillay au mois de juillet. Fin août, nous avons développé notre réseau de bus dans le nouvel écoquartier thônésien de Belle-Terre ; et une nouvelle ligne (86) a été créée pour relier les communes de

Presinge et Puplinge à la gare Léman Express d'Annemasse. Ces développements de l'offre sont la démonstration parfaite de notre capacité à répondre efficacement à la croissance des besoins en mobilité et à leur évolution, que ce soit pour accompagner l'expansion de nouveaux quartiers ou les changements d'habitudes ; avec la 86, par exemple, de nouveaux horizons s'ouvrent sur le développement de la coopération transfrontalière en emmenant les pendulaires suisses prendre le train en France pour relier la Suisse romande.

Enfin, au changement d'horaire de décembre, nous avons lancé un service de bus à la demande dans la région de la Champagne : en opérant les courses à la demande de la clientèle, grâce à une application en ligne, nous optimisons le service et évitons les trajets sans voyageur-ses. tpgFlex est un projet pilote qui nous emmène ainsi sur la voie de nouvelles perspectives de développement dans les zones de la région où la demande est trop faible pour maintenir un service de ligne rentable durant les heures creuses ; faire rouler des véhicules plus adaptés, au moment où il y en a besoin, permet de réduire notre impact sur l'environnement et d'optimiser nos coûts.

Toutes ces nouveautés démontrent à la fois notre capacité à nous adapter à des situations imprévues importantes et à faire évoluer notre offre dans les principes du développement durable. Malgré la pandémie et ses conséquences, nous avons su encore une fois, en 2021, agir de manière à continuer de proposer à la population de la région du Grand Genève les solutions de mobilité innovantes qu'elle est en droit d'attendre d'un service public comme le nôtre.



**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 membres de la direction et valide les orientations sociales, environnementales et budgétaires. Ses membres officient au sein d'un bureau du conseil, des conseils d'administration des filiales du groupe tpg et dans quatre commissions thématiques.**

**En 2021, le conseil a particulièrement planché sur les finances de l'entreprise, en raison des impacts financiers de la pandémie de COVID, avec pour objectif de trouver des solutions de financements sur le long terme.**

**MEMBRES DÉSIGNÉ-ES PAR LE CONSEIL D'ÉTAT**

Anne Hornung-Soukup  
Présidente



Silvio Bartolini



Claudia Grassi<sup>1</sup>



Denis Grobet



Maja Lüscher



Guy Schrenzel  
Voix consultative



Philippe Serrano

<sup>1</sup> Remplacée par Sandrine Meyer-Chanson le 12.01.2022

**MEMBRES DÉSIGNÉ·ES PAR LE GRAND CONSEIL**

**Céline Amaudruz**  
Vice-présidente



**Javier Garcia**



**Oscar Francisco  
Gonzalez Garcia**



**Philippe Meyer**



**Philippe Calame**



**Philippe Rochetin<sup>2</sup>**



**Thibault Schneeberger**

**MEMBRE DÉSIGNÉE PAR  
LE CONSEIL ADMINISTRATIF  
DE LA VILLE DE GENÈVE**

**Sandrine Salerno**

**MEMBRES ÉLUS PAR  
LE PERSONNEL TPG**

**Robert Badoud**



**Frank Cordier**



**Joao Faustino**

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

**Antoine Vielliard<sup>3</sup>**

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

**Gilles Marti**

<sup>2</sup> En remplacement d'Anne Penet, en fonction jusqu'au 31.03.2021

<sup>3</sup> A quitté le Conseil d'administration le 15.02.2022

## Rapport d'activité

**LA GOUVERNANCE**

**Le collège de direction met en œuvre les décisions stratégiques élaborées avec le Conseil d'administration et organise les activités de l'entreprise pour répondre aux objectifs négociés dans le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel se meuvent les tpg et en optimisant les ressources humaines et financières.**

**En 2021, la direction a poursuivi le développement de l'entreprise, dans le contexte de crise sanitaire et socio-économique que nous vivons depuis deux ans : tout en garantissant la protection de la clientèle et du personnel, il a mené à bien plusieurs adaptations de l'offre et réussi le déploiement de nouvelles prestations de transport pour une mobilité encore plus durable.**



**Denis Berdoz**  
Directeur général  
Directeur Ressources humaines a.i.,  
dès le 01.05.2021



**Sheba Corti**<sup>1</sup>  
Ressources humaines

<sup>1</sup> Remplacée par Émilie Durrer Stambolic dès le 01.02.2022



**Marc Defalque**  
Marketing, ventes  
et communication



**Pascal Ganty**  
Infrastructures  
et bâtiments



**Sophie Heurtault Malherbe**  
Finances  
et gestion



**Marc Châtelain**  
Exploitation



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



**Thierry Wagenknecht**  
Technique

## Rapport d'activité

# PARTICIPATIONS

Tout comme l'année précédente, 2021 a été impacté par les crises sanitaire et socio-économique induites par la pandémie de COVID. Le Léman Express et les autres modes de transport public ont souffert des absences dues à la maladie, au niveau de l'exploitation, ainsi que de la baisse de fréquentation. Des effets qui se sont fait sentir sur les recettes.



### GCT-GESTION DES COMMUNAUTÉS TARIFAIRES SÀRL

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass.



Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport. En 2021, les tpg ont perçu 89,19% 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

En 2021, le groupement TP2A a répondu à l'appel d'offre pour le renouvellement de la concession de service public du réseau TAC pour 2023-2029 (le marché doit être attribué en juin 2022).



### SOCIÉTÉ DU TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE

Exploitation du Téléphérique du Salève.

Autres actionnaires:  
RATP Dev, COMAG

2021 a été marqué par la fermeture du téléphérique du Salève, à fin août, pour d'importants travaux. L'infrastructure rouvrira ses portes en 2023 avec des gares d'arrivée / départ rénovées ainsi qu'un restaurant et autres lieux d'accueil flambant neufs!



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, MOB, VMCV, CGN, MBC, LEB, TPC

**TPCOLLECT**

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

Participants : tpg, TPF, tl, transN, VMCV

**MAAS – MOBILITY-AS-A-SERVICE**

Centre de compétences offrant des solutions de mobilité multimodale clés en mains sous la forme d'une plateforme mobile et d'un système de gestion liés. L'une de nos réalisations est l'application zenGo créée en collaboration par les tpg et les tl.

Participants : tpg, tl

**DATA (NOUVEAU EN 2021)**

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

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

**OPTIBUS (NOUVEAU EN 2021)**

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

Participants : tpf, MBC, tpg, tl

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

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

Participants : tpg, TPC



En 2021, les lignes Noctambus ont à nouveau été mises à l'arrêt pour cause de pandémie; le service a repris normalement le 2 juillet.

2021 a également été marqué par les festivités des 25 ans du service, n'ayant pu se tenir en 2020 – année anniversaire – en raison des restrictions sanitaires.

## Contrat de prestations

# CONTRAT DE PRESTATIONS 2020-2024 : 2021, ENCORE UNE ANNÉE IMPACTÉE PAR LES EFFETS DES MESURES DE LUTTE CONTRE LA PROPAGATION DU CORONAVIRUS

**2021 était la deuxième année du contrat de prestations fixant nos objectifs et indicateurs pour la période 2020 à 2024. C'est un démarrage difficile pour cette nouvelle période, en raison de la pandémie de COVID-19. Si les beaux jours de l'été 2020 nous laissaient espérer un retour à la normale en termes de fréquentation et donc de croissance des recettes, la recrudescence des contaminations dès l'autonome est venue freiner cet élan positif.**

La succession de mesures de protection imposées en 2021 par le Conseil fédéral a continué d'impacter le monde du transport public : entre l'obligation, la recommandation ou la préférence pour le télétravail, les déplacements des personnes ont diminué. Et de fait, les recettes aussi.

Malgré tout, grâce aux soutiens financiers du Canton et de la Confédération en raison de notre rôle essentiel pour la population, ainsi qu'à des collaborateurs et collaboratrices toujours aussi motivés, nous avons continué à développer notre offre en 2021. Relevons en particulier la croissance du réseau électrique, avec le prolongement de la ligne 14 à son nouveau terminus de Bernex-Vailly, en juillet, ainsi que l'extension du réseau de trolleybus, en décembre.

## OBJECTIFS ET INDICATEURS DU NOUVEAU CONTRAT DE PRESTATIONS 2020-2024, ANNÉE 2021

### Objectif 1

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

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



Pour la deuxième année consécutive, la baisse de la fréquentation due à la pandémie nous a empêché d'atteindre cet objectif d'augmentation de la fréquentation et ce malgré un objectif révisé à la baisse par rapport au contrat initial en raison de la crise sanitaire.

## 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



Les indicateurs prépondérants de cet objectif (soumis à pénalités si non atteints), soit la qualité des correspondances avec le Léman Express, étaient positifs pour l'année 2021.

Les aléas du trafic ont, en revanche, encore péjoré le taux de réalisation des courses. Relevons particulièrement l'absence de boucle de rebroussement entre Rive et Moillesulaz qui nous pénalise toujours lors de perturbations sur le réseau de tram ainsi que le manque de sites propres tpg dans le triangle Rive/Cornavin/Bel-Air. Enfin, l'atteinte des indicateurs « vitesse commerciale » se basant toujours sur l'année précédente (il s'agit de faire mieux l'année suivante) n'a pu être réalisée; effectivement, la première année de pandémie a permis de réduire drastiquement la circulation habituelle nous laissant ainsi progresser à bonne vitesse, ce qui a moins été le cas en 2021.

## 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)



Comme l'année précédente, la situation sanitaire a entraîné une baisse de la fréquentation des transports publics dans tout le canton. De fait, les ventes de titres de transport ainsi que les produits publicitaires ont, à nouveau, été affectés avec respectivement -6,8 MCHF et -3,7 MCHF. Néanmoins, malgré ces pertes de recettes, nous avons pu réaliser l'offre telle que planifiée grâce au soutien du Canton et de la Confédération. L'objectif fixé pour les « coûts/PKR » a ainsi été atteint. En revanche, les valeurs cibles des indicateurs « ratio de contributions cantonales » et « taux de couverture globale » prévues au contrat de prestations pour 2021 n'ont pas pu l'être (les cibles non atteintes restent toutefois dans la marge de tolérance de 5%).

## Objectif 4

### DIMINUER LES IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Indicateur : nombre de kilomètres produits par traction électrique

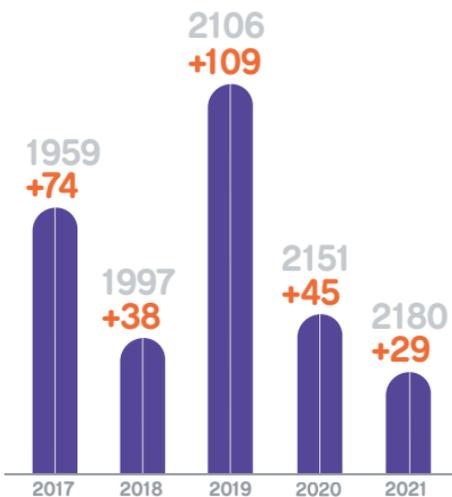


Devenir l'acteur de référence de la mobilité durable dans la région du Grand Genève, c'est l'objectif phare de notre stratégie Cap 2030. Un des moyens de l'atteindre est d'accroître le développement de notre offre de transport à traction électrique. En 2021, cet objectif a de nouveau été atteint, notamment grâce à l'extension des réseaux de tramway et trolleybus. Relevons encore que la flotte de véhicules électriques s'est enrichie de 26 unités supplémentaires (tramways et trolleybus).

Bilan social

# ÉVOLUTION DE L'EFFECTIF

Nombre de collaborateurs et collaboratrices



## Administration



## Exploitation



<sup>1</sup>dont 1315 à la conduite  
<sup>2</sup>dont 1327 à la conduite

## Technique



**136**

personnes travaillent dans l'encadrement, soit 6,2% des collaborateurs-trices



**202**

personnes travaillent à temps partiel, soit 9,3% des collaborateurs-trices

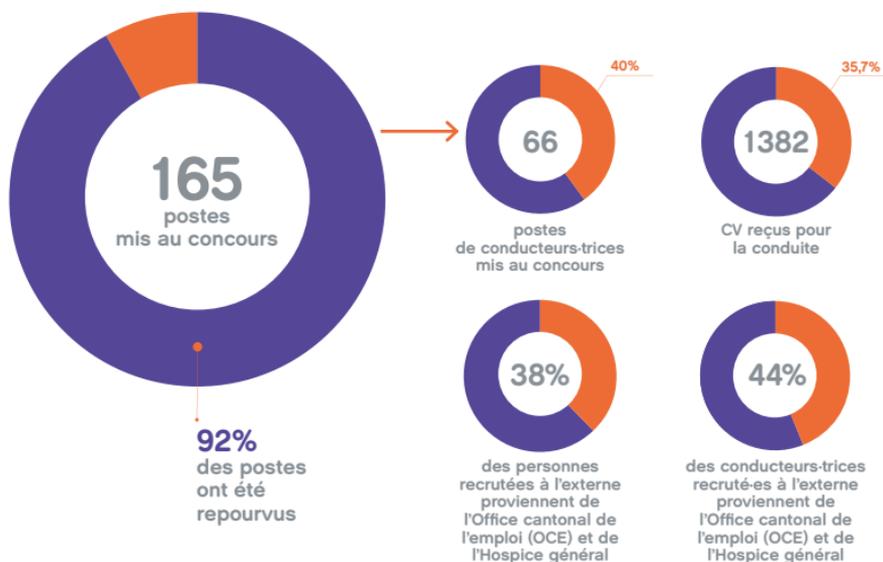


**1051**

personnes ont moins de 45 ans, soit 48,2% des collaborateurs-trices

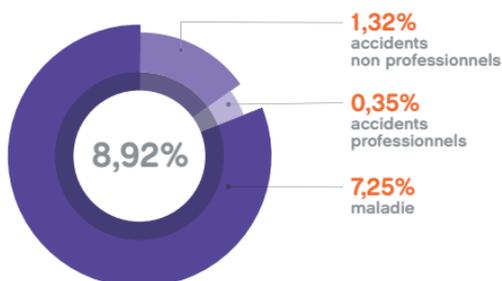
## RECRUTEMENTS

En 2021, les tpg ont reçu 3873 CV, soit plus de 300 par mois.



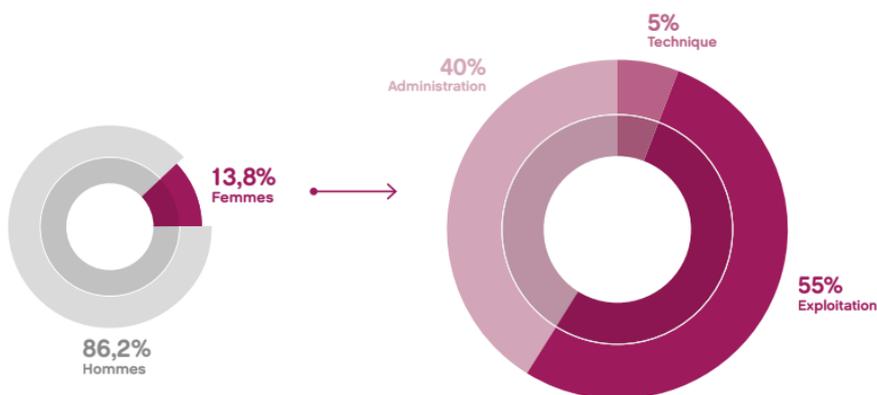
## ABSENCES

Taux moyen : 8,92%  
(en baisse par rapport à 2020)



Bilan social

# LES FEMMES AUX TPG



## FORMATIONS

Budget total 2021  
CHF 1000 000 dépensés

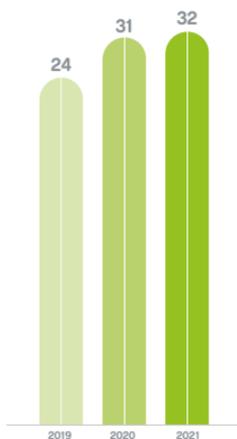


CHF 570 000  
Formation métiers  
Développement  
du savoir-faire



CHF 430 000  
Formations transverses  
Développement  
des compétences  
personnelles et  
interpersonnelles

Apprenti-es  
formé-es



280 parcours de formation ont été mis à disposition sur la **plateforme e-learning** des tpg correspondant à plus de 600 modules pour un total de 5983 heures de formations réalisées.

## Statistiques

# CHIFFRES CLÉS

	2021	2020
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	31 486	29 392
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	28 311	26 607

### Voyageur-ses transporté-es

Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	162 701	147 835
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	421 038	381 238
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	445	404

### Parc de véhicules

Tramways articulés	124	117
Trolleybus articulés	104	85
Minibus	4	4
Véhicules autonomes	4	4
Autobus	39	39
Autobus articulés	189	189
Autobus articulés « TOSA »	12	12
<b>Total</b>	<b>476</b>	<b>450</b>

Nombre de places voyageur-ses dans les véhicules (base : places debout 4 personnes/m <sup>2</sup> )	63 710	59 800
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 565 600	3 360 094

### Effectif du personnel (équivalent temps plein en moyenne annuelle)

Exploitation	1 505	1 486
Ateliers, dépôts et installations	343	348
Administration et soutien	284	267
<b>Total</b>	<b>2 132</b>	<b>2 100</b>

### Finances (en milliers de CHF)

#### Produits

Produits du transport		
Billets	38 352	31 592
Abonnements	66 430	69 792
Divers	2 561	3 229
Autres produits voyageur-ses	14 453	11 238
<b>Total produits du transport</b>	<b>121 796</b>	<b>115 851</b>
Contributions	344 134	330 826
Produits d'exploitation divers	18 459	16 981
Produits financiers	2 174	1 675
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	56	28
<b>Produits totaux</b>	<b>486 618</b>	<b>465 361</b>

#### Charges

Frais de personnel	267 642	264 745
Biens et services	146 988	144 941
Pertes sur constats et débiteurs	2 152	1 536
Dotations aux amortissements	61 180	49 013
Charges financières	15 524	12 308
<b>Charges totales</b>	<b>493 487</b>	<b>472 544</b>
<b>Résultat</b>	<b>-6 869</b>	<b>-7 183</b>

## Statistiques

CARACTÉRISTIQUES DES LIGNES  
AU 11 DÉCEMBRE 2021

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)	
1	Hôpital Trois-Chêne/Belle Terre Ecole – Petit-Bel-Air – Gradelle – Genève-Eaux-Vives-Gare – Terrassière – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	11,805	0:51:44	13,69
2	Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7,012	0:29:43	14,15
3	Gardiol – Servette – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Claparède – Genève-Champel-Gare – Crêts-de-Champel	7,417	0:34:11	15,01
4	Thônex-Vallard – Malagnou – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Genève-Aéroport	12,522	0:48:10	15,60
5	Thônex-Vallard – Rive – Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – P+R P47 (Express)			
6	Vernier – Châtelineau – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	7,082	0:31:19	13,57
7	Aubépains – Hôpital – Rive – Bel-Air – Saint-Jean – Lignon	8,793	0:37:11	14,19
8	OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Tournettes/Veyrier-Douane	10,992	0:40:23	16,33
9	Petit-Bel-Air – Gradelle – Genève-Eaux-Vives-Gare – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Saint-Jean – Lignon	11,800	0:45:44	15,48
10	Genève-Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	6,419	0:30:11	12,76
11	Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	8,955	0:37:55	14,17
12	Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz	9,123	0:36:59	14,79
14	Confignon-Croisnée – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	13,931	0:47:05	17,75
15	Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	6,210	0:27:06	13,75
17	Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	9,928	0:40:24	14,74
18	Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11,332	0:42:53	15,85
19	Vernier – Châtelineau – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	9,759	0:39:15	14,92
20	Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Valavran	8,456	0:28:17	17,93
21	Cressy – Onex – Petit-Lancy – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Carouge – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	11,762	0:44:40	15,80
22	Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtelineau – Lancy – ZIPL0	14,386	0:45:41	18,89
23	Aéroport-P47 – Genève-Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	12,390	0:38:32	19,29
25	Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	8,088	0:33:42	14,40
26	Jardin Botanique – Nations – Genève-Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	8,919	0:27:51	19,21
31	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	5,682	0:20:16	16,81
32	Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Jussy/Monnaz	14,266	0:33:02	25,90
33	Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	9,250	0:25:40	21,62
34	Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevrier	12,609	0:35:10	21,51
35	Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	3,604	0:19:06	11,31
36	Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	3,223	0:16:50	11,48
37	Sous-Moulin – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	9,291	0:26:16	21,22
38	Place Favre – Petit-Bel-Air – Crête – Vandoeuvres – Capite – Vésenez – Collonge – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chers-sur-Léman	20,350	0:49:06	24,87
39	Pointe à la Bise – Vésenez – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	12,084	0:25:52	26,03
41	Carouge-Tours – Vessy – Veyrier	8,294	0:24:18	20,48
42	Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully-Croisée	9,572	0:29:07	19,72
43	Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet/Loëx-Hôpital	10,488	0:32:46	19,20
44	Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	4,831	0:13:54	20,84
45	Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	3,608	0:12:56	16,72
46	Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	5,704	0:15:19	22,33
47	Confignon-Croisnée – Lully – Sézenove – Bernex-Gullion – Confignon-Croisnée	6,964	0:19:32	21,08
48	Confignon-Croisnée – Bernex-Gullion – Sézenove – Lully – Confignon-Croisnée	6,902	0:20:13	20,47
50	Genève-Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	13,090	0:34:00	23,09
51	CO Renard – Aïre – Lignon – Châtelineau – Bouchet – Mervet	8,265	0:28:39	17,31
52	Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton	10,331	0:25:25	24,38
53	Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Bouchet – Grand-Saconnex – Valavran	11,989	0:34:20	20,95
54	Genève-Aéroport – Crest-d'El – Versoix	12,000	0:26:29	27,18
55	Bossy – Collax – Richellen – Versoix – Sauvverny – Chavannes-des-Bois	11,905	0:22:55	31,16
56	Genève-Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	6,416	0:19:41	19,55
57	Genève-Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	10,103	0:33:43	17,98
59	Genève-Aéroport – Grand-Saconnex – Chambésy – Plage du Vengeron	5,930	0:15:37	22,78
62	Lancy-Bachet-Gare – La Chapelle – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché	5,025	0:10:33	28,55
63	Confignon-Croisnée – Viry	10,228	0:16:06	38,11
64	Meyrin-Gravière – Prévessin – Ferney-Mairie	7,821	0:18:45	25,01
66	Genève-Aéroport – Ferney – Prévessin – Saint-Genis – Thoiry	12,734	0:31:48	24,02
68	Blandonnet – CERN – Saint-Genis – Sergy – Thoiry	9,892	0:24:34	24,15
70	Confignon-Croisnée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	7,633	0:17:33	26,08
71	Hôpital de La Tour – Bourdigny – Satigny-Gare	3,935	0:09:10	25,71
72	Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	9,196	0:19:40	28,04
73	Satigny-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	7,615	0:15:25	29,62
74	Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	13,290	0:23:30	33,91
75	La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	4,405	0:10:31	25,12
76	La Plaine-Gare – Cartigny – Laconnex – Soral – Viry	15,358	0:26:15	35,10
77	La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézégny	6,740	0:10:52	37,22
78	La Plaine-Gare – Avully – Chancy	6,110	0:12:51	28,52
86	Presinge – Puplinge – Annemasse-Gare	5,857	0:15:21	22,88

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021

		Longueurs moyennes parcoures (km)	Temps de moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
<b>A</b>	Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	12,543	0:33:03	22,76
<b>D</b>	Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Perly – Saint-Julien SNCF	9,952	0:35:40	16,74
<b>E</b>	Rive – Vésenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,565	0:30:57	26,29
<b>EP</b>	Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	15,073	0:41:35	21,75
<b>F</b>	Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex – Fernex – Ornex – Cessy – Gex	14,539	0:42:44	20,41
<b>G</b>	Rive – Vésenaz – Pallanerie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village	12,533	0:30:01	25,05
<b>GP</b>	Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallanerie – Veigy-Douane	12,925	0:35:48	21,66
<b>J</b>	Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	14,559	0:35:36	24,53
<b>K</b>	Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny-Gare	16,438	0:39:28	24,99
<b>L</b>	Confignon-Croisée – Bernex – Laconnex – Soral – Sézégny – Athenaz	11,264	0:26:38	25,36
<b>M</b>	Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	13,904	0:40:44	20,48
<b>N</b>	Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valley	13,084	0:27:50	28,20
<b>T</b>	La Plaine – Challex	4,010	0:09:42	24,77
<b>MA</b>	Meyrin-Gare – Meyrin-Village			

## Statistiques

PARC DES VÉHICULES  
ET KILOMÈTRES PARCOURUS

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2021	2020	2021	2020

## Véhicules d'exploitation

Véhicules de traction				
Tramways Düwag 2 caisses	24	24	925 684	861 238
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	843 001	812 620
Tramways Cityrunner	39	39	2 300 886	2 328 849
Tramways Tango	39	32	2 183 773	1 977 973
<b>Total tramways</b>	<b>124</b>	<b>117</b>	<b>6 253 344</b>	<b>5 980 680</b>
Trolleybus				
Trolleybus articulés	94	75	3 374 530	3 255 432
Trolleybus bi-articulés	10	10	376 379	379 896
<b>Total trolleybus</b>	<b>104</b>	<b>85</b>	<b>3 750 909</b>	<b>3 635 328</b>
Autobus				
Minibus	4	4	13 141	653
Véhicules autonomes	4	4	24	6 029
Autobus	39	39	1 614 370	1 272 788
Autobus articulés	189	189	9 544 232	8 696 503
Autobus articulés «TOSA»	12	12	588 982	571 472
Autobus : lignes en sous-traitance			9 721 353	9 228 835
<b>Total autobus</b>	<b>248</b>	<b>248</b>	<b>21 482 102</b>	<b>19 776 280</b>
<b>Total des véhicules d'exploitation</b>	<b>476</b>	<b>450</b>	<b>31 486 355</b>	<b>29 392 288</b>

## Véhicules de musée

Automotrices tramways	5	5	377	132
Remorques tramways	3	3	227	0

## Statistiques

## RÉSULTAT PAR LIGNE

au 31 décembre 2021

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Lignes principales</b>	<b>140 535 000</b>	<b>322 021 000</b>	<b>16 080 000</b>	<b>347 821 192</b>	<b>130 041 903</b>
<b>Tramways</b>	<b>73 558 000</b>	<b>162 806 000</b>	<b>5 335 000</b>	<b>156 883 662</b>	<b>67 209 204</b>
12 Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz	17 614 000	37 974 000	1 251 000	42 707 203	15 935 302
14 Confignon-Croisêe – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	21 516 000	53 981 000	1 779 000	46 477 485	20 618 700
15 Palettes – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	12 953 000	19 679 000	832 000	24 684 944	10 450 843
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Mollesulaz – Annemasse-Parc Montessuit	9 476 000	20 185 000	627 000	19 383 006	8 583 145
18 Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	11 999 000	30 987 000	846 000	23 631 025	11 621 214
<b>Trolleybus</b>	<b>28 038 000</b>	<b>60 384 000</b>	<b>3 719 000</b>	<b>76 933 282</b>	<b>25 357 386</b>
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	3 790 000	7 940 000	578 000	11 332 290	3 393 441
3 Gardiol – Servette – Lyon (Gare Cornavin) – Bel-Air – Claparède – Genève-Champel-Gare – Crêts-de-Champel	6 590 000	13 930 000	754 000	15 923 551	5 915 981
6 Vernier – Châteline – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	4 359 000	9 314 000	583 000	11 359 664	3 944 492
7 Aubépine – Hôpital – Rive – Bel-Air – Saint-Jean – Lignon	3 191 000	7 039 000	512 000	10 747 609	2 909 580
10 Genève-Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	4 450 000	9 025 000	460 000	12 026 050	3 937 335
19 Vernier – Châteline – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	5 658 000	13 136 000	832 000	15 544 117	5 256 557
<b>Autobus</b>	<b>38 939 000</b>	<b>98 831 000</b>	<b>7 026 000</b>	<b>114 004 248</b>	<b>37 475 314</b>
1 Hôpital Trois-Chêne/Belle Terre Ecole – Petit-Bel-Air – Gradelle – Genève-Eaux-Vives-Gare – Terrassière – Hôpital – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Jardin Botanique	4 736 000	10 395 000	746 000	13 523 432	4 315 714
5 Thônex-Vallard – Malagnou – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Genève-Aéroport	4 187 000	11 956 000	820 000	13 122 833	4 222 145
8 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane/Veyrier-Tournettes	5 716 000	14 891 000	974 000	15 977 281	5 561 663
9 Petit-Bel-Air – Gradelle – Genève-Eaux-Vives-Gare – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Saint-Jean – Lignon	5 180 000	13 653 000	752 000	13 074 949	5 067 121
11 Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Jonction – Carouge – Bout-du-Monde	4 607 000	9 627 000	598 000	10 918 066	4 114 522
20 Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pregny – Chambésy – Valavran	911 000	3 178 000	348 000	5 213 785	1 012 744
21 Cressy – Onex – Lancy-Pont-Rouge – Carouge – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	3 838 000	9 582 000	675 000	10 878 877	3 672 880
22 Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châteline – Lancy – ZIPL0	3 095 000	9 418 000	686 000	9 931 431	3 210 456
23 Aéroport-P47 – Genève-Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	2 559 000	7 307 000	572 000	9 397 861	2 585 891
25 Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	3 502 000	6 958 000	517 000	9 244 519	3 073 150
28 Jardin Botanique – Nations – Genève-Aéroport – Blandonnet – Lignon – Les Esserts	608 000	1 866 000	338 000	2 721 214	639 026

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2021	Total (avec indemnité tarifaire) 2020	Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020
				attribuées selon conventions	autres contributions						
	6 605 150		2 268 557		182 164 410	215 050 024	206 935 579	-26 741 173	39,3%	38,8%	
<b>amways</b>	3 138 321		2 268 557		74 519 432	91 267 557	88 266 507	-9 748 149	44,8%	44,0%	
 12	922 982				22 736 877	26 832 377	26 600 972	-3 112 042	39,5%	38,0%	
 14	910 239				22 142 503	27 433 391	24 939 034	-2 806 043	46,3%	48,4%	
 15	475 204				12 160 045	14 842 164	14 996 159	-1 598 852	44,3%	44,5%	
 17	370 931		2 268 557		7 220 613	8 924 938	9 132 806	-939 761	46,2%	39,2%	
 18	458 966				10 259 394	13 234 687	12 597 537	-1 291 450	51,1%	49,9%	
<b>olleybus</b>	1 389 345				43 407 462	49 920 665	48 225 992	-6 779 089	34,8%	34,8%	
 2	206 735				6 687 800	7 559 501	7 111 110	-1 044 315	31,8%	32,9%	
 3	288 850				8 406 946	9 925 805	9 750 649	-1 311 775	39,0%	37,8%	
 6	207 039				6 235 865	7 250 358	7 039 815	-972 268	36,5%	36,3%	
 7	194 897				6 609 146	7 357 608	6 956 366	-1 033 987	28,9%	29,6%	
 10	207 527				6 813 078	7 821 936	7 753 519	-1 068 110	34,5%	34,7%	
 19	284 298				8 654 627	10 005 458	9 614 533	-1 348 635	35,6%	35,8%	
<b>Autobus</b>	2 077 483				64 237 516	73 861 802	70 443 079	-10 213 935	34,7%	34,5%	
 1	246 279				7 732 026	8 841 375	8 161 525	-1 229 413	33,7%	34,4%	
 5	240 658				7 471 967	8 551 800	8 657 759	-1 188 062	34,0%	31,7%	
 8	294 267				8 732 811	10 161 197	9 126 893	-1 388 540	36,7%	39,2%	
 9	238 961				6 703 061	8 005 939	7 439 658	-1 065 804	40,6%	41,2%	
 11	198 983				5 698 487	6 754 953	6 173 697	-906 074	39,5%	40,5%	
 20	95 416				3 542 377	3 802 224	3 482 357	-563 248	21,3%	19,1%	
 21	199 930				6 044 909	6 990 290	6 875 339	-961 157	35,6%	34,5%	
 22	183 924				5 640 238	6 465 278	6 149 843	-896 813	34,2%	31,6%	
 23	164 428				5 735 571	6 398 429	6 004 247	-911 971	29,3%	28,3%	
 25	168 831				5 179 055	5 968 496	5 648 033	-823 483	35,1%	36,6%	
 28	45 806				1 757 012	1 921 820	2 713 727	-279 369	25,2%	24,2%	

<sup>3</sup>addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

## Statistiques

## RÉSULTAT PAR LIGNE

au 31 décembre 2021

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Lignes secondaires</b>	<b>16 255 000</b>	<b>63 544 000</b>	<b>9 199 000</b>	<b>96 319 599</b>	<b>18 846 064</b>
<b>Autobus</b>	<b>16 255 000</b>	<b>63 544 000</b>	<b>9 199 000</b>	<b>96 319 599</b>	<b>18 846 064</b>
<b>31</b> Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	542 000	890 000	163 000	2 733 520	448 315
<b>32</b> Sous-Moulin – Place Favre – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Jussy/Monniaz	364 000	1 511 000	344 000	3 465 246	435 997
<b>33</b> Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	558 000	2 134 000	265 000	3 436 331	647 150
<b>34</b> Veyrier – Sous-Moulin – Chêne-Bougeries – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevrier	235 000	880 000	255 000	2 402 870	269 457
<b>35</b> Sainte-Clotilde – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	452 000	521 000	146 000	1 665 413	340 163
<b>36</b> Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve	80 000	86 000	47 000	678 296	59 199
<b>37</b> Sous-Moulin – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	487 000	1 867 000	279 000	3 001 300	566 473
<b>38</b> Place Favre – Petit-Bel-Air – Crête – Vandoeuvres – Capite – Vésenaz – Collonge – Saint-Maurice – Anières-Mairie – Hermance – Chens-sur-Léman	510 000	2 589 000	432 000	2 604 120	682 361
<b>39</b> Pointe à la Bise – Vésenaz – Capite – Meinier – Jussy – Lullier – Presinge	33 000	145 000	103 000	520 088	41 405
<b>41</b> Carouge-Tours – Vessy – Veyrier	541 000	1 719 000	242 000	2 038 548	573 791
<b>42</b> Carouge-Rondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully-Croisée	636 000	1 964 000	278 000	3 828 698	664 678
<b>43</b> Bellins – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Vallet-Loëx-Hôpital	692 000	1 733 000	352 000	3 114 010	663 173
<b>44</b> Carouge-Tours – Drize – Croix-de-Rozon	582 000	1 496 000	133 000	1 385 077	562 763
<b>45</b> Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Troinex	419 000	635 000	99 000	1 154 499	337 390
<b>46</b> Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	178 000	515 000	108 000	1 554 857	181 089
<b>47</b> Confignon-Croisée – Lully – Sézenove – Bernex-Guillon – Confignon-Croisée	249 000	560 000	127 000	1 371 742	229 953
<b>48</b> Confignon-Croisée – Bernex-Guillon – Sézenove – Lully – Confignon-Croisée	257 000	602 000	127 000	1 388 509	241 478
<b>50</b> Genève-Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	421 000	1 568 000	292 000	3 653 194	482 807
<b>51</b> CO Renard – Aire – Lignon-Châtelaine – Bouchet – Mervelet	553 000	1 253 000	201 000	1 739 368	508 283
<b>52</b> Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossy – Bois-Chatton	275 000	813 000	237 000	1 637 962	268 702
<b>53</b> Vernier-Parfumerie – Blandonnet – Bouchet – Grand-Saconnex – Valavran	578 000	1 654 000	391 000	4 909 414	584 516
<b>54</b> Genève-Aéroport – Crest-d'El – Versoix	27 000	90 000	29 000	309 857	28 816
<b>55</b> Bossy – Collex – Richelien – Versoix – Sauvverry – Chavannes-des-Bois	196 000	812 000	264 000	1 701 388	235 929
<b>56</b> Genève-Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	79 000	214 000	50 000	659 966	78 658
<b>57</b> Genève-Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	706 000	1 701 000	340 000	3 183 021	667 203
<b>59</b> Genève-Aéroport – Grand-Saconnex – Chambésy – Plage du Vengeron	42 000	94 000	114 000	747 531	38 714
<b>62</b> Lancy-Bachet-Gare – La Chapelle – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché	249 000	608 000	104 000	1 593 361	235 554
<b>63</b> Confignon-Croisée – Viry (France)	44 000	177 000	58 000	866 762	35 119
<b>68</b> Blandonnet – CERN	139 000	358 000	48 000	645 603	133 929
<b>70</b> Confignon-Croisée – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	217 000	844 000	213 000	1 708 565	255 062
<b>71</b> Hôpital de La Tour – Bourdigny – Satigny-Gare	40 000	103 000	78 000	544 442	38 736
<b>72</b> Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	48 000	166 000	86 000	642 671	53 002
<b>73</b> Satigny-Gare – Peney – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	97 000	273 000	185 000	1 023 841	97 672
<b>74</b> Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	54 000	231 000	228 000	1 159 145	66 633
<b>75</b> La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	48 000	143 000	18 000	196 079	48 498
<b>76</b> La Plaine-Gare – Cartigny – Laconnex – Soral – Viry (France)	13 000	69 000	146 000	880 004	16 041
<b>77</b> La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézegrin	6 000	23 000	61 000	310 453	6 873
<b>78</b> La Plaine-Gare – Avully – Chancy	29 000	98 000	60 000	599 356	31 580
<b>86</b> Presinge – Puplinge – Annemasse-Gare	2 000	4 000	7 000	174 329	1 077
 tpgFlex				7 910	91
 Meyrin-Gare – Meyrin-Village					
<b>Noct.</b> Réseau nocturne régional	16 000	99 000	29 000	914 200	23 988

<sup>1</sup>ligne mise en service en 2021<sup>2</sup>ligne supprimée en 2020<sup>3</sup>addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020	
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2021				Total (avec indemnité tarifaire) 2020
	1 690 524	6 865 551	841 892	16 775 375	44 283 604	65 903 585	59 616 118	-7 016 590	21,3%	21,5%
<b>Autobus</b>	1 690 524	6 865 551	841 892	16 775 375	44 283 604	65 903 585	59 616 118	-7 016 590	21,3%	21,5%
<b>31</b>	50 022				1 928 540	2 044 220	1 983 296	-306 643	18,2%	17,0%
<b>32</b>	58 258				2 563 403	2 674 523	2 333 427	-407 588	14,3%	12,0%
<b>33</b>	63 668	499 642		1 223 261	865 062	2 254 701	2 065 881	-137 548	20,7%	21,1%
<b>34</b>	40 384				1 805 887	1 875 460	1 696 708	-287 141	12,9%	13,8%
<b>35</b>	28 018				1 119 266	1 206 852	1 166 546	-177 966	22,1%	22,5%
<b>36</b>	11 396				524 331	539 552	481 899	-83 370	10,4%	11,6%
<b>37</b>	50 488	482 591		1 181 515	621 426	1 949 210	1 968 331	-98 808	20,6%	20,9%
<b>38</b>	43 839		145 000		1 479 997	1 650 711	1 611 246	-272 923	27,1%	24,6%
<b>39</b>	8 737				405 474	416 122	404 409	-64 471	9,6%	8,4%
<b>41</b>	34 332	256 978		629 153	469 623	1 246 612	1 170 770	-74 671	29,8%	31,3%
<b>42</b>	67 704	473 496		1 159 250	1 262 784	2 592 789	2 608 752	-200 786	18,1%	18,7%
<b>43</b>	52 404	251 797		616 468	1 320 245	2 107 032	2 042 065	-209 922	23,0%	21,7%
<b>44</b>	23 362	107 937		264 260	368 209	777 186	734 451	-58 546	42,3%	42,7%
<b>45</b>	19 446				688 232	774 994	720 660	-109 430	30,9%	31,1%
<b>46</b>	26 559				1 162 386	1 209 027	1 308 676	-184 823	13,4%	11,6%
<b>47</b>	23 066				965 246	1 025 095	1 046 902	-153 477	18,4%	24,4%
<b>48</b>	23 349				969 526	1 032 443	59 219	-154 157	19,1%	17,4%
<b>50</b>	62 913				2 681 161	2 804 909	2 700 158	-426 312	14,9%	11,6%
<b>51</b>	29 300				1 036 912	1 167 690	1 097 940	-164 872	30,9%	30,6%
<b>52</b>	27 545	145 892	56 046	357 183	672 801	1 099 159	1 014 594	-109 793	18,1%	19,0%
<b>53</b>	84 185				3 658 933	3 808 871	1 603 034	-581 780	13,6%	19,3%
<b>54</b>	5 320				237 895	244 953		-37 826	11,0%	
<b>55</b>	28 606	161 039	52 128	360 882	744 437	1 165 869	1 091 349	-118 368	15,5%	14,6%
<b>56</b>	11 281				491 825	512 196	788 754	-78 202	13,6%	11,1%
<b>57</b>	53 560				2 124 463	2 295 983	2 233 944	-337 796	22,6%	22,3%
<b>59</b>	12 554				600 742	610 622	580 186	-95 520	6,9%	5,5%
<b>62</b>	27 213				1 148 051	1 208 404	836 443	-182 543	16,5%	15,3%
<b>63</b>	14 552				704 995	711 053	662 994	-112 096	5,7%	6,0%
<b>68</b>	10 864				432 104	466 369	394 494	-68 706	22,4%	20,9%
<b>70</b>	28 276				1 229 312	1 295 324	1 219 102	-195 464	16,6%	17,7%
<b>71</b>	9 146				428 438	438 361	486 997	-68 122	8,8%	6,5%
<b>72</b>	10 798				499 457	513 078	376 602	-79 415	9,9%	14,2%
<b>73</b>	17 203				784 266	809 361	778 543	-124 701	11,2%	9,2%
<b>74</b>	19 468				925 834	943 013	895 759	-147 210	7,4%	7,5%
<b>75</b>	3 302				124 485	136 897	117 672	-19 793	26,4%	26,9%
<b>76</b>	14 773				732 691	736 476	634 199	-116 499	3,5%	3,3%
<b>77</b>	5 212				257 434	259 190	231 246	-40 933	3,9%	3,6%
<b>78</b>	10 066				481 197	489 329	442 434	-76 512	6,9%	6,8%
<b>88</b>	2 927				146 958	147 216		-23 367	2,3%	
	133				6 632	6 653		-1 055	2,8%	
<b>KA</b>							277 911			1,7%
<b>Noct.</b>	15 351		454 759		362 469	368 361	309 978	-57 633	4,3%	5,9%

## Statistiques

## RÉSULTAT PAR LIGNE

au 31 décembre 2021

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>Autobus</b>					
<b>A</b> Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cognony – Meinier – Gy	737 000	4 235 000	353 000	4 773 612	1 069 687
<b>E</b> Rive – Vésénaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	1 839 000	12 024 000	607 000	7 981 604	2 896 822
<b>G</b> Rive – Vésénaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	1 273 000	7 243 000	411 000	5 545 152	1 695 961
<b>J</b> Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avusy	602 000	2 584 000	375 000	4 589 048	741 347
<b>K</b> Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny-Gare (France)	843 000	5 043 000	424 000	5 068 449	1 244 166
<b>L</b> P-R Bernex – Laconnex – Sorral – Sézegrin – Athenaz	267 000	1 173 000	290 000	2 210 190	335 764
<b>Réseau GLCT</b>	<b>10 072 000</b>	<b>32 868 000</b>	<b>2 876 000</b>	<b>26 741 228</b>	<b>8 080 629</b>
<b>Autobus GLCT parcours CH</b>					
<b>D</b> Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Perly	5 699 000	18 470 000	1 132 000	12 721 634	6 083 832
<b>F</b> Gare Cornavin – Nations – Grand-Saconnex	3 384 000	11 760 000	592 000	6 884 053	3 736 799
<b>T</b> La Plaine-Gare – La Plaine-Douane	1 500 000	5 528 000	367 000	4 300 218	1 699 900
<b>G4</b> Meyrin-Gravière – Mategnin	17 000	21 000	11 000	129 918	12 746
<b>66</b> Aéroport – Grand-Saconnex-Douane	126 000	149 000	17 000	262 135	95 282
<b>68</b> CERN – Saint-Genis-Porte de France	202 000	474 000	93 000	842 649	188 189
	470 000	538 000	52 000	302 661	350 916
<b>Autobus GLCT parcours FR</b>					
<b>D</b> Perly – Saint-Julien	4 373 000	14 398 000	1 744 000	14 019 595	1 996 797
<b>F</b> Ferney – Ornex – Cessy – Gex	1 111 000	913 000	102 000	1 339 124	347 575
<b>M</b> Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	1 417 000	6 041 000	565 000	5 231 365	743 155
<b>N</b> Collonges-Bourg d'en Haut – Archamps – Saint-Julien SNCF – Neydens – Beaumont le Châble	218 000	982 000	172 000	1 020 925	117 134
<b>N</b> Lycée De Staël – Saint-Julien-Gare – Viry – Valleiry	180 000	1 242 000	159 000	748 801	123 804
<b>T</b> Les Baraques – Challex	18 000	31 000	18 000	214 600	1 905-
<b>G4</b> Ferney-Bols-Candide – Ferney-Mairie	213 000	593 000	93 000	972 783	91 951
<b>66</b> Ferney-Douane – Thoiry	545 000	2 517 000	347 000	2 242 054	284 092
<b>68</b> Saint-Genis-Porte de France – Thoiry	671 000	2 079 000	288 000	2 249 945	290 991
<b>Services spéciaux</b> (coursives scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)					
	586 000	1 971 000	95 000	3 081 324	1 881 169
<b>Réseau nocturne urbain</b> (Réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)					
	251 000	635 000	59 000	1 156 403	237 362
<b>Subventions complémentaires COVID-19</b>					
<b>Total</b>	<b>167 699 000</b>	<b>421 039 000</b>	<b>28 309 000</b>	<b>475 119 747*</b>	<b>159 087 127*</b>

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

\*total des charges intégrant en diminution principalement la récession des droits sur carburants

\*Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire

\*dont 14'053 kCHF pour le droit du sillon

\*dont 6'866 kCHF selon l'ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageuses

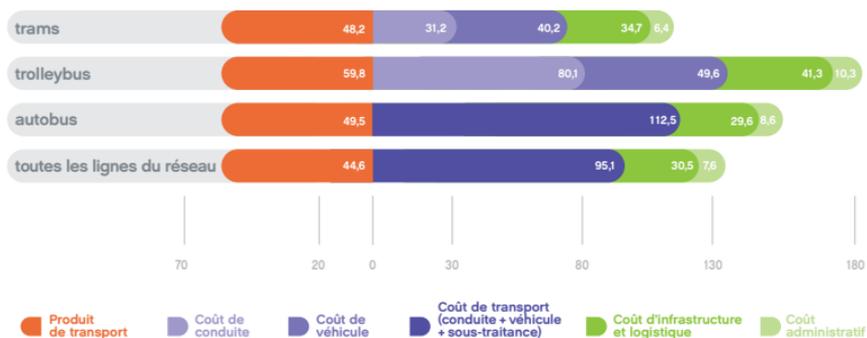
## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	Contributions de l'État de Genève			Total (avec indemnité tarifaire) 2020	Répartition du résultat (+ excédent/-perte) 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2021	Taux de couverture des charges % <sup>3</sup> 2020
				attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2021				
<b>Autobus</b>										
<b>A</b>	88 251	1 035 336		2 534 787	39 302	2 848 879	2 841 983	-6 249	24,3%	23,3%
<b>E</b>	150 181	1 184 995		2 901 196	732 017	4 377 248	4 105 693	-116 392	38,2%	39,0%
<b>G</b>	104 181	957 759	105 000	2 344 857	411 821	3 192 114	3 162 888	74 427	32,5%	34,6%
<b>J</b>	85 791			3 245 816	3 437 093	3 196 048	3 196 048	-516 093	18,0%	17,0%
<b>K</b>	94 926	1 022 809	28 959	2 504 118	85 072	2 910 171	2 828 003	-88 399	26,4%	24,4%
<b>L</b>	37 161	285 280		698 444	736 444	1 522 213	1 303 953	-117 096	16,9%	24,7%
<b>GLCT</b>	450 120		13 345 017			1 555 634	1 443 696	-4 865 462	31,9%	34,3%
<b>CH</b>	214 807		5 090 608			1 555 634	1 443 696	-1 332 386	49,5%	54,2%
<b>D</b>	116 331		1 904 880			957 103	917 438	-1 126 043	56,0%	56,9%
<b>F</b>	72 533		2 155 418			433 472	382 932	-372 368	41,2%	51,4%
<b>T</b>	2 183		99 674			3 290	2 768	-15 315	11,5%	11,3%
<b>G4</b>	4 421		249 335			24 382	20 594	86 904	38,0%	38,1%
<b>66</b>	14 185		604 212			47 880	42 280	-36 063	24,0%	31,7%
<b>6B</b>	5 154		77 090			89 507	77 684	130 499	117,6%	88,1%
<b>FR</b>	235 312		8 254 409				-	-3 533 076	15,9%	16,3%
<b>D</b>	22 477		464 374				-	-504 699	27,6%	29,5%
<b>F</b>	87 806		2 435 996				-	-1 964 406	15,9%	15,9%
<b>M</b>	17 136		866 004				-	-20 652	13,2%	13,5%
<b>N</b>	12 568		640 018				-	27 588	18,2%	21,3%
<b>T</b>	3 602		200 549				-	-12 355	0,8%	3,2%
<b>G4</b>	16 328		628 605				-	-235 898	11,1%	9,6%
<b>66</b>	37 632		1 633 609				-	-286 721	14,3%	14,4%
<b>6B</b>	37 764		1 385 256				-	-535 933	14,6%	14,5%
<b>SP</b>	52 683		3 416		1 251 161	1 406 055	1 065 864	107 105	62,8%	74,2%
<b>RU</b>	22 416		776 193		113 386	171 551	114 299	-7 046	22,5%	22,5%
<b>SC</b>		8 951 426	633 098		22 070 000	22 070 000	21 702 224	31 654 524		
	8 820 893	15 816 977	17 868 172	16 775 375	249 882 560	306 156 849	290 877 780	-6 868 642	35,3%	35,4%

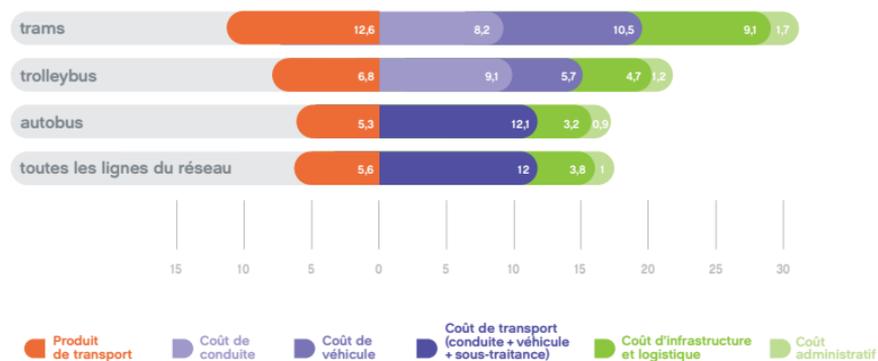
## Statistiques

## STRUCTURE DE COÛT DES LIGNES PRINCIPALES EN 2021

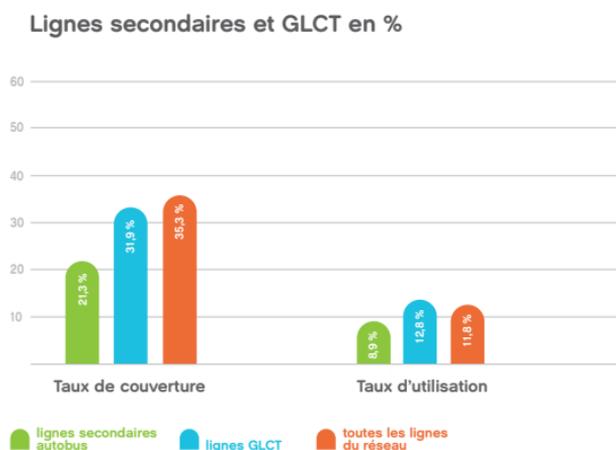
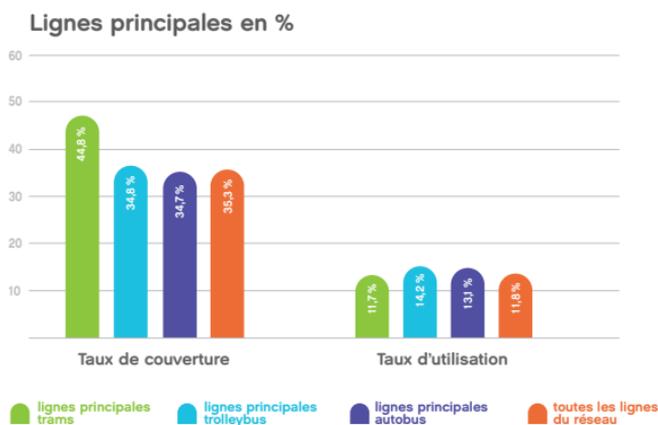
en CHF/1000 places kilomètres offertes



en CHF/km productifs parcourus



## Statistiques

TAUX DE COUVERTURE ET  
D'UTILISATION DES LIGNES

## Finances → États financiers consolidés

# BILAN CONSOLIDÉ

## AU 31 DÉCEMBRE 2021

En CHF	31.12.2021	31.12.2020
<b>Actif</b>		
Liquidités	12 550 699	12 806 115
Débiteurs d'exploitation	27 783 901	26 055 317
Stocks	19 862 385	19 675 912
Autres actifs circulants	30 860 255	41 105 770
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>91 057 240</b>	<b>99 643 114</b>
Terrains, bâtiments installations fixes	418 908 115	404 778 113
Véhicules et leurs équipements	412 046 729	367 225 139
Autres immobilisations corporelles, net	28 041 102	26 368 578
Immobilisations incorporelles, net	16 524 726	16 625 846
Travaux d'investissements en cours	26 032 075	16 718 717
Avances sur achats d'immobilisations	1 707 351	41 357 842
Participations mises en équivalence	971 879	995 264
Actifs financiers à long terme	2 437 019	2 562 646
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>906 668 997</b>	<b>876 632 145</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>997 726 237</b>	<b>976 275 259</b>
<b>Passif</b>		
Créanciers d'exploitation	22 612 708	21 969 318
Part à court terme des provisions	6 288 619	2 750 222
Emprunts et dettes à court terme	3 714 709	0
Part à court terme des dettes à long terme	41 134 007	50 209 957
Autres engagements à court terme	57 640 695	56 843 921
<b>Total des engagements à court terme</b>	<b>131 390 738</b>	<b>131 773 418</b>
Emprunts et dettes à long terme	666 337 743	633 269 067
Subventions d'investissement reçues, net	148 235 529	150 710 683
Provisions à long terme	227 323	294 605
Engagements en faveur du personnel	12 196 472	12 272 144
Autres engagements à long terme	64 788	2 910 559
<b>Total des engagements à long terme</b>	<b>827 061 855</b>	<b>799 457 058</b>
<b>Sous-total du passif</b>	<b>958 452 593</b>	<b>931 230 476</b>
<b>Capital de dotation</b>	<b>44 000 000</b>	<b>44 000 000</b>
Fonds de réserves	2 142 285	8 228 150
Résultat net de l'exercice	-6 868 641	-7 183 367
<b>Fonds propres</b>	<b>-4 726 356</b>	<b>1 044 784</b>
<b>Total du passif du capital de dotation et des fonds propres</b>	<b>997 726 237</b>	<b>976 275 259</b>

## COMPTE DE RÉSULTAT CONSOLIDÉ

En 2021, les revenus ont encore été très touchés par les effets de la crise sanitaire : avec les différents rebonds épidémiques, la fréquentation n'a pas repris comme nous l'escomptions, entraînant un manque à gagner très important.



En CHF	31.12.2021	31.12.2020
Revenus des transports	121 796 482	115 850 683
Contribution unireso	40 034 054	39 454 371
Contribution de l'État de Genève	266 122 795	251 423 409
Contribution de la Confédération	19 641 760	21 805 156
Contribution des communes et des tiers	18 334 900	18 143 474
Produits d'exploitation divers	18 458 646	16 980 978
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>484 388 638</b>	<b>463 658 072</b>
Frais de personnel	267 642 118	264 745 496
Frais de véhicules	34 892 495	31 104 998
Frais de bâtiments et installations fixes	24 473 844	23 414 867
Sous-traitance de transport	60 048 266	57 200 534
Charges d'exploitation diverses	27 573 371	33 220 255
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	61 180 476	49 013 498
Pertes sur constats et débiteurs	2 152 230	1 536 076
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>477 962 801</b>	<b>460 235 723</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>6 425 836</b>	<b>3 422 349</b>
Produits financiers	2 173 633	1 674 788
Charges financières	15 524 312	12 308 232
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	56 201	27 729
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-6 868 641</b>	<b>-7 183 367</b>



L'atteinte du résultat net budgétisé de **-6,9 MCH** a nécessité l'octroi de subventions supplémentaires de la part des autorités, en particulier le Canton de Genève, avec 2,1 MCHF en plus des 20 MCHF déjà attribués lors de l'établissement du budget 2021.

## Finances → États financiers consolidés

# FLUX DE LIQUIDITÉS CONSOLIDÉS

## AU 31 DÉCEMBRE 2021

En CHF	2021	2020
<b>Activités opérationnelles</b>		
Résultat net de l'exercice	-6 868 641	-7 183 367
Amortissements et pertes de valeur	61 180 476	49 013 498
Amortissements sur les participations de tiers	-4 469 745	-1 056 281
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	88 287	-97 409
Attribution/Dissolution de provisions	4 716 222	2 445 106
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-56 201	-27 729
Résultat de change non réalisé	260 969	-19 644
<b>Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires</b>	<b>54 851 367</b>	<b>43 074 175</b>
Produits d'intérêts	-1 151 440	-929 001
Dividendes reçus	0	0
Charges d'intérêts	12 962 432	10 792 568
<b>Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement</b>	<b>11 810 992</b>	<b>9 863 567</b>
Variation des débiteurs d'exploitation brut	-1 922 912	7 094 132
Variation des stocks brut	-582 649	-315 858
Variation des autres actifs circulants	10 245 515	-30 460 775
Variation des autres actifs à long terme	125 627	125 630
Variation des créanciers d'exploitation	4 328 654	-9 509 271
Variation des autres engagements à court terme	794 683	5 748 370
Variation des autres engagements à long terme	-2 845 771	1 220 238
Utilisations des provisions	-1 320 779	-894 669
<b>Variations du fonds de roulement</b>	<b>8 822 347</b>	<b>-26 992 202</b>
<b>Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles</b>	<b>75 484 707</b>	<b>25 945 540</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-122 278 798	-42 337 834
Avances sur acquisitions de véhicules	39 579 080	-17 296 502
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-8 341 856	-7 456 195
Subventions d'investissements reçues	1 994 590	14 507 619
(Octroi)/Remboursement des créances à long terme	0	-5 741
Dividendes encaissés	37 057	0
Produits d'intérêts encaissés	636 562	345 578
<b>Flux de liquidités affectés aux activités d'investissements</b>	<b>-88 373 366</b>	<b>-52 243 075</b>

## RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2021

En CHF	2021	2020
<b>Activités de financement</b>		
Augmentation des emprunts	131 803 811	431 363 225
Remboursement des emprunts	-107 375 623	-396 425 509
Intérêts payés	-11 054 661	-8 888 976
Intérêts payés sur le capital de dotation	-660 000	-770 000
<b>Flux de liquidités provenant des activités de financement</b>	<b>12 713 528</b>	<b>25 278 741</b>
Effet des conversions de change sur la liquidité	-80 285	-93 908
<b>Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités</b>	<b>-255 416</b>	<b>-1 112 702</b>
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	12 806 115	13 918 817
<b>Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice</b>	<b>12 550 699</b>	<b>12 806 115</b>

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la Caisse centralisée de l'État est créditeur de CHF 3'714'709 (2020: débiteur de CHF 519'689) et se trouve dans la rubrique des dettes bancaires.

## Finances → États financiers consolidés

## VARIATION DES FONDS PROPRES CONSOLIDÉS AU 31 DÉCEMBRE 2021

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		Écarts de conversion	Total
					Affectation cantonale	Affectation fédérale		
<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					1 124 967
Variation du résultat mise en équivalence		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
<b>Fonds propres au 1<sup>er</sup> janvier 2021</b>	2 972 887	36 021 555	-19 139 498	-21 967 636	4 329 131	-1 161 368	-10 287	1 044 784
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture			1 168 355					1 168 355
Variation du résultat mise en équivalence								
Différences de conversion							-70 854	-70 854
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2021</b>	2 972 887	36 021 555	-17 971 143	-21 967 636	4 329 131	-1 161 368	-81 141	2 142 285
Résultat net de l'exercice		-1 203 402		-4 155 726	-1 070 629	-438 885		-6 868 641
<b>Fonds propres au 31 décembre 2021</b>	2 972 887	34 818 153	-17 971 143	-26 123 362	3 258 502	-1 600 253	-81 141	-4 726 356



Retrouvez l'intégralité  
des états financiers 2021  
sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

## Finances

# APPROBATION

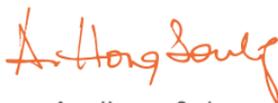
L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 8 mars 2022.

Le Conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2021 lors de sa séance du 7 mars 2022.

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

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à l'article 38 de la Loi sur les tpg, et validés le **28 avril 2021**.

Genève, le 28 avril 2021.



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



## Finances

# ATTESTATION D'ASSURANCE

Bâle, janvier 2021

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

### 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 64, 66, 68 et lettres D, F, M, N, T)

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

### 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, 62, 63 et lettres A, E, G, J, K, L)

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

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

### Taux de couverture des charges

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

### Taux d'utilisation

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

### Voyage

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

### Voyages x kilomètres

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

**stpg transports publics genevois**

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



---

## Rapport de réalisation de l'offre 2021

---

Contrat de prestations 2020-2024

---

Suivi des objectifs et indicateurs

---

### Directions E - F&G - MVC

Coordination: MVC / Organisation de l'offre

Référence TPGED#688936

Version du 14.03.2022




---

**Table des matières**


---

<b>1.</b>	<b>Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2.</b>	<b>Synthèse et événements marquants</b>	<b>4</b>
	Contexte général de la période contractuelle 2020-2024	4
	Etape annuelle du 13.12.2020	4
	Mesures d'optimisation du 22.02.2021	5
	Etape intermédiaire du 04.07.2021	6
	Etape intermédiaire du 30.08.2021	7
	Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	7
<b>3.</b>	<b>Résultats par objectif et bilan des pénalités</b>	<b>12</b>
	Tableau de bord	12
	Bilan des pénalités	13
	Bilan des indicateurs non soumis à pénalités	14
<b>4.</b>	<b>Suivi des investissements et compte de résultat simplifié</b>	<b>17</b>
	Suivi des investissements	17
	Compte de résultat simplifié	18
<b>5.</b>	<b>Bilan des activités</b>	<b>19</b>
	Qualité de service : information voyageurs	19
	Qualité de service : gestion prix et produits	24
	Qualité de service : Marketing Client et Digital	28
	Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)	30
	Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)	32
	Qualité de service : réclamations	34
	Focus sur les différents domaines d'intervention du centre de contacts clientèle (CCC)	37
	Satisfaction client	39
	Activité de contrôle	44
	<b>Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées</b>	<b>46</b>
	<b>Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs</b>	<b>52</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 pré-rapport de réalisation de l'offre est soumis à la validation du collège de direction des tpg avant sa remise à l'OCT.

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

## 2. Synthèse et événements marquants

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

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

Le PATC prévoyait, dès 2021 et pour les années suivantes, d'autres évolutions importantes notamment sur le réseau des lignes principales. Or les impacts du Covid-19 ont imposé une réduction du programme initial de l'Etape H2021 tel que planifié dans le PATC 2020-2024. Une partie des mesures nécessitant des nouvelles infrastructures (extension tram, création d'arrêts, aménagements routiers) n'ont pas été mises en service au 13.12.2020 et ont été reportées.

De fait, l'année d'horaire 2021 a été relativement peu chargée en nouveautés impactant le réseau des tpg, à l'exception de l'extension du réseau de tram avec la mise en service du prolongement de la ligne 14 de P+R Bernex à Bernex-Vailly en cours d'année. En raison des incertitudes liées aux impacts Covid-19 (retards de chantiers et risques budgétaires), l'année horaire H2021 a fait l'objet de deux étapes de changement d'horaire, l'une en date habituelle du 13.12.2020 (Rapport d'étape H2021-A) et l'autre à mi-année fixée au 04.07.2021 (Rapport d'étape H2021-B).

Entre ces deux étapes, et au vu de l'évolution défavorable de la situation liée au Covid-19 des janvier 2021, des mesures provisoires d'optimisation sur l'offre 2021 ont été mises en service le 22.02.2021. Une étape « rentrée scolaire » a en outre été ajoutée le 30.08.2021.

Les changements majeurs concernant l'horaire 2021 sont décrits ci-après :

### Etape annuelle du 13.12.2020

Ligne 14 : Terminus de Confignon-Croisée. Pour permettre la finalisation des travaux de l'extension de la ligne 14, le terminus de P+R Bernex n'est plus desservi. Le terminus provisoire sera effectué à l'arrêt précédent, Confignon-Croisée, en utilisant la nouvelle diagonale posée en avril 2020.

Ligne 20 : Parcours prolongé de Colovrex à Valavran. Afin d'améliorer la qualité du transbordement entre les lignes 20, 50, 52 ou 53, la ligne 20 est prolongée de Colovrex à Valavran où un nouveau terminus est aménagé pour accueillir la ligne 20 et la ligne 53.

Ligne E+ : Parcours et politique d'arrêts modifiée. Afin d'améliorer la régularité et l'utilisation de la ligne E+, le parcours est adapté entre Genève-Plage et Mont-Blanc à l'identique du parcours de la ligne G+. De ce fait, les arrêts Genève-Plage, Place des Eaux-Vives, Rive et Métropole sont desservis.

Ligne 42 : Terminus à Lully. Le parcours de la ligne 42 est raccourci de P+R Bernex à Lully. Le terminus partiel de Palettes est supprimé et l'ensemble des courses se rendent à Carouge-Tours.

Lignes 47-48 : Adaptation des lignes (Lignes circulaires). Pour faire suite à l'avancement du chantier d'extension de la ligne 14 qui nécessite de réaliser le terminus du tram à Confignon-Croisée, la ligne 47 est prolongée de Lully à Confignon-Croisée et de P+R Bernex à Confignon-Croisée pour former une ligne circulaire qui tourne dans le sens des aiguilles d'une montre. La ligne 48 tourne dans le sens contraire. Les deux lignes effectuent leur terminus à Confignon-Croisée.

Ligne L : Afin de connecter la ligne L au nouveau terminus de la ligne de tram 14, la ligne L est prolongée de P+R Bernex à Confignon-Croisée.

## Synthèse et événements marquants

---

Ligne 50 : L'offre est renforcée à 30 minutes du lundi au samedi en journée par la suppression des services partiels de Versoix-Centre Sportif et Versoix-La Scie. L'intégralité des courses circule sur l'entier du parcours entre Versoix et l'Aéroport.

Ligne 53 : La ligne est reprise par les tpg en direct et les fréquences sont renforcées de 20 à 15 minutes aux heures de pointe.

Ligne 62 : L'offre est renforcée de 45 à 30 minutes aux heures creuses afin d'avoir une offre à 30 minutes du début de service à 19h00 du lundi au vendredi.

Ligne 57 : Le parcours est modifié entre les arrêts Vernier-Ecole et Jardin-Alpin-Vivarium pour améliorer la desserte de la zone industrielle de Mouille-Galand.

Ligne 66 : L'offre est renforcée aux heures de pointe avec une fréquence de 15 minutes entre l'Aéroport et Ferney-Mairie et de 30 minutes jusqu'à Thoiry Centre Commercial.

Ligne F : L'offre est renforcée aux heures de pointe avec une fréquence de 6 minutes entre la gare Cornavin et Ferney-Mairie et de 30 minutes jusqu'à Gex l'Aiglette.

Ligne 71 : Parcours modifié direction Satigny. Cette ligne voit son parcours modifié entre les arrêts ZIMEYSA-Ouest et Satigny-Champ-Magnin afin de desservir l'arrêt Bourdigny-Dessous. Direction Hôpital de La Tour, parcours inchangé.

Ligne 73 : Le parcours est modifié dans le secteur de la zone industrielle de Mouille-Galand (ZIMOGA). Afin de renforcer l'offre dans le secteur de la zone industrielle du Bois-de-Bay, un bus sur deux aux heures de pointe du lundi au vendredi fera demi-tour à Vernier-Village, pour retourner jusqu'à l'arrêt Bois-de-Bay, puis faire demi-tour et remonter jusqu'à Vernier-Village et faire à nouveau demi-tour et retourner jusqu'à Satigny-Gare. Ceci entraîne une baisse de fréquence entre Vernier-Village et Gare ZIMEYSA mais un renfort d'offre entre Vernier-Village et Bois-de-Bay.

## Mesures d'optimisation du 22.02.2021

Lignes 1 à 25, horaire du dimanche matin+soir : sur les lignes urbaines 1 à 25, écartement des fréquences le dimanche avant 9h et après 21h. La fréquence est réduite d'un cran selon le principe suivant : 10' > 15' > 30'. Les horaires du lundi au samedi ne sont pas concernés.

Ligne 10, réduction de l'offre : en raison de la baisse de la demande en lien avec le secteur aéroportuaire, les fréquences de la ligne 10 en horaire vacances et week-end uniquement sont réduites au même niveau que les autres lignes urbaines. Les horaires du lundi au vendredi en période normale (scolaire) ne sont pas concernés.

Ligne 56, offre réduite de 15' à 30' : l'offre à la demi-heure cible les courses les plus chargées, en lien avec l'arrivée ou le départ des trains Grandes Lignes à Genève-Aéroport.

Ligne 28, interruption à Genève-Aéroport-Terminal : en raison de la baisse de fréquentation dans le secteur des organisations internationales et à l'aéroport, la ligne 28 ne desservira plus le terminus Jardin Botanique. Elle circulera sur le parcours Les Esserts – Genève-Aéroport-Terminal (parcours raccourci déjà en vigueur tous les jours après 20h).

Ligne 22, prolongement à Jardin Botanique : afin de maintenir la liaison de l'ancien parcours de la ligne 28 entre les organisations internationales et la gare de Genève-Sécheron, la ligne 22 est prolongée de 2 arrêts de Nations à Jardin Botanique.

Ligne 5+ (express) : suspension totale du service (7.5 paires de course lundi-vendredi).

Ligne 86 : report de mise en service. Avec l'offre réduite du Léman Express et les incertitudes de la remise en service du RegioExpress à Annemasse, la ligne 86 (Presinge – Puplinge – Annemasse-Gare) est reportée au 30.08.2021.

**Synthèse et événements marquants****Etape intermédiaire du 04.07.2021**

Ligne 12 : Pour faire suite à la suppression de la boucle des Palettes, l'intégralité des trams de la ligne 12 effectue son terminus à Lancy-Bachet-Gare.

Ligne 14 : La ligne est prolongée depuis Confignon-Croisée pour desservir les nouveaux arrêts à quai centraux Bernex P+R, Bernex Pré-Marais, Bernex-Luchepelet, Bernex-Hainard et le terminus Bernex-Vailly.

Ligne 15 : Suite aux travaux destinés au prolongement de la ligne 15 jusqu'à la zone industrielle de Plan-les-Ouates, la ligne 15 est interrompue à Grand-Lancy-Place du 1er août.

Ligne 18 : Suite aux travaux destinés au prolongement de la ligne 15 jusqu'à la zone industrielle de Plan-les-Ouates, la ligne 18 remplace la ligne 12 pour la desserte du quartier des Palettes avec un terminus à l'arrêt Pontets.

Lignes 22 et 23 : Suite aux travaux destinés au prolongement de la ligne 15 jusqu'à la zone industrielle de Plan-les-Ouates, le parcours des lignes 22 et 23 sera temporairement modifié sur le secteur des Palettes.

Ligne 38 : Un nouvel arrêt « Sous-Pressy » est mis en place sur la route de Vandoeuvres à l'intersection avec le chemin des Princes. Cet arrêt est situé entre les arrêts Rouette et Vandoeuvres Centre communal.

Ligne A : Un nouvel arrêt Sous-Pressy est réalisé pour la course combinée du matin A-33 entre les arrêts Carre-d'Amont et Vandoeuvres Centre communal. Il permet de remplacer l'arrêt Rouette spécial qu'effectuait cette course spécifique et qui n'était pas matérialisé.

Lignes J et K : Suite à la mise en service du prolongement de la ligne 14, les lignes J et K sont dotées de deux nouveaux arrêts pour permettre des connexions avec le tram. Il s'agit de l'arrêt Bernex-Vailly situé parallèlement au site tram et à l'arrêt Bernex-Luchepelet situé sur la route d'Aire-la-Ville. Dans la mesure où les trams de la ligne 14 ne rebrousse plus au chemin Confignon-Croisée, les bus J et K peuvent à nouveau effectuer cet arrêt en commun avec la ligne 14. L'entrée et la sortie du site tram sont situés, comme précédemment entre les arrêts Confignon-Croisée et Bernex P+R.

Ligne 50 : Le parcours de la ligne 50 est modifié entre Palexpo et le secteur de Colovrex pour desservir le cœur du village du Gd-Saconnex et connecter ce dernier avec Genthod et Versoix. Ceci permet également aux clients de Genthod et Versoix de se connecter aux lignes 5, 53 et F au Grand-Saconnex.

Ligne 54 : Cette nouvelle ligne a pour objectif de reprendre le parcours de la ligne 50 entre Palexpo et le secteur de Colovrex pour maintenir une desserte de la zone du Fret de Genève-Aéroport depuis Versoix, et offrir également une desserte de secteurs actuellement éloignés d'arrêts de transport public (hameaux de Machefer et Crest-d'El, haut du quartier de la Pelotière à Versoix). Cette ligne circule uniquement du lundi au vendredi, matin, midi et soir.

Ligne 55 : Un nouvel arrêt Machefer est réalisé sur la variante de parcours via Crest-d'El.

Ligne 59 : Suite à la modification du parcours de la ligne 50, celui de la ligne 59 est modifié pour desservir le haut du Gd-Saconnex et le secteur de Pregny.

Ligne 82 scolaire : La ligne de renfort 82 scolaire (Colovrex – Colombières) est supprimée suite à la réorganisation de la ligne 50 et la mise en service de la ligne 54.

Ligne 62 : Un arrêt Archamps Pont de Combe est implanté sur la route de Collonges à l'emplacement de l'arrêt existant pour les bus de la ligne interurbaine 11 Annemasse – St-Julien. Ce dernier se situe juste avant d'effectuer le demi-tour au giratoire du Pont de Combe et est desservi par la ligne 62 uniquement en direction de Collonges-Marché.

## Synthèse et événements marquants

Ligne 63 : Le terminus de la ligne 63 côté Bernex est ramené de Confignon-Croisée à Bernex-Vailly en lien avec le prolongement du tram 14.

Ligne 70 : Un nouvel arrêt, Bernex-Luchepelet est réalisé dans les deux sens sur la route d'Aire-la-Ville sur le tronçon situé entre la route de Chancy et la rue de Bernex. Cet arrêt permet ainsi aux clients venant de Satigny et Aire-la-Ville de transborder sur la ligne 14.

### Etape intermédiaire du 30.08.2021

Lignes 1 et 9 : La mise à disposition des premiers logements dans le nouveau quartier de Belle-Terre implique la création d'un arrêt Belle-Terre-Ecole à l'emplacement actuel du rebroussement. Le tronçon compris entre l'arrêt Petit Bel-Air et l'actuel point de rebroussement des lignes 1 et 9 devient donc exploité avec voyageurs. Ce terminus sera provisoire jusqu'en décembre 2021, date à laquelle les lignes 1 et 9 seront prolongées à travers le nouveau quartier.

Ligne 32, 37 et 96 : La mise à disposition des premiers logements dans le nouveau quartier de Belle-Terre implique la modification de parcours de la ligne 32 entre les arrêts Pierre-à-Bochet et Mon-Ideé pour desservir les nouveaux arrêts Belle-Terre-Ecole, Belle-Terre-Traité-de-Turin et Belle-Terre-Place de l'Araire. La ligne 37 conserve le parcours habituel par la route de Jussy. Sur le tronçon Sous-Moulin – Tronchet, le parcours des lignes 32 et 37 est interverti dans le but de pouvoir desservir le secteur Graveson – Thônex avec la ligne 32 qui peut être exploitée, au contraire de la ligne 37, par des bus articulés. La ligne de renfort scolaire 96 dessert également le secteur de Belle-Terre à l'identique de la ligne 32. En conséquence, les arrêts Jumelles et Hôpital Trois-Chêne ne sont plus desservis.

Ligne 86 : Cette nouvelle ligne exploitée par minibus a pour objectif de connecter (du lundi au vendredi aux heures de pointe matin et soir) les villages de Presinge et Puplinge avec la gare d'Annemasse et plus spécifiquement avec les trains RE Annemasse – Genève – Vevey – St-Maurice. Elle est exploitée par minibus.

### 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. Les effets de la pandémie de Covid continuent de se faire sentir en 2021 et se voient notamment dans une stabilité horaire avec une diminution des grands retards.

Indicateur de performance à l'horaire :

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2021 par rapport à 2020 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 :

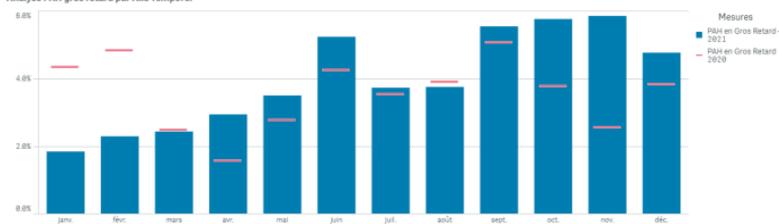
- Performance à l'horaire en « Gros retard » c'est-à-dire le % des passages des véhicules à l'ensemble des arrêts avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. Il est calculé selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérées tous 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 2021 en barre, valeurs 2020 sous forme de trait

## Synthèse et événements marquants

Analyse PAH gros retard par Axe Temporel



Concernant l'année 2021, nous remarquons clairement l'influence majeure de la pandémie sur la régularité de nos lignes. Globalement les valeurs sont de 1.5 à 2 fois plus faibles que 2019 selon les mois, avec des valeurs minimales de 3.5% pour les meilleurs mois.

Les principaux événements qui expliquent les prises de retards sur 2021 concernent principalement les accidents, immobilisation de véhicules (notamment les trams), qui impliquent souvent d'interrompre plusieurs véhicules et de mettre en place des déviations ou solutions alternatives. De plus, les accidents compliquent la progression du trafic ce qui entraîne des perturbations sur les carrefours et axes adjacents venant péjorer la progression des autres véhicules.

Nous pouvons signaler les interventions de secours ou les dérangements sur les véhicules qui peuvent également entraîner des fermetures de route ou des coupures de courant qui, là encore, immobilisent les trams. Pour finir, nous trouvons les manifestations ou chantiers qui ont potentiellement un fort impact en fonction des axes touchés et des mesures de déviations ou interruptions que ceci implique. Bien entendu, l'effet des saisons (pluie, froid, neige) joue un rôle de même que les courses à l'approche de Noël (black week, etc...) qui génèrent un accroissement du trafic privé motorisé affectant la progression globales des lignes.

Ainsi, les trois premiers mois de 2021 voient un très faible retard global lié aux conditions de circulations particulièrement favorables qui en découlent. On constate à titre de comparaison que le mois de mars 2021 se retrouve au même niveau de grands retards que mars 2020 qui correspond à l'arrivée de la pandémie (16 mars 2020 – premier semi-confinement). Les gros retards augmentent légèrement sur le printemps avec un pic en juin, lié principalement au sommet Biden-Poutine. L'été enregistre une baisse liée notamment avec l'absence de grandes manifestations alors que les grands retards augmentent à nouveau à l'automne en lien avec l'effet de la saisonnalité et une situation qui reste stable en terme de pandémie avant l'arrivée de la vague lié au variant Omicron. Ce dernier point explique que les valeurs de la fin de l'année, tout en étant élevées, sont moins fortes qu'habituellement (9.3% de grands retard en novembre 2019).

Les principaux éléments sont signalés succinctement mois par mois ci-dessous. A noter que, sans indication spécifique, il n'y a pas de conséquences graves pour les tiers impliqués.

Pour l'année 2021 nous avons connu 28'000 événements dont 1200 collisions et 400 accidents impliquant des voyageurs (chutes).

De manière plus détaillée, voici les événements réseau majeurs hors Covid sur 2021 :

### Janvier

Le taux de grand retard est de 1.8%, et comporte peu d'événements notables. A signaler toutefois deux accidents sur la route de Chêne les 7 et 11 janvier avec des interruptions de près d'une heure pour les lignes 12 et 17. Des chutes de neiges le 12 janvier de moyenne importance particulièrement localisées sur la rive Droite nécessitent des adaptations et interruptions de parcours. Une panne de courant sur le secteur des Nations le 18 janvier sur toute l'heure de

## Synthèse et événements marquants

---

pointe du matin avec l'engagement de bus de substitution sur la ligne 15. Enfin, un accident mortel survenu sur la route de Sous-Moulin (accident entre véhicules privés) a entraîné la fermeture de la route de Malagnou le 21 janvier, de 20h00 à la fin du service avec des reports de trafic et des interruptions ou déviation des lignes desservant le secteur.

### Février

Concernant le mois de février, le taux de passage en gros retards reste faible avec 2.3%. Une journée se démarque, il s'agit du vendredi 12 février, avec un taux de gros retards de 11.1%. Ceci est lié à des chutes de neiges marquées qui ont débuté dans le courant de l'après-midi entraînant des déviations et adaptations de parcours importantes pour éviter les secteurs critiques (Petit-Saconnex, Servette, St-Jean Athénée, Carre d'Amont, ou Presinge). A noter parmi les autres évènements, un accident sur le plateau de Chêne entraînant une interruption de 2h30 le 17 février. A signaler également, le 24 mars un accident scooter/tram à l'approche de l'arrêt Forumeyrin direction Meyrin entraînant une heure d'immobilisation.

### Mars

En mars, le taux de courses en grands retards est légèrement supérieur à février avec 2.6%. Parmi les éléments significatifs qui ressortent, nous pouvons relever trois accidents avec un fort impact sur la route de Chêne entre les arrêts Grange-Canal et Grange-Falquet les 15 et 31 mars, impliquant de cantonner la ligne 12 au tronçon Palettes-Plainpalais. Le 19 mars, un tram dérailla sur la route de Chêne, une balisette délimitant le site tram s'étant coincée dans le rail. Ceci nécessite de couper le service durant 1h30, le temps de ré-enrailler le véhicule et libérer la voie.

### Avril

Sur le mois d'avril 2021, le pourcentage de courses en grand retards s'élève à 2.9%. A noter qu'en 2020 la valeur était alors de 1.6% car cette période correspondait au moment où le confinement avait été le plus prononcé alors que le réseau circulait en horaire dimanche renforcé. A noter sur ce mois, le 27 avril, une visite diplomatique qui entraîne la fermeture du Pont du Mont-Blanc et de la rue des Eaux-Vives de 14h30 à 15h00 et de 18h40 à 18h50 entraînant des retards importants et déviations sur les lignes au centre-ville au vu de la sensibilité des axes fermés.

### Mai

En mai, les grands retards atteignent 3.5%. A noter un accident vers Blandonnet (hauteur sortie autoroute) qui s'est déroulé le 12 mai et qui a nécessité de désincarcérer le conducteur du véhicule privé) avec interruption des trams pendant 1h30 A noter également le 17 mai, la casse d'un pantographe à la hauteur de l'arrêt Quidort qui implique la mise en place d'une substitution bus de 11h00 à 14h45 D'autres collisions sont à noter à Moillesulaz, La Dode ou au carrefour de la route de St-Julien / Communes-Réunies sur le mois.

### Juin

Le mois de juin voit une recrudescence de gros retard (5.2%) Hormis des accidents, la venue des présidents Poutine et Biden le 16 juin, entraînent toute une série de mesure qui, dès le 7 juin, touchent principalement le quartier des Eaux-Vives avec des interruptions et déviations de lignes, accompagnés de reports de trafic privés. Les mesures vont s'intensifier à l'approche de la date du 16 juin, qui correspond à la date de la rencontre des deux Présidents, accompagnés de leurs délégations. Plusieurs fermetures d'axes de circulations seront mises en place du 15 au 17 juin pour l'arrivée des avions présidentiels, le déplacement des délégations entre les lieux des rencontres et les hôtels. La journée du 16 juin, nous comptabilisons 15% de passage en gros retards sur la tranche horaire 8h00-22h00, contre 10% le jour précédent et 4% le 17 juin.

### Juillet

Pour ce mois, le taux de course en gros retards redescend à un taux de 3.7%, proche de la valeur de 2020. La situation reste calme sur ce mois concernant les manifestations. Parmi les

## Synthèse et événements marquants

éléments à relever, un premier accident camion/tram au carrefour rue de coutance/rue des étuves le 13 juillet, qui a entraîné une interruption de 2 heures et les déviations par les axes adjacents. Un accident camion/tram au carrefour Servette/Hoffmann le 19 juillet à 10h00 qui concerne le tram rose. Cet événement entrainera la suspension des trams entre Avanchet et Cornavin jusqu'à 12h00 ainsi que le détournement de la ligne 11. Le 21 juillet, un premier accident est à noter sur l'extension de la ligne 14 entre Confignon et Vailly à la hauteur de l'accès à l'autoroute entre une camionnette et un tram. Cet événement entraine la limitation des trams 14 à Confignon-Croisée durant une heure.

### Août

Tout comme le mois de juillet, le mois d'août est également à 3.7% et dans la même tendance qu'août 2020, sachant notamment que pour ces deux années, les manifestations estivales sur la voie publique ont été quasiment inexistantes en rapport à 2019. A signaler sur cet aspect, un rassemblement le 7 août à la place des Nations suite à la présence du Président camerounais Biya sur le secteur Nations-Intercontinental qui a généré la fermeture complète des rues du secteur et de nombreux détournements et perturbations. Parmi les autres événements marquants, nous notons le 26 août un grave accident tôt le matin n'impliquant pas de véhicules tpg à la rue d'Italie. Suite à la gravité de ce dernier, l'intervention du groupe audiovisuel accident de la Police (GAVA) nécessite de couper le courant durant l'après-midi afin de permettre les prises de vues idoines en vue d'une reconstitution avec déviation des lignes du secteur durant 1h30. A noter encore, le 29 août un incendie sur la place du Cirque de 8h00 à midi avec la fermeture d'un tronçon du boulevard de St-Georges à proximité immédiate de la rue des Bains accompagné d'une coupure de courant et la déviation des lignes 2-15-19 et 35.

### Septembre

Le mois de septembre voit un accroissement du taux de grands retards en 5.5%. La journée du 18 septembre se détache, elle correspond au Triathlon de Genève qui a nécessité la fermeture du quai Gustave Ador et la route de Coligny avec déviation des lignes E et G ainsi report de trafic sur d'autres axes durant une grande partie de la matinée. Parmi les autres événements, nous pouvons signaler le 7 septembre, un accident entre un tram et le camion d'entretien de la ligne aérienne avec déviation des lignes 14, 15 et 18 durant 1 heure en milieu de matinée. Le 13 septembre, un accident bus - piéton au carrefour des Boulevard Helvétique et Ferdinand-Hodler entraine un report de trafic sur le secteur à l'heure de pointe du soir durant 1 heure. Le 21 septembre une collision camionnette/tram à la hauteur de l'arrêt Grangettes génère une heure d'immobilisation. A noter encore le 27 septembre, un contrôle de police effectué de 17h00 à 18h30 à la hauteur d'IKEA sur la route de Vernier entrainant des retards de plus d'une heure sur les lignes 6 et 19 notamment au vu de la sensibilité du secteur Pré-Bois – Renfile en terme de circulation.

### Octobre

Sur octobre, nous obtenons un taux de grand retard de 5.8%. Parmi les événements saillants, nous relevons tout d'abord une manifestation sauvage contre les mesures Covid le 1er octobre. Pour laquelle une coupure de courant (de 19h30 à 21h30) est demandée au centre-ville par la police dans l'éventualité de l'intervention du camion tonne-pompe. Ceci entraine de fortes perturbations principalement sur le réseau tramways et les lignes urbaines au centre-ville qui se retrouvent interrompues ou déviées en fonction du parcours et de l'avancement du cortège. Nous avons ensuite à déplorer le 4 octobre, un accident vélo/tram sur la route de Meyrin entrainant le rebroussement des trams à Avanchet de 7h30 à 8h30. Le 8 octobre, une rupture de hauban de la ligne aérienne à la hauteur de l'arrêt Plainpalais entraine la déviation des lignes 12 et 18 par les voies adjacentes (rue De Saussure-Boulevard Georges Favon) durant 2 heures. Le 12 octobre, une rupture d'un attelage tram sur un convoi à Rive induit des perturbations durant 1h30 sur les lignes du secteur. Le 13 octobre, un incendie à l'angle de la place Issac-Mercier/Bvd James-Fazy entraine une coupure de courant de 45 minutes sur les secteurs du centre-ville touchant particulièrement les trams des lignes 14, 15 et 18. La perturbation a duré

## Synthèse et événements marquants

---

de 15h45 à 22h00. Le 25 octobre, un accident piéton/tram à l'arrêt Grangettes entraîne une perturbation d'une heure sur les lignes 12 et 17, la ligne 12 étant exploitée uniquement de Bachel à Plainpalais en lien à l'absence d'infrastructure adaptée de rebroussement plus proche du lieu de l'accident.

### Novembre

Le mois de novembre, voit le taux de grands retards atteindre 5.8%. Cette valeur représente la valeur la plus élevée sur l'année. A noter qu'en 2020 elle se situait à 2.6%, ce qui correspondait au déroulement de la deuxième vague de la pandémie de COVID avec notamment l'application de l'horaire Vacances entre mi-novembre et début décembre.

A noter qu'une réunion ministérielle de l'OMC (OMC12) devait se tenir initialement du 29 novembre au 4 décembre. L'annulation en dernière minute a toutefois eu comme conséquence le fait que plusieurs mesures de restrictions de circulations étaient déjà en place implémentées les jours précédents dans le secteur des organisations internationales et du Jardin Botanique avec des impacts sur les services tpg.

Parmi les événements relevant, qui ont influencé la bonne progression, signalons le 12 novembre, une coupure de courant sur le secteur de Moillesulaz qui a immobilisé les trams 12 et 17 sur la route de Chêne durant 30 minutes. Le 16 novembre, un accident sur le plateau de Chêne entre une voiture et un tram à l'heure de pointe du soir entraînant une immobilisation des trams durant 1 heure. Le 29 novembre, un accident du même type qui a interrompu également le trafic des lignes 12 et 17 durant 40 minutes à la hauteur de l'arrêt Grange-Falquet. Le 24 novembre, une manifestation de 600 personnes liée à la venue de M. Zemmour à Genève se déroule dans le secteur Cornavin – Pâquis entre 18h30 et 20h30 nécessitant des interruptions ponctuelles et des déviations de parcours de lignes. A noter également le 30 novembre une manifestation « Ensemble à gauche » qui se déroule entre la place Lise Girardin et le parc des Croppettes nécessitant des interruptions et déviations lors du passage des manifestants. Malgré le petit nombre de manifestants, et tout comme pour l'évènement du 24 novembre, ceci entraîne des retards principalement par le blocage du trafic privé à l'heure de pointe du soir.

### Décembre

Pour décembre, le pourcentage de courses en grand retard se situe à 4.8%, en diminution par rapport à novembre. Cette situation s'explique principalement par l'arrivée de la vague Omicron et le renforcement du télétravail. En effet, habituellement le mois de décembre voit un taux de grand retards supérieur (2019 :8.4%) lié aux courses de Noël/black week qui renforcent encore le flux du trafic individuel motorisé déjà très dense sur cette période. Parmi les événements avec des conséquences sensibles sur les conditions de circulation nous pouvons citer le 1er décembre, une manifestation du cartel intersyndical à l'heure de pointe du soir entre la place de Neuve et la promenade St-Antoine via la rue de la Corratierie et les rues Basses qui a nécessité de rebrousser les trams à Rive et Plainpalais et détourner les lignes de bus du secteur. Le 2 décembre, un accident dans les rues Basses avec un véhicule de livraison, entraîne des bris de vitres sur les trams avec comme conséquences le fait de devoir changer le véhicule. Suite à cet incident, ce tram déraille à Rive lors de la manœuvre visant à le stationner consécutivement à une mauvaise manipulation de l'aiguillage. Ces deux incidents consécutifs vont générer des perturbations sur les lignes desservant les rues Basses de 8h30 à 13h30. Le 6 décembre, un pantographe se casse sur un tram de la ligne 14 à la Jonction ce qui perturbe le trafic sur la ligne 14 jusqu'à 20h00 avec substitution bus entre Bel-Air et Onex.

Le 8 décembre, un accident survient entre un bus et une voiture sur la route de Vernier en direction de Vernier à 9h00, qui engendre des perturbations de trafic sur cet axe sensible jusqu'à 10h30 environ. Le 10 décembre, des chutes de neiges se déclarent vers 5h00. Les perturbations dureront jusqu'à midi environ entraînant des retards importants (17% de gros retards pour cette journée) et une quinzaine de bus bloqués sur divers points du canton.

## 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 2021.

	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	3'256	≥	3'327 (3'383*)	NON 97.9%
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	402	≥	440 (549.1*)	NON 91.4%
<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	80.61%	≥	75.50%	OUI
	3.2. Qualité des correspondances LEX, Réseau tpg global en horaire de soirée	OUI	77.58%	≥	80.50%	Par tolérance 96.4%
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	17.49	≥	17.58	NON 99.5%
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	15.08	≥	15.14	NON 99.6%
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	1.13%	≤	1.15%	OUI
	5.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus	NON	1.29%	≤	0.85%	NON 48.2%
	5.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus	NON	0.59%	≤	0.55%	NON 92.7%
	6. Evolution des notes BEST	NON	5 indic. sur 6	≥	note 2020	Partiellement 5 sur 6
<b>Objectif 3</b>	<b>Indicateurs financiers</b>					
Assurer une maîtrise financière	7. Ratio de contributions cantonales (hors sillon) (%)	OUI	53.50%	≤	53.00% (47.5%*)	Par tolérance 99.1%
	8. Taux de couverture (hors sillon) (%)	OUI	38.20%	≥	39.90% (45.8%*)	Par tolérance 95.7%
	9. Coûts/PKR (CHF)	OUI	0.134	≤	0.135	OUI
<b>Objectif 4</b>	<b>Indicateur environnemental</b>					
Diminuer les impacts environnementaux	10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	NON	37.90%	≥	37.70%	OUI

\* valeur initiale du CP 2020-2024 pour l'année 2021, révisée dans le rapport d'étape H2021.

La pandémie de Covid-19 a eu un impact déterminant sur les prestations et sur les finances des tpg durant l'année 2021. 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. »

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

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

## Bilan des pénalités

Pour les indicateurs qui sont soumis à des pénalités financières, en cas de non atteinte, les TPG doivent expliquer les causes de ce résultat et le système de pénalités du CP est alors activé.

Voici le bilan selon les résultats 2021 :

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Résultat (R) par rapport à la cible			Degré d'atteinte 2021	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.-	96.4%	0.-
7 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	150'000.-	0.-	99.1%	0.-
8 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	150'000.-	0.-	95.7%	0.-
9 : Coûts / PKR	non	300'000.-	150'000.-	0.-	100%	0.-
<b>Total des pénalités retenues*</b>						<b>0.-</b>
<i>* Selon calcul théorique hors cas fortuits, de force majeure (ex. pandémie) ou pour des raisons de sécurité selon art. 27, al. 1 du Contrat de prestations 2020-2024.</i>						

Le montant des pénalités calculées à charge des tpg est 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 CP 3'383 M-PKR révisée dans le rapport d'étape H2021 à 3'327 M-PKR ; Résultat 3'256 M-PKR.

Offre en hausse de +5.6% par rapport à 2020, et +6.5% par rapport à la référence pré-Covid et pré-Léman-Express 2019, mais moins que les +10.7% selon la cible initiale CP et que les +8.8% selon la cible révisée dans le rapport d'étape du 13.12.2020 sur la base de l'offre planifiée incluant les mesures d'économie Covid-19 et les reports de projets.

Le résultat est au final à -2.1% de la cible révisée. Les raisons de cet écart sont principalement :

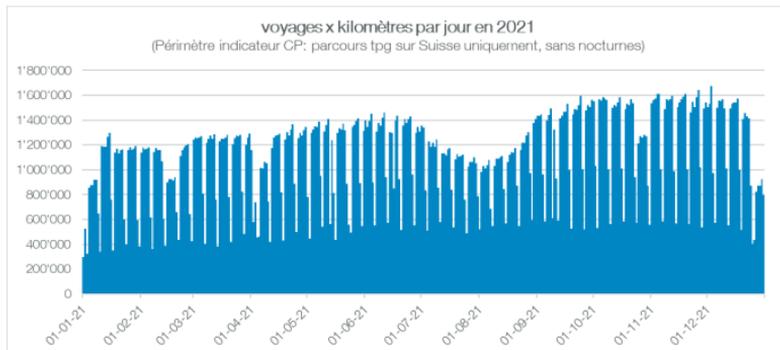
- Chantiers qui ont raccourci les parcours des lignes de tram 14 (terminus Confignon-Croisée au lieu de P+R Bernex au premier semestre, avant mise en service de l'extension à Bernex-Vailly) et 15/18 (fermeture du terminus Palettes au 2<sup>ème</sup> semestre).
- Mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec la situation sanitaire et l'absentéisme lié (suppression de certaines courses de renfort), principalement en mai et juin.
- Événements majeurs ayant impacté l'offre, comme des épisodes de neige (12 février et 10 décembre) ainsi que le sommet Biden-Poutine les 14-15-16 juin.

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

Objectif non atteint. Cible CP 549.1 M-VKM révisée dans le rapport d'étape H2021 à 440.0 M-VKM, Résultat 402.3 M-VKM.

Fréquentation en hausse de +10.3% par rapport à 2020. Le redressement attendu en lien avec la fin espérée de la pandémie de Covid-19 a eu lieu, mais pas de manière aussi forte qu'imaginé. La valeur atteinte est à -26.7% de la cible 2021 CP initiale, à -25.2% de la valeur de référence pré-covid de 2019, et à -8.6% de la cible 2021 révisée qui tablait sur une reprise progressive de la demande.

L'évolution défavorable de la situation sanitaire tout au long de l'année Covid 2021 expliquent évidemment cette situation. Le graphique ci-dessous montre la valeur journalière des voyages x kilomètres, avec une progression lente de janvier à juin, puis une stagnation dès la rentrée scolaire, de septembre à décembre.



**Résultats par objectif et bilan des pénalités****5. Taux de courses non réalisées**

Les deux modes de transport sur pneu sont au-dessus des cibles, le réseau trolleybus a été particulièrement touché. Le manque de disponibilité de nos véhicules tout mode confondu a été pénalisant tout au long de l'année, l'absentéisme de fin d'année en raison de la recrudescence des contaminations et des quarantaines a aggravé la situation.

En ce qui concerne notre réseau, malgré la baisse de la circulation, il est toujours en souffrance dans le triangle Rive/Cornavin/Bel Air avec les difficultés de circulation et le manque de site propre pour les trois modes confondus. Cette absence d'infrastructure fait que nous subissons les moindre problèmes de circulation ou d'événements (Chantier, accident ou manifestations) dans ce secteur. Un grand nombre de ces incidents exogènes ont des répercussions directes sur la qualité de nos prestations.

Il faut rajouter l'absence de boucle de rebroussement entre Rive et Moillesulaz, à noter que pour utiliser les infrastructures de Rive, du personnel qualifié doit se rendre sur place. Pendant ce laps de temps (de 30 minutes à 45 minutes selon les heures), les trams font demi-tour à Bel Air. Sachant que nous avons en moyenne une vingtaine d'incidents par année, les désagréments occasionnés à notre clientèle sont importants dans ce secteur sensible.

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

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

Objectif atteint. Cible 1.15%, Résultat 1.13%

Nous avons eu 164 incidents exogènes (13,96%) représentant 1701 voyages interrompus (26,64%) pour 1011 incidents endogènes (86,04%) représentant 4685 voyages interrompus (73,36%) soit 1175 incidents pour 6386 voyages interrompus. Ce résultat est en légère amélioration par rapport à l'année passée (1,20%). L'année 2021 a été difficile sur de nombreux points. Le manque de disponibilité des trams ainsi que les problèmes récurrents de circulation au centre-ville avec un manque cruel de site propre se sont fait fortement ressentir. Nous avons eu aussi 4 déraillements, une aiguille cassée et 7 pantographes cassés, ces incidents ont duré entre 2 à 5h00 perturbant notre réseau tram. Comme chaque année malheureusement, les accidents ou incidents entre Rive et Moillesulaz ont été très pénalisants par le manque d'infrastructure pour effectuer des demi-tours, nous répertorions une vingtaine d'événements sur ce tronçon. Les événements ou manifestations tels que le sommet Biden/Poutine, manifestation secteur Nations ainsi que la conduite d'eau cassée à P+R Etoile ou le manque d'agent suite à l'épidémie de Covid ont amplifié ce résultat.

**5.2 Taux de courses non réalisées réseau trolleybus**

Objectif atteint. Cible 0.85%, Résultat 1.29%

Nous avons eu 252 incidents exogènes (17,77%) représentant 2718 voyages interrompus (42,82%) pour 1166 incidents endogènes (82,23%) représentant 3629 voyages interrompus (57,18%) soit 1418 incidents pour 3647 voyages interrompus. Le réseau trolleybus a été en souffrance toute l'année en raison d'un manque de disponibilité de véhicules.

Ce sont rajoutés les problèmes récurrents de circulation dans le triangle de Bel-Air/Rive/Cornavin ainsi qu'une multitude d'événements qui ont aggravé une situation déjà très difficile: sommet Biden/Poutine, affaissement de la Chaussée rue du Rhône (2 jours entiers), travaux quai de Mt-Blanc (2 jours), de nombreux accidents tpg concerné ou non, deux épisodes neigeux et le manque d'agent suite à l'épidémie de Covid.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

### 5.3 Taux de courses non réalisées réseau autobus

Objectif non atteint. Cible 0.55%, Résultat 0,59%

Nous avons eu 1051 incidents exogènes (36,90%) représentant 7156 voyages interrompus (63,50%) pour 1797 incidents endogènes représentant 4114 voyages interrompus (36,50%) soit 2848 incidents pour 11279 voyages interrompus. La situation était excellente jusqu'au mois de juin, ensuite les retards circulation sont nettement remontés et des événements de grande ampleur ont pénalisé le réseau tels que le sommet Biden/Poutine et surtout l'affaissement de la chaussée rue du Rhône (2 jours entiers). Ensuite de septembre à décembre, la dégradation a continué avec un nombre important de retards de circulation, accidents, travaux (Quai du Mt-Blanc sur deux jours), colonne d'eau cassée au P+R Etoile, reprise des manifestations et enfin deux épisodes neigeux. Le manque de disponibilité des autobus s'est aussi fait sentir tout au long de l'année comme le manque d'agents en décembre avec le recrudescence des contaminations au COVID 19.

### 6. Evolution des notes BEST

Objectif partiellement atteint. Cible 6/6, Résultat 5/6 indicateurs égaux ou en hausse par rapport à 2020.

La satisfaction générale augmente de 3 pts, sans toutefois revenir aux valeurs pré-Covid.

La fiabilité gagne 2 pts.

L'information et la sûreté et sécurité progressent de 1 pt.

L'image sociale reste stable.

Le comportement du personnel est le seul indicateur en baisse, de 1 pt.

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

Les commentaires détaillés 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 2020-2021 Consolidé	PPF 2020-2021
	Bâtiments	11'538'126	30'485'000
	Installations Fixes	1'478'308	8'650'000
	<b>Terrains, Bâtiments &amp; Installations Fixes</b>	<b>13'016'434</b>	<b>39'135'000</b>
	Bureautique & Mobilier	85'668	100'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	5'826'866	5'331'000
	Outilsages, Machines & Installations Autres	338'491	850'000
	<b>Equipements, Machines &amp; Autres Immobilisations</b>	<b>6'251'025</b>	<b>6'281'000</b>
	Autobus	524'165	0
	Trolleybus	25'638'454	23'000'000
	Tramways	54'829'645	55'455'000
	Equipements Embarqués	10'583'834	15'830'000
	Véhicules de Service	1'204'583	1'680'000
	<b>Véhicules &amp; leurs équipements</b>	<b>92'780'681</b>	<b>95'965'000</b>
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	16'710'589	22'800'000
	<b>Immobilisations Incorporables</b>	<b>16'710'589</b>	<b>22'800'000</b>
	<b>Investissements PPF (hors En-Chardon)</b>	<b>128'758'729</b>	<b>164'181'000</b>

A la fin des deux premières années du Contrat de Prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors En-Chardon) atteignent 128.8 MCHF, soit -35.4 MCHF vs PPF. Les principales acquisitions concernent le matériel roulant avec notamment 9 tramways (54.8 MCHF) et 23 trolleybus (25.6 MCHF) ainsi que les équipements embarqués pour les nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. En parallèle de nombreux projets bâtiments et informatiques ont été réalisés, sans atteindre toutefois les projections initiales.

## Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

## Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET	RÉEL	RÉEL	ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE	CONSOLIDE	CONSOLIDE	Réal vs budget		Réal 2021 vs réel 2020	
	31.12.2021	31.12.2021	31.12.2020	CHF	%	CHF	%
<b>PRODUITS EXPLOITATION</b>							
Revenus de transports	128'631	121'796	115'851	-6'835	-5.3%	5'346	5.1%
dont revenus de transports UNIRESO	100'795	88'211	97'381	-9'583	-8.0%	831	0.9%
dont revenus de transports Léman Pass	6'495	9'132	7'232	2'637	40.6%	1'900	28.3%
Contributions UNIRESO	39'949	40'034	39'454	85	0.2%	580	1.5%
Contributions de l'Etat de Genève	264'434	266'123	251'423	1'689	0.6%	14'699	5.8%
Contributions de la Confédération	12'288	19'642	21'805	7'354	59.8%	-2'163	-9.9%
Contributions des communes et des Tiers	19'982	18'335	18'143	-1'647	-8.2%	191	1.1%
Produits d'exploitation divers	21'423	18'459	16'981	-2'964	-13.8%	1'478	8.7%
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>486'707</b>	<b>484'389</b>	<b>463'658</b>	<b>-2'318</b>	<b>-0.5%</b>	<b>20'731</b>	<b>4.5%</b>
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>							
Frais de personnel	273'469	267'642	264'745	-5'827	-2.1%	2'897	1.1%
Frais de véhicules	32'530	34'892	31'105	2'363	7.3%	3'787	12.2%
Frais de bâtiments et installations fixes	24'391	24'474	23'415	83	0.3%	1'059	4.5%
Sous-traitance de transport	60'914	60'048	57'201	-865	-1.4%	2'848	5.0%
Charges d'exploitation diverses	32'228	27'573	33'220	-4'655	-14.4%	-5'647	-17.0%
Dotations aux amortissements	55'228	61'180	49'013	5'953	10.8%	12'167	24.8%
Pertes sur constats et débiteurs	2'320	2'152	1'536	-168	-7%	616	40.1%
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>481'080</b>	<b>477'963</b>	<b>460'236</b>	<b>-3'117</b>	<b>-0.6%</b>	<b>17'727</b>	<b>3.9%</b>
% des produits	99%	99%	99%				
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>5'627</b>	<b>6'426</b>	<b>3'422</b>	<b>799</b>	<b>14.2%</b>	<b>3'003</b>	<b>87.8%</b>
Produits financiers	767	2'174	1'675	1'407	183.4%	499	29.8%
Charges financières	13'309	15'524	12'308	2'215	16.6%	3'216	26.1%
<b>Résultat financier</b>	<b>-12'542</b>	<b>-13'351</b>	<b>-10'633</b>	<b>-808</b>	<b>-6.4%</b>	<b>-2'717</b>	<b>-26.6%</b>
<b>Quote-part dans le résultat des sociétés associées</b>	<b>0</b>	<b>56</b>	<b>28</b>	<b>56</b>		<b>28</b>	<b>102.7%</b>
<b>RÉSULTAT NET (+EXCÉDENT)</b>	<b>-6'916</b>	<b>-6'869</b>	<b>-7'183</b>	<b>47</b>	<b>0.7%</b>	<b>315</b>	<b>4.4%</b>
Total des produits	497'474	486'618	465'361	-855	-0.2%	21'258	4.6%
Total des charges	494'389	493'487	472'544	-902	-0.2%	20'943	4.4%

Malgré une année 2021 encore très perturbée par la crise sanitaire, les tpg ont globalement réalisé l'offre prévue (-0.8 % en places kilomètres) avec des charges conformes aux attentes : -0.2% ; -0.9 MCHF. Dans le détail, des économies ont pu être réalisées notamment dans les frais de personnel et les charges d'exploitation diverses mais d'autres postes ont été plus élevés que prévu : les dotations aux amortissements ou les frais de véhicules. Les effets les plus visibles de la pandémie se situent davantage dans les produits : les mesures de lutte contre le virus Covid-19 ont eu des impacts significatifs, notamment sur les ventes de titres de transport (-6.8 MCHF) et les produits publicitaires (-3.7 MCHF). Lors de l'établissement du budget, le scénario « intermédiaire » envisagé était moins défavorable. La fréquentation est restée à environ 75% de celle enregistrée en 2019 (année « normale » de référence). Dès lors, l'atteinte du résultat net budgétisé (-6.9 MCHF) a nécessité l'octroi de subventions supplémentaires de la part des autorités organisatrices, en particulier du Canton de Genève (2.1 MCHF, en plus des 20.0 MCHF déjà attribués lors de l'établissement du budget 2021) et de la Confédération. Par rapport à l'an dernier, les charges progressent notamment en lien avec l'augmentation de l'offre (+6% en PKR) et l'activation du dépôt En-Chardon. Globalement, les produits augmentent grâce à la hausse des subventions cantonales (+14.7 MCHF) et des recettes de transport (+5.9 MCHF). La croissance des subventions cantonales était prévue dans le PFP 2020-2024. En ce qui concerne les recettes de transport, elles suivent globalement la tendance de la fréquentation (+10% en voyages kilomètres vs 2020). Le manque à gagner reste toutefois très important si l'on compare les produits de transports réels 2021 à ceux initialement prévus dans le Plan Financier Pluriannuel : -40.8 MCHF. La structure des produits se trouve ainsi profondément modifiée avec une part de produits propres qui diminue au profit des contributions. Ce constat se retrouve dans deux indicateurs financiers du Contrat de Prestations : le ratio de contributions cantonales et le taux de couverture globale qui n'atteignent pas les objectifs fixés.

## 5. Bilan des activités

### Qualité de service : information voyageurs

#### Site web

Le site web ne cesse d'évoluer afin d'apporter de nouveaux services aux utilisateurs.trices. Il est un élément habituellement consulté en amont du voyage que va devoir effectuer la personne, et constitue donc un premier contact essentiel pour le nouvel usager des transports publics. Son importance est donc capitale en termes de qualité et de richesse de l'information diffusée.

L'amélioration continue de la partie « Information voyageurs » s'est poursuivie notamment au niveau de la page des perturbations « Manifestations/Travaux ». Celle-ci est devenue plus harmonieuse dans sa forme et a été enrichie dans son contenu. L'amélioration a porté sur :

- L'intégration d'un filtre de sélection des perturbations
- Des photos d'illustration
- Une plus grande lisibilité des informations affichées

The screenshot shows a user interface for filtering and viewing notifications. At the top, there are three filters: 'Lignes' (with a dropdown menu set to 'Sélectionner'), 'Date de...' (with a calendar icon and 'Tout'), and 'Au' (with a calendar icon and 'Tout'). Below this is a large notification card for 'Secteur Mont-Blanc' with a 'Travaux' tag. The card features a photo of a bus and text indicating works from May 31 to September 12, 2021. Below the main card are four smaller notification cards, each with a 'Travaux' tag and a right-pointing arrow:

- Arrêt 'Beaumont-Rte de Viry'**: Valable à partir du 21 juin 2021. En raison de travaux, l'arrêt Beaumont-Route de Viry est déplacé Grande...
- Secteur Genève-Plage**: Valable du 8 au 21 juin 2021. En raison d'une manifestation, les lignes 2 & direction Onex-Chê...
- Secteur Mont-Blanc**: Valable du 31 mai au 12 septembre 2021. D'importants travaux réalisés par la Ville de Genève, l'Office cantonal des...
- Arrêt 'Plage du Vengeron'**: Valable du 31 mai au 5 juin 2021. Le parcours de la ligne 59 effectue son terminus à l'arrêt 'Chambésy-Gare',...

Certaines informations concernant les lignes interurbaines transfrontalières T71, T72 et T74 (entre respectivement Thonon, Annecy, Sallanches, et Genève) ont intégré le site web. Ainsi, une page dédiée a été créée et les tracés de ces trois lignes ont été ajoutés au plan schématique.

#### Application tpg preview

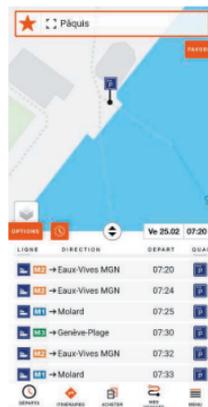
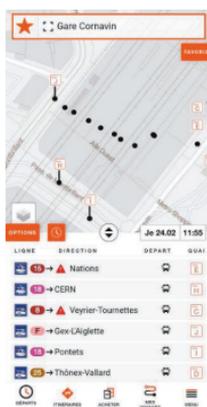
Les différentes montées de version ont amélioré l'application tpgPreview au niveau des éléments suivants :

- Mise à jour des quais en lien avec l'affichage statique
- Affichage des pictogrammes des trains (IC, IR...)
- Suppression des communes et localités dans la recherche de lieux

## Bilan des activités

- Affichage des résultats de la recherche d'itinéraires par heure d'arrivée
- Prise en compte du temps de déplacement à pied dans la recherche d'itinéraires, voir visuel ci-après
- Affichage des suppressions de transports (bus, tram, train), voir visuel ci-après
- Intégration des données des Mouettes genevoises, voir visuel ci-après

OPTIONS				
Ma 08.06 12:43				
LIGNES	DÉPART	ARRIVÉE	QUAI	DURÉE
11 - 41	13'	12:59	V	16'
11 - 42	21'	13:05	V	14'
D - 12	21'	13:12	V	20'
11 - 44	31'	13:15	V	14'

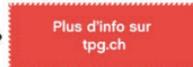


En dehors de ce travail d'amélioration, un soutien est apporté au Marketing à travers un travail régulier de vérification de la donnée lors des mises à jour de l'application :

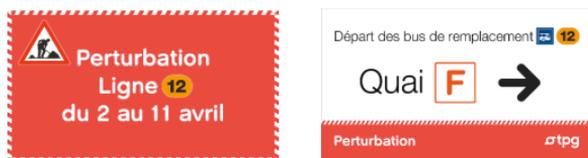
- Tests de non régression : ces tests permettent d'assurer que les fonctionnalités de l'application fonctionnent toujours.
- Tests d'intégration : ces tests sont effectués afin de valider les correctifs et/ou évolutions livrées avec la nouvelle version logicielle.

### Ecrans de pôle et bornes d'information voyageurs

Une information voyageur défilante a été déployée pour la première fois dans les écrans de pôle, fin mars, dans le cadre de travaux liés au futur tronçon tram Genève - Saint-Julien. Les écrans étant placés à des lieux stratégiques du réseau, dont l'intérieur des grandes gares CFF du Canton, ce nouveau mode d'affichage vient renforcer la couverture et la qualité de l'information voyageurs.



A Lancy-Bachet-Gare, dans les bornes dites « stretch », le même contenu défilant a été diffusé afin de diriger les voyageurs vers le quai de départ des navettes :



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

Un nouveau type de panneau d'information grand format a été créé, intégralement conçu en interne tpg (Dessin : T/Ingénierie ; Construction : T/Serrurerie ; Impression : F&G/Digital Printing ; Pose et dépose sur site : T/Arrêts). Ce panneau de dimensions 89 cm X 128 cm a été installé pour la première fois en décembre 2020 à l'arrêt P+R Bernex. Le format du panneau et les couleurs utilisées pour l'information recto-verso ont pour vocation d'attirer l'attention du voyageur afin de le renseigner sur les changements importants et complexes aux endroits stratégiques du réseau. De nouveaux panneaux ont été installés courant 2021 au fur et à mesure des besoins.

Ci-dessous nouveau panneau d'information à P+R Bernex, concernant les changements opérés sur la boucle de Bernex.



#### *Nouvel affichage statique aux arrêts*

La préparation des événements d'automne, notamment celui de la Marche des Fiertés (cortège de la Geneva Pride) le 11 septembre a permis, grâce à une collaboration étroite avec l'Exploitation, d'innover en termes de visuels information voyageurs. En effet, nous avons expérimenté en un temps record un concept d'information basé sur une affiche terrain de sensibilisation (et non d'information pure) pourvue de deux QR-Codes (1 QR-Code pour renvoyer sur l'app tpgPreview, 1 QR-Code pour renvoyer sur l'article web dédié à la perturbation). L'objectif étant de rabattre davantage les gens sur les supports numériques.

27 panneaux grand format (480X480mm) ont été déployés pour cet événement.

**Avis de perturbation**

1 2 3 5 6 7 8 9 10 12  
17 18 20 25 33 36 A E G

Samedi 11.09.2021, entre 12 h 00 et 20 h 00 environ

**Importantes perturbations**

En raison de la Marche des Fiertés, le réseau tpg s'adapte. D'importantes modifications sont à prévoir au centre-ville.

Le détail de l'ensemble des perturbations est disponible sur notre site web. Vous pouvez retrouver les informations en temps réel sur notre application tpgPreview.

Informations détaillées disponibles sur tpg.ch :

Télécharger tpgPreview :

Toutes les lignes qui ne sont pas indiquées ne sont pas perturbées.

### Signalétique statique : stickers aux quais

Des autocollants avec lettres ont été créés pour améliorer le repérage des quais à tous les arrêts du réseau.



### Signalétique statique : nouveaux horaires à l'arrêt

Dans le cadre de la collaboration avec Transdev, les tpg ont édité, imprimé et posé les affiches horaires des lignes T71, T72 et T74 aux arrêts en commun avec les lignes tpg.

### 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.

Quelques améliorations ont été apportées en 2021 :

- Les plans géographiques web, plans Z-Card et plans de connexions ont été retravaillés pour en augmenter la lisibilité.
- Une version élargie du plan du dépliant Z-Card a été éditée et affichée sur le nouvel arrêt de bus de la Ville de Genève à « Muséum ».

Par ailleurs, une étude approfondie menée avec des prestataires externes a été menée pour préparer un système de « wayfinding » (orientation). Des tests du concept ont été réalisés lors de divers événements du réseau (chantiers et manifestations).

**Projet « Services de remplacement »**

Les discussions avec les CFF et Lémanis ont permis d'affiner notre signalétique diffusée en cas de perturbations planifiées et de services CFF remplacés. En effet, de meilleurs visuels, sur le modèle des CFF, informent sur les bus de substitution tpg lors des interruptions du trafic de trains.

 SBB CFF FFS
**Bus de substitution**

Du dimanche 24.10.2021 à 22:45  
au vendredi 29.10.2021 à 03:00,  
toutes les nuits entre 22:45 et 03:00.

	H					
Annessasse	23:50	23:20	23:25	23:50	00:30	
Chêne-Bourg	23:10	23:35	23:40	00:05	00:50	
Genève-Eaux-Vives	23:20	23:45	23:50	00:15	00:20	01:00
Genève-Champel	23:30	23:55	00:00	00:25	00:30	01:10
Lancy-Bachet	23:40	00:05	00:10	00:35	00:40	01:20
Lancy-Port-Rouge	23:44	00:09	00:14	00:39	00:44	01:24
Genève	23:54	00:19	00:24	00:49	00:54	01:34
Genève-Sâchemon						01:41
Les Tuileries						01:46
Genthod-Bellevue						01:50
Creux-du-Genthod						01:52
Versoix						01:55
Port-Cèdre						01:59
Mas						02:05
Tarmy						02:07
Coppet						02:14

\* pour Chambly, veuillez emprunter la ligne 20 depuis Genève Cornavin.

Emplacement des arrêts → Genève

Annessasse rue Docteur Francis Baud, devant l'office du tourisme  
Chêne-Bourg arrêt Place Favre, quai 11, lignes 10, 11 → Lancy-Bachet-Gare  
Genève-Eaux-Vives arrêt Genève-Eaux-Vives-Gare, quai 11, lignes 10, 11 → Lancy-Bachet-Gare  
Genève-Champel arrêt Genève-Champel-Gare, quai 11, ligne 10 → Creux-du-Champel  
Lancy-Bachet arrêt Lancy-Bachet-Gare, quais F, G, lignes 10, 11 → Loix-Hôpital  
Lancy-Port-Rouge arrêt Lancy-Port-Rouge-Gare/Étols, quai 11, lignes 10, 11 → Bal Air

---

## Qualité de service : gestion prix et produits

### *Situation*

La stratégie CAP2030 a permis de faire évoluer sur l'année 2021 l'organisation de l'unité Prix et Produits afin de la rendre plus performante face à ces nouveaux défis. Ainsi 4 principaux secteurs ont été définis au sein de l'unité :

- **Le B2B (Business to Business)** pour répondre aux besoins des entreprises afin de générer des revenus additionnels. Le chef de produits recruté mi 2020 a ainsi pu se concentrer à 100% sur l'étude et le déploiement de solutions dédiées à ce marché.
- **Le B2C (Business to Consumer)** pour répondre aux attentes de nos clients abonnés et occasionnels en tenant compte des nouvelles habitudes de mobilité générées par la crise sanitaire afin de retrouver nos revenus d'avant crise et de détecter des sources de revenus additionnels. Le recrutement, fin 2021, d'un chef de produits spécialisé en yield management et stratégie tarifaire va nous permettre d'étudier les solutions à déployer pour répondre à ces attentes.
- **Le B2G (Business to Gouvernement)** pour répondre au besoin des communes et institutions. Les relations régulières instaurées avec ces entités dans le cadre du déploiement de la plateforme tpgCommunes nous ont permis de mieux cerner les besoins spécifiques de ce segment de marché soucieux de la mobilité des habitants du territoire. Dès début 2022, ce segment va être porté par un chef de produits dédié.
- **Le pôle tarification / distribution** pour porter les intérêts des tpg et contribuer au bon fonctionnement au sein des organes de gouvernance de la mobilité (communautés tarifaire unireso, Léman Pass et Alliance SwissPass). Cette entité assure l'expertise tarifaire et distribution pour contribuer à la mise en place de nouveaux projets tout en respectant les prescriptions en vigueur.

### *Déploiement de la plateforme Evomoov*

Fort de son succès, la plateforme tpgBusiness de subventionnement des abonnements de transport public évolue afin de répondre à un besoin global de Mobilité des entreprises. En adéquation avec la stratégie cap 2030 et la stratégie plan de mobilité du Canton, la nouvelle plateforme tpg Evomoov a pour vocation de positionner les tpg en référent de la mobilité en accompagnant les entreprises dans la définition et la mise en œuvre des plans de mobilité. Doté d'une intelligence artificielle, elle va permettre de contribuer au changement des comportements mobilité des collaborateurs en proposant une démarche continue de récolte et d'analyse de la mobilité de chaque collaborateur. La finalité est de proposer :

- des recommandations mobilité individuelles pour accompagner les collaborateurs dans le choix de leur mobilité selon le trajet et les impératifs personnels
- des recommandations collectives pour définir le plan de mobilité de l'entreprise et répondre au besoin de l'ensemble des collaborateurs.

Cette démarche se veut donc participative et collaborative tout en respectant la confidentialité des données personnelles grâce à une anonymisation des données mobilités communiquées par les collaborateurs.

Au travers de cette démarche, nous souhaitons aider les entreprises à comprendre les déplacements de leur population d'employés afin de proposer les solutions mobilité pertinentes selon l'offre disponible sur le territoire. Ainsi les entreprises vont réduire les efforts humains et financiers en se concentrant principalement sur le pilotage des plans de mobilité afin de gérer au mieux la politique de mobilité.

La plateforme « Mobility Box » est basée sur le principe d'une boucle d'amélioration continue.

## Bilan des activités

---

### Le diagnostic de mobilité

Simplement accessible depuis un ordinateur ou un smartphone le diagnostic mobilité permet au collaborateur de rapidement détailler sa mobilité domicile travail et sa mobilité professionnelle. Afin de tenir compte de tous les particularités de ces mobilités, le diagnostic a été travaillé avec Mobil'homme : bureau de sciences sociales, issu du Laboratoire de sociologie urbaine de l'EPFL et rattaché au Centre de transports de l'EPFL.

### Les recommandations individuelles

Après avoir renseigné son diagnostic, le collaborateur va recevoir instantanément une recommandation sur les mobilités alternatives disponibles pour son trajet domicile travail. L'accompagnement au changement débute dès cette étape en valorisant automatiquement les meilleures mobilités disponibles sur le territoire.

### L'analyse des résultats

Les résultats des diagnostics complétés par les collaborateurs seront disponibles en temps réel sur la plateforme de pilotage à partir de laquelle le gestionnaire mobilité de l'entreprise va pouvoir consulter les compilations et analyses réalisées automatiquement par l'outil. Toutes ces données sont anonymisées afin de respecter la confidentialité.

### Les recommandations d'actions Mobilité

Grâce aux algorithmes de l'outil, des solutions mobilités sont automatiquement proposées au gestionnaire mobilité de l'entreprise selon les priorités qu'il aura fixé et selon les réponses au diagnostic apportées par les collaborateurs. Les actions mobilité seront pour certaines assurées par les meilleurs partenaires mobilité retenus parmi les prestataires du marché.

### Accompagnement de la mise en œuvre

Les actions mobilité retenues par l'entreprise seront les composantes de son plan d'action mobilité. Chaque action (déploiement d'une solution ou incitation via une communication dédiée) sera suivie depuis l'outil de pilotage afin de permettre à l'entreprise de coordonner la mise en œuvre.

### Incitation individuelle

Les solutions mobilités mises en œuvre par l'entreprise seront valorisées auprès de chaque collaborateur au travers d'une démarche marketing client d'incitation individuelle ayant pour objectif d'accompagner les collaborateurs dans le test de nouvelles mobilités.

### ***Offres multimodales ZenGo, un lancement attendu pour 2022***

Depuis quelques mois, nos équipes travaillent activement sur la relance des offres multimodales ZenGo. Pour rappel, les offres ZenGo, lancées en 2019, combinent un abonnement mensuel unireso et des jetons donnant accès à d'autres modes de transport (taxi, véhicules en libre-service, voitures de location). Forts du retour sur expérience de la première version de ZenGo, les tpg travaillent sur une nouvelle mouture plus proche des attentes clients. L'offre ZenGo Taxiphone combinera un abonnement mensuel unireso ainsi qu'un crédit taxi avec un rabais très attractif sur la partie taxi. Le crédit taxi proposé s'adapte en fonction des besoins et du budget du client. Ces offres seront distribuées en agence mais également sur le webshop tpg, ce qui constitue une réelle valeur ajoutée par rapport à la première version de ZenGo.

Tpg et son partenaire Taxiphone traitent actuellement des aspects techniques pour offrir une expérience client simple et fluide. Des développements sont requis et seront prochainement réalisés. En parallèle, les documents contractuels, le dispositif de communication, l'information client et bien d'autres aspects sont en cours de préparation. Les tpg sont confiants pour un lancement des premières offres courant 2022.

## Bilan des activités

---

Par la suite, d'autres prestataires de mobilité viendront étoffer les offres ZenGo. Des discussions avec le partenaire genevois de vélos en libre-service, Donkey Republic, sont d'ailleurs en cours.

### **Stratégie Prix et Produits unireso**

Initiée fin 2020 par les tpg, la définition d'une stratégie prix et produits unireso avait pour objectif de relancer la collaboration entre les opérateurs unireso selon des axes stratégiques dont les suivants :

#### Rabais unireso

Il a permis d'analyser l'ensemble des conventions commerciales unireso et lancer des discussions avec certains partenaires dont la fondation des parking avec qui une feuille de route a été définie pour mener des travaux sur l'année 2022 notamment sur l'attribution des P+R et la dématérialisation de ces abonnements de transport public sur SwissPass.

#### Nouveaux articles

Une analyse des initiatives nationales liées au télétravail ont amené un nouveau projet pilote de Smart Pricing qui sera porté sur 2022. De plus, des réflexions sur la multimodalité ont permis d'initier des discussions avec Donkey republic qui exploite les vélos libres services du Canton.

#### Contribution à la réponse Mobility Pricing

C'est dans le cadre de cette stratégie unireso que les opérateurs ont contribué à la candidature fédérale du Canton pour être pilote d'un projet de Mobility Pricing combinant le road pricing à une tarification heure pleine heure creuse des transports publics.

### **Implication des tpg dans les organes de l'Alliance SwissPass**

Dans la continuité des efforts menés depuis 2019, les tpg ont conforté leur statut d'opérateur de transport public majeur auprès de l'alliance SwissPass en contribuant davantage aux réflexions menées et décisions prises dans les instances de cet organe. Ainsi nous valorisons la force d'innovation et assurons la défense des intérêts des tpg dans les réflexions sur des projets stratégiques tel que GITA pour la refonte du système tarifaire ou NADIM pour la création d'une infrastructure dédiée au MaaS.

### **Implémentation de la distribution des lignes Alpbus 271, 272, 274**

Suite à l'attribution de l'appel d'offre des lignes 271, 272, 274 à la société Alpbus, le GLCT a consulté les tpg via une procédure de marché public afin d'implémenter les nouvelles lignes dans le système de distribution national NOVA ainsi que dans les canaux de vente tpg. Cette demande ne respectait pas les délais de mise en œuvre imposés par l'alliance SwissPass, cette implémentation a donc nécessité un effort conséquent sur une période courte afin de pouvoir proposer les titres de transport à la clientèle dès l'étape horaire de décembre. La forte implication avec les équipes NOVA a permis de créer une collaboration qui sera utile pour les prochains projets en relation avec cette entité.

### **Convention SPC : Service des Prestations Complémentaires**

Depuis plusieurs années, une convention lie unireso et les services des prestations complémentaires de l'état de Genève. Cet accord permet aux bénéficiaires SPC d'obtenir une prise en charge par le Canton d'une part de leur abonnement annuel de transports publics. La communauté tarifaire unireso apporte sa contribution au travers d'un rabais octroyé sur le prix des abonnements et par la gestion de la distribution dans les agences tpg. Le nombre croissant de bénéficiaires a généré au fil des années de fortes contraintes de distribution pour les tpg, du fait d'une période de renouvellement fixe sur les mois de février et mars. Afin d'éviter cette forte affluence durant 6 semaines et de lisser les visites des bénéficiaires sur l'année, un accord a été trouvé avec le Service des Prestations Complémentaires afin d'émettre les abonnements de leurs bénéficiaires sur SwissPass avec des dates glissantes. Cette évolution a fait l'objet d'un avenant.

---

**Renouvellement des cartes SwissPass échues**

La carte SwissPass, introduite en 2015, est le support billettique national des abonnements de transports publics. Les tpg ont émis les premières cartes SwissPass fin 2016. Celles-ci ayant une durée de validité de 5 ans, elles sont donc prochainement échues. Les tpg ont développé une solution qui permet au client d'être informé lorsque sa carte arrive à échéance ou est échue dès qu'il se connecte à son compte webshop et à procéder au renouvellement de celle-ci.

## Bilan des activités

## Qualité de service : Marketing Client et Digital

L'orientation résolument commerciale donnée aux activités du service marketing ces dernières années continue de porter ses fruits, en particulier durant ces années marquées par des changements drastiques d'habitudes de mobilité. Les efforts de génération de chiffre d'affaires additionnel ont contribué à limiter les impacts de la pandémie, notamment grâce à la structuration de nos ressources autour d'une meilleure compréhension des besoins clients.

La digitalisation des ventes à faible valeur ajoutée à laquelle nous travaillons depuis 2018 a eu un succès retentissant sur le webshop, certes avec l'aide de la pandémie et l'intégration des ventes subventionnées. Bien qu'ambitieux en 2021, tous les objectifs de digitalisation de vente sont en croissance par rapport à 2020.

Mois de décembre						Cumul à fin décembre			
2021	2020	vs 20	vs obj.	Objectifs (pts)	Obj. MVC	2021	2020	vs 20	vs obj.
39.0%	38.5%	0.5	-1.0	Digitalisation Occ.	40%	37.8%	36.7%	1.0	-2.2
36.5%	30.1%	6.4	-8.5	Digitalisation Abo.	45%	34.7%	28.4%	6.2	-10.3
51.5%	58.8%	-7.4	3.0	Monnaie sur DATT	49%	53.5%	58.5%	-5.1	4.9

Le webshop et tpgPreview sont nos piliers e-commerce. **Le Webshop** est en croissance de 49% par rapport à 2019. Ce canal représente 18% du chiffre d'affaires total et 28% du chiffre d'affaires abonnements. Il s'agit désormais du troisième canal de vente, derrière les agences et les DATT. Cette évolution est notamment soutenue par la vente d'abonnements subventionnés qui représentent 24% des ventes webshop (17% commune, 5% grand compte et 2% FVP).

Grâce à des améliorations profondes du parcours d'achat, le profil des clients webshop se rapproche de celui sur les autres canaux de ventes. Il s'agit ici d'un effort pour proposer à nos clients une expérience tpg multicanale homogène et sans couture. L'objectif est ici double, soit de faciliter les achats, doit d'inciter une visite du webshop vers l'achat.

Depuis début 2021, le webshop n'est plus seulement un site de renouvellement, mais la première mouture d'un site d'e-commerce qui accueille aujourd'hui plus de 16% de nouveaux clients (0% en 2018 et 7% en 2019) par rapport à 17% de nouveaux clients tous canaux confondus.

Autre dispositif majeur de ce canal, l'alerte de renouvellement confirme son efficacité et répond à un réel besoin. En effet, elle contribue à générer 23% du chiffre d'affaires du webshop.

Les principales nouveautés en termes d'expérience client ont porté sur les processus avec la possibilité de créer sa Famille et d'acheter des abonnements Duo. La création de compte est plus intuitive et permet le rattachement du SwissPass. Il est également désormais possible de renouveler en ligne un SwissPass échu ou d'en commander un nouveau en cas de perte. Conséquences bénéfiques de l'amélioration de ce canal: toutes les communes peuvent désormais passer leurs commandes sur la plateforme commune, dérivée du webshop.

La seconde plateforme e-commerce B2C est la nouvelle application **tpgPreview** sur laquelle les ventes d'e-tickets ont triplé. Cette évolution se fait selon notre stratégie au détriment des SMS et des DATT dont les coûts d'exploitation sont considérablement plus chers. Les parcours d'achat ainsi que l'expérience client ont fait l'objet de développements considérables qui font la différence et répondent à une réelle demande. Le nouveau moyen de paiement Twint, désormais accepté en parallèle des cartes de crédit contribue à une part significative de la croissance. Le rattachement du SwissPass dématérialisé a été une étape cruciale en vue du remplacement de l'ancienne application tpg par tpgPreview courant 2022.

Le **plan des campagnes digitales 2021** a été parfaitement coordonné avec les plans de Communication et sont de mieux en mieux alignés avec les plans de communication d'unireso. Nous soulignons également sur ce pôle une efficacité en forte croissance par rapport à 2020.

**Bilan des activités**

---

La plus importante campagne digitale est le SEA - *Search Engine Advertising*, soit l'achat de mots clés en vue d'un meilleur référencement de notre offre (webshop) et de nos contenus (tpg.ch) sur le web. Cette campagne a généré un retour sur investissement extrêmement positif et en croissance par rapport à 2020, avec un ratio très élevé de 14.40. Cela signifie que pour chaque franc investi, nous générons 14.40 francs de chiffre d'affaires. Le suivi constant des paramétrages de cette campagne ont permis d'investir 25% de moins qu'en 2020 pour générer 50% de chiffre d'affaires en plus !

Parmi les campagnes majeures nous retenons deux premières au tpg sous forme de partenariats commerciaux. Le premier est une opération conjointe réalisée avec unireso et Genève Avenue à l'initiative des tpg. Cette campagne réalisée en deux vagues, juin et octobre, a généré une visibilité inédite et a contribué à encourager à dynamiser la fréquentation des transports publics ainsi que les ventes des commerçants genevois durant la crise.

Le second partenariat est une opération conjointe réalisée avec les Services Industriels de Genève en vue de recruter de nouveaux clients des transports publics. Les clients SIG souscrivant à une montée en gamme dans l'énergie verte ont reçu un bon de réduction à l'achat d'un abonnement unireso annuel ou mensuel. Les résultats de cette dernière opération s'étaleront sur l'année 2022, mais nous observons déjà un retour sur investissement très positif de 8.1.

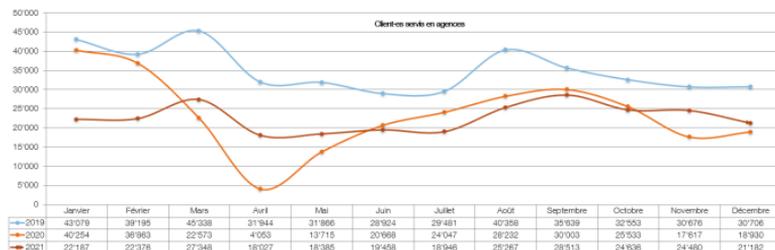
## Qualité de service : Ventes B-to-C (clients individuels)

Le réseau de ventes physiques B-to-C a été grandement impacté par la crise sanitaire, avec des conséquences importantes sur la mobilité de la clientèle. En corollaire, un recul de -31% de la fréquentation de ces canaux par rapport à 2019 a été observé. Elle reste cependant au même niveau que l'année 2020.

L'accent a été placé sur la qualité de service au cours de l'année écoulée. A cet effet des actions de mesures de la qualité ont été conduites par un prestataire externe spécialisé, qui a déployé des « clients mystère » sur le terrain. Avec un Net Promoter Score (NPS) de 20, les résultats du canal agences se sont révélés très bons, tout en pointant des pistes d'amélioration. Un plan d'action visant à intégrer ces préconisations a été mis en œuvre progressivement mois après mois.

## Agences

Les agences de Lancy-Pont-Rouge, Cornavin et Rive a ont été maintenues en exploitation à 100% tout au long de l'année malgré le contexte sanitaire défavorable.



## Rentrée scolaire

Un dispositif spécifique a été déployé du 16 août au 25 septembre 2021 dans les agences afin de réduire les temps d'attente pendant cette période de forte affluence. Cette opération a été épaulée par l'ouverture d'un Pop-Up store dans le grand magasin Manor. Le résultat de ce point de vente éphémère (-26% par rapport à 2019 et +18% par rapport à 2020) a été lui-aussi impacté par la baisse de fréquentation générale dans les commerces par rapport à la période pré pandémique.

En parallèle, l'agence mobile a sillonné le canton de Genève (sur 9 communes genevoises qui octroient des offres de mobilité via les « subventions communes ») du 21 août au 1<sup>er</sup> septembre 2021. Cette action permet aux client-es d'anticiper l'acquisition des titres de transport avant le début de la rentrée scolaire et de bénéficier d'un service de proximité.



L'engagement de l'agence mobile a été prolongé dans le cadre de la rentrée universitaire et des Welcome Days, avec un résultat de -29.8% par rapport à 2019 et de + 12.3% par rapport à 2020. La fréquentation est restée stable sur cet événement notamment au regard de la montée en puissance du Webshop sur le segment de clientèle « Jeunes » qui affiche une progression de 55% du chiffre d'affaires par rapport à la même période en 2020.

Le point de vente mobile a été également engagé sur l'inauguration du nouveau quartier de Belle Terre le 18 septembre 2021. Ce site attend l'arrivée de plus de 1000 nouveaux habitant-es d'ici le printemps 2022 et marque une étape importante dans le développement de Thônex.

## Bilan des activités

**Revendeurs**

Dans la partie revendeurs, diverses restrictions ont été imposées, obligeant certains points de vente à fermer temporairement leur établissement. A fin 2021, le réseau revendeurs était composé de 124 points de vente, dont 18 situés dans le Genevois français. A fin décembre tous étaient à nouveau ouverts.

**Back-Office SAV**

Pour cette année, les activités de type après-ventes digital sont en hausse de +142% par rapport à 2020. Ceci est à mettre en relation avec l'augmentation des ventes sur les canaux numériques.

Cette tendance s'est encore amplifiée depuis l'introduction d'une nouvelle fonctionnalité proposée à la clientèle permettant la commande d'une carte SwissPass échuë ou perdue via le Webshop. Le flux de gestion des demandes clientèle s'est logiquement reporté des agences vers le service après-ventes. Avec une augmentation de 255% de cas traités (925 requêtes en 2021 par rapport à 260 sur la même période en 2020), le report d'activité est significatif et en constante évolution.

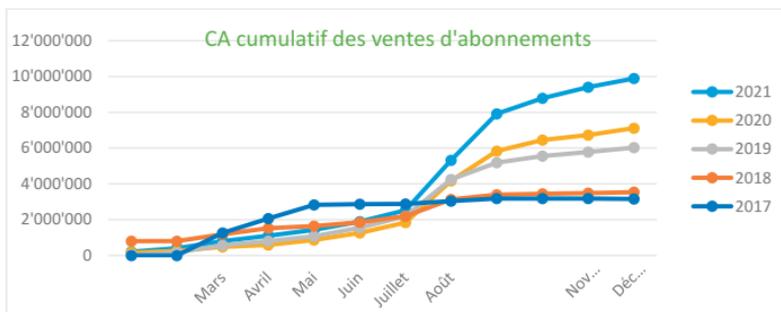


## Qualité de service : Ventes B-to-B (entreprises et communes)

### Institutions communes

L'année 2021 a été l'année de la transition digitale pour nos chèques-communes puisque la plateforme tpgcommunes a été mise à disposition de l'ensemble de nos partenaires communaux le 1<sup>er</sup> janvier 2021. Cette transformation a été saluée par l'ensemble des administrations communales genevoises, au nombre de 39 sur 45, qui ont lancées leurs actions promotionnelles à l'aide de ce nouvel outil digital. Pour rappel, nous comptons 29 communes en 2020, et 10 se sont ralliées à l'utilisation de cette plateforme pour diverses raisons mais la principale étant sa simplicité et sa facilité de gestion. En effet, le papier ayant disparu, la commande du chèque commune peut se faire directement au travers de son compte webshop qui simplifie le processus d'achat sans se déplacer auprès d'un point de vente. C'est dans cette optique qu'en 2021, près de 24'780 chèques (CHF 9'958'000.00) ont été délivrés par les communes participantes dont 8238 sur l'application webshop.

La progression du chiffres d'affaires entre 2020 et 2021 a été, spectaculaire, de près de CHF 3'000'000.00. Le succès de cette plateforme contribue à fédérer de la sympathie pour le transport public auprès d'un public jeune et dans le but de le fidéliser. Des villes comme Genève ont décidé d'aller plus loin dans leur offres promotionnelles en ouvrant le chèque commune pour les catégories d'âge de 6 à 25 ans. Parallèlement, un catalogue de statistiques, plus fiables et plus précises, permettent aux partenaires de mieux percevoir les tendances ou les avantages à promouvoir les transports publics auprès de leurs politiques.



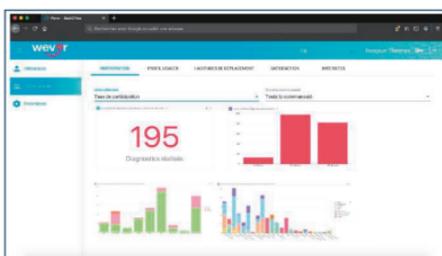
De nouveaux partenaires hors du canton ont décidé de rejoindre notre plateforme et d'offrir à leur citoyens les chèques communes comme, notamment, les communes vaudoises de Coppet et Founex.

### Grand-Comptes

Côté entreprises, les développements qualitatifs les plus importants de 2021 ont été le lancement en septembre 2021 de la commercialisation d'une nouvelle plateforme offrant des services de mobilité au nom de tpgEvomoov ainsi que l'introduction dans notre CRM du système de suivi des opportunités.

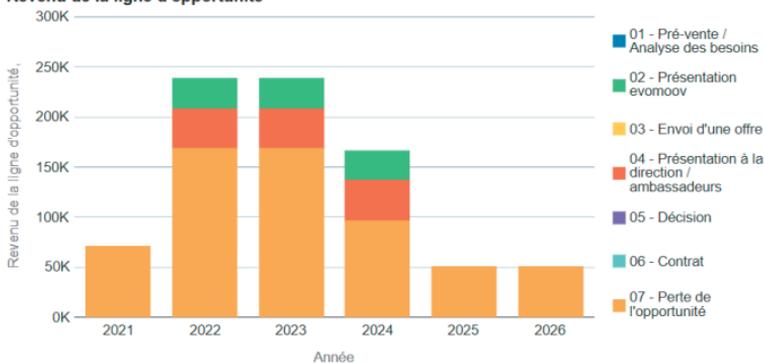
La plateforme tpgEvomoov offre à ce stade quatre modules de services dont notamment celui du pilotage des mobilités. Ce module permet l'établissement d'un plan de mobilité à l'aide d'un diagnostic, intégrant des algorithmes et de l'AI qui facilitent l'identification de services de mobilité désirés par les collaborateurs. Cette solution dynamise la mobilité puisque les participants peuvent commenter et noter les services mis à disposition. Cette plateforme participative est novatrice tant dans sa conception et que dans la simplicité d'utilisation. Le fait de rajouter le module transport public permet d'offrir sur la même application la gestion des subventions pour l'achat d'abonnements, la subventionnement de l'achat de vélo et du covoiturage.

Bilan des activités



Parallèlement, le CRM s'est doté d'un processus de sept phases de vente qualifiant l'opportunité jusqu'à son succès ou sa perte. Cette solution est très appréciée du marketing et des business développeurs pour suivre les besoins de leur clients et leurs défis à venir.

Revenu de la ligne d'opportunité



Et dans le domaine quantitatif, il est à souligner la signature d'un contrat commercial avec l'ensemble des départements de l'Etat de Genève pour l'attribution et la gestion des participations financières pour l'achat d'un abonnement unireso.

Et finalement, l'unité B2B a mis au point une offre commerciale dédiée au déploiement d'un stand dans les entreprises, offrant une carte réseau, des rolls-up, la possibilité d'établir des cartes SwissPass ou de pratiquer de la conciergerie pour une durée spécifique.



## Qualité de service : réclamations

Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
2021	162'192'108	3'280	-13.1%	20.2
2020	146'732'626	3'773	-18.8%	25.7
2019	219'362'774	4'649	7.3%	21.2
2018	213'382'218	4'335	9.2%	20.3
2017	210'704'429	3'971	22.7%	18.8
2016	207'368'038	3'236	-10.2%	15.6
2015	198'384'981	3'605	-3.4%	18.2
2014	195'305'581	3'730	1.7%	19.1



En cette deuxième année de crise sanitaire avec des répercussions toujours importantes sur le niveau d'activité, la légère augmentation de fréquentation s'accompagne d'un nombre de réclamations en baisse, d'un indice d'insatisfaction en recul de près de 5 points par rapport à 2020 qui fût si particulière et traduit l'amorce d'une embellie.

L'exercice écoulé à cette année encore été rythmé par la pandémie avec en janvier, novembre et décembre, des mesures renforcées par le Conseil fédéral lorsque la situation épidémiologique était plus tendue, et entre février et octobre un assouplissement progressif de ces dernières.

Tout au long de 2021, la dégradation comme l'amélioration de la situation sanitaire ont toutes deux eu des impacts sur les transports publics et la mobilité au sens large.

Durant les périodes les plus critiques, plusieurs facteurs ont eu des répercussions importantes sur les transports publics, qu'il s'agisse de la fréquentation à bord des véhicules ou des activités connexes. Citons en premier lieu le télétravail, rendu obligatoire du 18 janvier au 26 juin et dès le 20 décembre, mais aussi l'annulation d'événements importants comme les salons de l'automobile en mars, de l'horlogerie en avril ou du sommet de l'Organisation Mondiale du Commerce qui devait se tenir entre le 30 novembre et le 3 décembre.

Lorsque la situation était plus favorable, le fait le plus marquant est indéniablement la tenue le 15 juin du sommet Biden-Poutine, événement majeur à l'origine d'importantes perturbations sur l'ensemble du réseau tpg mais qui n'a généré qu'une vingtaine de réclamations.

À noter également dans les points positifs que des facteurs potentiellement pénalisants comme la légère adaptation de l'offre introduite le 22 février 2021, en raison de la baisse de la fréquentation, ou les importants travaux du pont du Mont-Blanc du 31 mai au 12 septembre, n'ont pas généré d'insatisfaction particulière auprès de la clientèle.

## Bilan des activités

Dans le contexte d'une année toujours marquée par le Covid-19, les préoccupations premières de la clientèle restent axées autour des thématiques habituelles avec toujours au premier plan, le respect des horaires et de la desserte, la qualité des déplacements et de l'information voyageurs.

	2019	2020	2021	Evolution 2019-2021	Evolution 2020-2021
<b>Total réclamations</b>	<b>4'649</b>	<b>3'773</b>	<b>3'280</b>	<b>-29.4%</b>	<b>-13.1%</b>
Ponctualité	1'503	1'043	917	-39.0%	-12.1%
Qualité du transport	855	813	692	-19.1%	-14.9%
Relation avec des tiers	426	385	375	-12.0%	-2.6%
Information aux voyageurs	573	417	364	-36.5%	-12.7%
Relation Clients	377	284	302	-19.9%	6.3%
Tarifs et TT	469	273	295	-37.1%	8.1%
Offre	241	260	139	-42.3%	-46.5%
Entreprise	105	155	93	-11.4%	-40%
Arrêts et interfaces	83	64	67	-19.3%	4.7%
Sécurité	17	79	36	111.8%	-54.4%

## Répartition des réclamations 2021



Comme ce fût le cas les années précédentes, les trois thèmes les plus exposés restent identiques et affichent tous une amélioration que ce soit par rapport à 2019, considérée comme l'année de référence en termes d'activité, ou par rapport à 2020 première année de pandémie.

## Bilan des activités

---

Le thème « Ponctualité » toujours en tête des motifs d'insatisfaction continue de s'améliorer et de bénéficier de l'impact sur les conditions de circulation des mesures découlant de la situation sanitaire et aussi des changements d'habitude de mobilité. Parmi les signalements enregistrés, la proportion d'irrégularités avérées représente près des 2/3 des écarts relevés par la clientèle, ratio qui reste conforme à celui observé lors des deux derniers exercices.

Les situations de retard reprennent la première place et sont majoritairement constatées aux heures de pointe du matin comme du soir, sans pour autant qu'un secteur particulier ne se détache. Au-delà du trafic routier, des facteurs externes tels que les accidents, travaux, manifestations mais aussi les conditions climatiques comme l'épisode neigeux du 10 décembre, sont les principales causes de ces ralentissements. Les avances à l'horaire suivent de près et concernent pour leur part davantage l'heure de pointe du matin, à des arrêts plutôt situés hors agglomération et sur des lignes régionales. Les arrêts sur demande, consigne désormais bien ancrée tant côté clientèle que personnel de conduite génère encore quelque insatisfaction et de l'incompréhension lorsqu'une volonté d'accéder à bord ou de quitter le véhicule a été anticipée et n'a pas été honorée.

La « Qualité du transport » demeure une préoccupation forte. En premier lieu c'est l'accès à bord qui, lorsqu'il n'est pas possible, suscite toujours irritation et incompréhension comme par exemple quand les portes ne sont pas rouvertes en raison de l'attente d'un feu préférentiel ou à des retardataires qui n'étaient pas présents à l'arrivée du véhicule. Cette année encore la situation sanitaire, avec la circulation des variants, a affecté ce thème avec des inquiétudes régulièrement exprimées par une partie de la clientèle, lorsque le port du masque n'était pas ou mal respecté. Enfin la qualité des déplacements reste conditionnée par un style de conduite souvent qualifié de brusque, lorsque la progression des véhicules se fait avec un enchaînement de phases rapprochées d'accélération et de freinage.

Comme en 2020, la thématique « Information aux voyageurs » a surtout été évoquée lors de dysfonctionnements ponctuels des outils digitaux, qui ont affecté à certaines occasions les recherches d'itinéraire des applications et du site internet. Aux arrêts ce sont parfois des erreurs d'affichage ou des informations manquantes qui ont pénalisé la clientèle, notamment lors de perturbations ou de changement d'horaires. À bord des véhicules, le volume sonore des annonces vocales a suscité à plusieurs reprises des réactions car générateur d'inconfort.

Dans ce contexte d'amélioration globale, deux des trois thématiques qui se sont toutefois dégradées cette année méritent d'être commentées.

La « Relation clientèle » avec logiquement le personnel de conduite, davantage cité que les autres collaborateurs de l'entreprise et concerné pas 2/3 des témoignages reçus, pointe parfois des échanges conflictuels et en certaines circonstances un manque de serviabilité ou d'écoute.

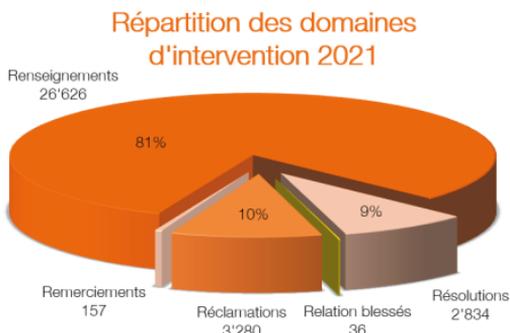
Le thème « Tarifs et titres de transport » s'est quant à lui détérioré en raison de dysfonctionnements liés à la billettique. Le canal SMS reste le plus exposé avec des situations de facturations multiples à l'occasion d'une commande unique. Problématique qui concerne régulièrement l'ensemble des opérateurs de téléphonie et qui s'accompagne dans la plupart des cas d'un remboursement des billets facturés à tort par ces derniers.

Durant cet exercice, l'objectif fixé en termes de qualité de service de répondre à 90% des réclamations dans les 7 jours a été dépassé en affichant un résultat de 95%.

Dans 66% des cas, la clientèle a eu recours au canal téléphonique pour exprimer son insatisfaction et la prise en charge immédiate qui en a découlé a grandement favorisé la qualité de service, avec dans la plupart des situations une résolution dès le premier contact.

Pour certaines demandes parvenant par les canaux écrits, dont la sensibilité nécessite une réactivité, une attention immédiate et un argumentaire détaillé, un traitement téléphonique est également privilégié. Cette pratique a ainsi été appliquée à la moitié des écrits reçus et a contribué au dépassement de la qualité de service ambitionnée.

### Focus sur les différents domaines d'intervention du centre de contacts clientèle (CCC)



Dans un contexte où la digitalisation est de plus en plus présente, le traitement des « Résolutions » est le domaine d'intervention du centre de contacts clientèle qui se démarque. Cette activité regroupe les demandes d'assistance après-vente et toute aide apportée sur l'utilisation des canaux et outils digitaux, ou en cas de dysfonctionnement de ces derniers.

Ces interactions ont triplé depuis 2019 et sont en progression de 60% par rapport à 2020. Il est important de relever que ce type de demandes nécessite un temps de traitement comparable à celui consacré à la prise en charge d'une réclamation, et mobilise fortement le personnel du centre de contacts clientèle.

Les plus fortes progressions concernent le Webshop et le SwissPass. Pour le premier, les soutiens apportés ont été multipliés par 6 depuis 2019 et ont doublé par rapport à 2020. Cette évolution est à mettre en perspective avec l'augmentation du nombre d'adeptes de ce canal de vente, qui a été logiquement privilégié par la clientèle depuis le début de la pandémie.

Il est à noter que le développement cette année de nouvelles plateformes permettant à des partenaires institutionnels et des entreprises de mettre à disposition de leurs administrés et employé-es des offres et des subventions, activables directement depuis le site de vente en ligne des tpg, est un service qui comme toute nouveauté a nécessité un accompagnement personnalisé lors de son introduction.

Concernant le SwissPass, les sollicitations ont été multipliées par 4 depuis 2019 et sont en augmentation de 16% par rapport à l'année dernière. C'est la généralisation de ce support national à toutes les typologies de clientèle et l'échéance des premières cartes délivrées par les CFF, expirées après 5 ans, qui expliquent en partie cette tendance.

Pour conduire l'ensemble des activités, une organisation adaptée a dû être aménagée en réponse aux diverses mesures prises par les autorités et l'entreprise, en raison de la pandémie. Ainsi, les six premiers mois de l'année ont été marqués par un fonctionnement de l'équipe en alternance sur site et en télétravail, afin d'être en mesure d'offrir toutes les prestations habituellement proposées et de maintenir la qualité de service attendue, mais également pour préserver la santé des collaborateurs et des collaboratrices.

**Bilan des activités**

---

Le numéro 00800 022 021 20 reste le canal privilégié par la clientèle à hauteur de 91% des contacts reçus. Si son niveau d'activité n'a toujours pas atteint les valeurs de 2019, avec un nombre d'appels entrants en baisse de 16%, ce dernier est en progression de 7% par rapport à 2020, avec une qualité de service qui sur les trois dernières années est conforme à l'objectif visé de répondre à 85 % des appels.

---

## Satisfaction client

### *L'écosystème de mesure de la satisfaction client depuis 2020*

Afin de maximiser la rentabilité de nos investissements en termes de compréhension et de satisfaction client, nous nous sommes recentrés dès 2020 sur l'écosystème suivant :

1. Mesures récurrentes de la satisfaction
  - a. B.E.S.T. : étude mandatée par l'Office Cantonal des Transports (Benchmarking in European Services of Public Transport)
  - b. QMS-TRV : étude mandatée par l'Office Fédéral des Transports
  - c. Visites mystère : étude mandatée par les tpg
2. Études de satisfaction ad-hoc et utilisées pour information interne et segmentation client
  - a. Panel mobilité Grand Genève  
Mandatées par les tpg en 2020
  - b. Baromètre client Pulse mis en place dans le cadre de la crise sanitaire
  - c. Segmentation de la clientèle selon les habitudes de mobilité. Laboratoire sociologie urbaine de l'EPFL
3. Ateliers/enquêtes impliquant les clients autour de l'expérience client en 2021, en préparation de l'accompagnement stratégique Cap-2030
  - a. Concept des arrêts connectés (e-DATT)
  - b. Enquêtes marketing utilisateurs occasionnels

Après la forte réorientation 2020 vers la satisfaction client ainsi que la mesure de la performance commerciale de nos canaux de vente, l'année 2021 a constitué un renforcement et une optimisation. Nous avons ainsi élargi la mesure de la satisfaction clients lors de l'utilisation de nos canaux de vente et d'information 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* dans la plupart de nos études/enquêtes.

Nous proposons d'aborder ici brièvement les études BEST et les Visites Mystère. Ce sont en effet les études qui ont eu le plus d'impact dans le pilotage de nos activités en 2021 et qui décrivent une situation globale.

### **Satisfaction BEST 2021 - Préanalyse**

Nous précisons que les résultats officiels de l'étude 2021 viennent de tomber au moment où nous clôturons ce rapport. L'analyse n'a pas encore été totalement conduite. Voici donc ci-dessous une synthèse de nos premières observations.

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 et un Net Promoter Score. 10 villes du nord de l'Europe sont étudiées et l'enquête est menée sur un échantillon de 1'269 personnes à Genève en 2021. Ce panel a été élargi aux zones frontalières de Gex, Saint-Julien et Thonon sur l'année 2021. Il n'y a pas de différence significative sur la satisfaction générale dans ces zones.

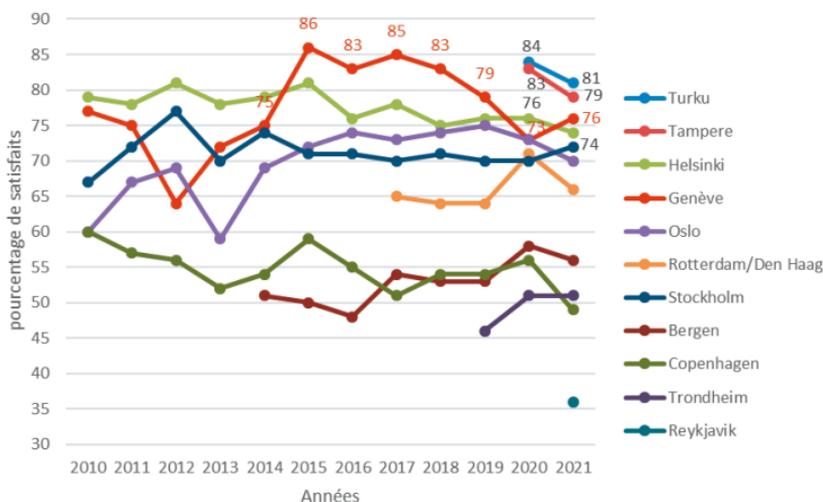
Deux nouvelles villes ont intégré le panel BEST dernièrement. Il s'agit en 2020 des villes finlandaises de Turku (Population: 192'794 Wikipédia 2020) et Tampere (population: 238'671 Wikipédia 2020) et de la capitale islandaise en 2021, Reykjavik (population: 131'136 Wikipédia 2020).

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 au-delà de l'année 2019.

## Bilan des activités

Il est important de souligner qu'à Genève, depuis 2020, les indicateurs sont plus fortement influencés par des opérateurs qui avaient auparavant moins d'impact. En effet, depuis la mise en service du réseau Léman Express, il faut compter avec une plus importante pondération du réseau ferroviaire dans l'interprétation des résultats.

## Satisfaction générale



En termes de satisfaction générale, Genève remonte d'une place par rapport à 2020. L'indicateur de la satisfaction présente une hausse de 3 points. À périmètre 2021, Genève occupe la 3<sup>ème</sup> position du panel derrière les deux villes finlandaises introduites en 2020. À périmètre 2019, Genève (re)passerait donc de la 2<sup>ème</sup> à la 1<sup>ère</sup> position sur ce critère principal.

La plupart des villes du panel sont en forte baisse, probablement due aux restrictions sanitaires potentiellement plus fortes en 2021 qu'en Suisse, ce point reste à vérifier.

Voici pour Genève, l'ensemble des dix indicateurs couverts par l'étude :

Notes BEST	2019	2020	2021	2021 vs 2020 (pts%)	Position dans le panel		
					2020	2021* (iso-périmètre 2019)	2021
1 Satisfaction générale	79%	73%	76%	+3	4	1	3
2 Offre de prestation	77%	75%	74%	-1	4	1	1
3 Fiabilité	80%	77%	79%	+2	5	1	2
4 Information	73%	71%	72%	+1	1	1	1
5 Comportement du personnel	74%	75%	74%	-1	5	1	2
6 Sécurité	78%	78%	79%	+1	6	4	6
7 Confort	69%	72%	74%	+2	4	2	4
8 Image sociétale des transports publics	88%	79%	78%	-1	2	1	1
9 Perception du prix	49%	48%	54%	+6	4	2	4
10 Net Promoter Score	N/A	0	-1	-1	4	2	4

## Bilan des activités

Quatre indicateurs sur les dix sont en très léger recul par rapport à 2020 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 : 3 indicateurs, ceux de l'Information et de l'Image et de l'Offre ex-aequo
- Numéro 2 : 2 indicateurs
- Numéro 3 : 1 indicateur, celui de la satisfaction générale détaillé plus avant
- Numéro 4 : 3 indicateurs, dont le Net Promoter Score, sensiblement égal à celui de 2020 avec un score de -1 contre 0 en 2020
- Numéro 6 : 1 indicateur

Comme évoqué en introduction, 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 ? »

Finalement, le plan d'actions BEST tpg 2021 "Redonner confiance par l'interaction client" a porté ses fruits sur notre périmètre d'influence. Quatre indicateurs sur les six ciblés sont en croissance par rapport à 2020, les deux autres sont en très légère baisse.

- Image -1 point de 2<sup>ème</sup> à 1<sup>ère</sup> position
- Satisfaction +3 points de 4<sup>ème</sup> à 3<sup>ème</sup> position
- Fiabilité +2 points de 5<sup>ème</sup> à 2<sup>ème</sup> position
- Offre -1 point de 4<sup>ème</sup> à 1<sup>ère</sup> position
- Information +1 point maintient 1<sup>ère</sup> position
- Perception du prix +6 points maintient 4<sup>ème</sup> position

Pour rappel notre plan d'actions 2021 était le suivant :

Nr.	Plan d'actions	Image société	Satisfaction	Fiabilité & Offre	Information	Perception Prix	RÉALISATION
1	Campagnes «Bons gestes, bons choix» - Eco-conscience- T1	✓	✓				✓
2	Campagne LEx6 "Smileys en route" - Redonner confiance- T2	✓	✓			✓	✓
3	- Evolutions webshop: mise en avant personnalisées des offres communes + Familles - Evolutions site web: intégration du webshop + traduction en anglais	✓	✓		✓	✓	✓
4	Campagnes «Retrêée des classes» et «Semaine de la Mobilité» GLCT - Septembre	✓		✓			✓
5	Nouveau produit: Offre TP + Vélo - Envisagé T3-2021	×		×		×	T4-2022
6	Nouveau produit: abonnement test: encouragement à tester les transports publics avec possibilité de convertir un abonnement mensuel en annuel - T3-2021			×		×	Promotion 2022
7	image: électrification incrémentale du parc avec 5 nouveaux trams et 2 nouveaux trolleybus. Habillage aux couleurs tpg de ces nouveaux véhicules	✓		✓			✓
8	- Nouveau service: évolutions majeures de tpgPrevie - Campagne de promotion de l'e-ticketing - Transition des utilisateurs de tpg - T3 à T4 – 2021		✓	×	✓	×	✓ T4 - 2022
9	Campagne Étape de juillet - Mise en service du tram 14 Bernex-Vailly	✓	✓	✓			✓
10	Information voyageurs: 200 panneaux déployables aux arrêts lors de perturbations Symboles cartographiques en cours d'unification				✓		✓
	<b>BILAN</b>	<b>6 / 7</b>	<b>4.75 / 5</b>	<b>3 / 5</b>	<b>2.75 / 3</b>	<b>2 / 4</b>	<b>7.75 / 10</b>

**Bilan des activités****Visites mystère - préanalyse**

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 version de 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.).

Sur la vague d'enquête 2021 nous avons ajouté les canaux digitaux. Nous verrons en 2022 pour compléter avec les tests de l'expérience d'achat sur distributeurs automatiques.

Les résultats viennent d'être fournis et l'analyse est en cours en vue de mettre en place un plan d'actions. A retenir principalement sur les résultats de chacun des canaux visités/testés :

**Revendeurs :**

- o Satisfaction totale des indicateurs évalués : 69.8% par rapport 62.7% en 2020
- o NPS de -13.3 par rapport -31.1 en 2020
- o Bonne progression de la qualité de l'accueil et de la connaissance des produits tpg. Reste des points d'amélioration sur les basiques de la relation client.

**Agences :**

- o Satisfaction totale des indicateurs évalués : 83.9% par rapport 75.7% en 2020
- o NPS de +26.7 par rapport +20.0 en 2020
- o Bonnes progressions là aussi sur l'ensemble des points du parcours et particulièrement sur la prise en charge.

Sur les canaux digitaux, et pour une première évaluation, ce sont plutôt des tests du parcours d'achat qui ont eu lieu :

**Webshop :**

- o NPS de -5.0. Bonne compréhension sur les parcours d'achat classiques, difficultés sur les parcours d'achat plus complexes (avec demandes de subvention/Duo). L'utilisation est facile et rapide et l'interface plaît de façon générale
- o Le site pourrait être plus intuitif, notamment lors du passage du site principal tpg.ch au site d'achat. Le contenu pourrait être complété pour mieux aider/accompagner les utilisateurs, notamment sur les parcours plus complexes, avec par exemple : lien direct à la foire aux questions, mise à disposition directe d'informations détaillées, chat

**tpgPreview :**

- o Un téléchargement et une utilisation des fonctionnalités IV plutôt bien appréciées. L'accueil peut néanmoins nécessiter un petit temps de prise en main/adaptation et peut créer un rebond des clients – Google Analytics 20% des utilisateurs reviennent une seconde fois, 10% 4 fois.
- o Les tutoriels ne sont pas faciles à trouver, une compréhension de la nécessité de se créer un compte pour acheter pas évidente
- o Un gros point d'attention sur le processus de reçu du billet acheté qui a posé problème est en cours d'analyse. C'est surtout cette partie qui a créé une appréciation globale de l'expérience assez négative engendrant un NPS de -45.0.

---

**Conclusions**

Cet 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 de performances 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 permet de développer une vision stratégique des performances mesurées afin d'élaborer des plans d'actions concrets tant au niveau de la relation client que de la stratégie commerciale en vue de générer de la croissance

## Bilan des activités

---

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

L'activité de contrôle a été directement impactée par les mesures sanitaires, la fréquentation de notre clientèle et l'activité économique du Canton. Les missions de lutte contre la fraude ont été influencées par la fermeture de certains établissements de loisirs, les restrictions sanitaires, les pics de l'épidémie et bien entendu les absences de personnel en raison de la COVID-19. Les missions de contrôles planifiées telles que les contrôles exhaustifs (contrôle de grande envergure, avec l'appui d'un partenaire sécuritaire) ont parfois été suspendues. Les missions de lutte contre la fraude quotidiennes ont été maintenues afin d'assurer une présence pour notre clientèle, nos conducteurs et nos collaborateurs. Les effectifs engagés quotidiennement ont été adaptés, afin de répondre aux mesures émises par l'OFSP (rassemblement et port du masque). Parallèlement aux diverses missions de lutte contre la fraude sur le réseau, nos contrôleurs ont été fortement sollicités pour le respect des mesures sanitaires à bord de nos véhicules. Les tactiques de contrôle ont également été adaptées aux contraintes liées à la pandémie et aux décisions de la branche.

Total constats, surtaxes	57'914
Oublis d'abonnements	10'006
Pannes DATT reconnues	87
Constats, surtaxes (fraude)	47'817
Voyageurs	158'022'443
Voyageurs contrôlés	1'359'753
Taux de non-conformité	4.26%
Taux de fraude	3.52%
Taux de contrôle	0.86%

**Facturation des constats**

Tout comme l'année passée, 2021 a également été affectée par la crise sanitaire et par les mesures sanitaires en vigueur, bien qu'amoindries. En matière d'encaissement des constats la part des paiements sur facture (39.3%) et les règlements directs auprès des contrôleurs (40.8%) étaient pour ainsi dire équivalents contrairement à l'année passée, durant laquelle les paiements sur facture étaient privilégiés en raison de la pandémie. Le taux d'encaissement est toutefois resté stable malgré le contexte économique défavorable.

Les actions en recouvrement entreprises sous le nouveau label TPcollect, dans le cadre de la coopération MOVIPlus se poursuivent à satisfaction avec des performances conformes aux prévisions.

Le travail d'intérêt général proposé aux jeunes resquilleurs, a été interrompu de mars à décembre 2020 en raison de la pandémie. Cette action, particulièrement appréciée par les représentants légaux des clients mineurs a pu reprendre en juin 2021, permettant ainsi à 33 jeunes de saisir cette opportunité.

---

**Bilan des activités**

---

La base nationale des resquilleurs (BNR) regroupant les données des voyageurs sans titre de transport valable a été mise en service sous mandat de la branche des transports publics suisses. Le premier volet de la connexion entre les tpg et la BNR a été assuré dès l'introduction du registre national des resquilleurs, avec l'exportation quotidienne d'un fichier extrait de notre base de données. Depuis le 17 août 2021 **l'importation des données** des autres entreprises de transport s'est effectuée avec succès dans le système de traitement des constats des tpg. Cette évolution permet désormais de prendre en compte les infractions commises sur tous les réseaux de transport de Suisse pour déterminer le niveau de récidive à appliquer sur les surtaxes émises par les tpg.

Jusqu'à juillet 2021, le taux de récidive sur le réseau des tpg atteignait approximativement 30%. Avec la mise en œuvre de cette nouvelle disposition, la part des récidivistes a augmenté « mécaniquement » et représente actuellement près de 50% des constats établis.

En conséquence le montant moyen d'un constat, qui était de CHF 142.- en début d'année, est passé à CHF 153.- dès la fin du mois d'août, affectant en cela positivement le produit du contrôle.

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

---

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

Objectif 2 / Indicateur 5.1 - Ratio de voyages interrompus - tramway [%]

Cible 2021 1.15%

**Résultat 2021 = 1,13%**

### **Evènements marquants 2021**

#### **1<sup>er</sup> trimestre :**

« Janvier » :

Accident lignes 12 et 17 secteur Grangettes interrompues 52'  
 Accident lignes 12 et 17 secteur Granges Canal interrompues 61'  
 Incendie rue de la croix d'or immobilisation 65'  
 Panne courant aux Nations pas de service pendant 55'  
 Accident secteur de Pt d'Arve lignes 12 et 18 immobilisation de 33'

« Février » :

Accident avec une voiture à ONEX ligne 14 interrompue 45'  
 Accident avec VP à Grangettes lignes 12 et 17 interrompues 35'  
 Accident tpg non concerné à la rue de la Servette lignes 14 et 18 interrompues 5h00  
 Accident tpg non concerné Bouchet lignes 14 et 18 interrompues 1h30  
 Manifestation secteur Bel-Air service interrompu 1h00  
 Le nombre important de retard circulation résulte de 4 accidents tpg non concerné qui ont impacté le réseau tram.

« Mars » :

Accident avec une voiture à Grange Canal lignes 12/17 interrompues 1h00  
 Accident avec une voiture aux Grangettes lignes 12/17 interrompues 45 minutes  
 Déraillement aux Grangettes lignes 12/17 interrompues 1h30  
 Panne motrice 807 secteur Graveson lignes 12/17 interrompues 45 minutes  
 Accident Meyrin à la rue Gilbert ligne 14 interrompue 1h15  
 Accident à Grange Falquet lignes 12/17 interrompues 35 minutes  
 Le manque de disponibilité de trams a généré 53 voyages manqués

#### **Synthèse trimestre:**

Trimestre très difficile pour notre réseau tram avec un déraillement et une multitude d'incidents endogènes ou exogènes.

#### **2<sup>ème</sup> trimestre :**

« Avril » :

Décâblage du trolleybus 1623 à Bel-Air, ligne aérienne cassée. Service tram interrompu pendant 4h00

« Mai » :

Accident Blandonnet tram voiture 14/18 service interrompu 1h30  
 Pantographe cassé Rampe Quidort ligne 14 service interrompu 2h00  
 Accident Rive service interrompu lignes 12/17 1h00  
 Accident Route de Chancy ligne 14 service interrompu 1h15  
 Accident TPG non concerné Lancy Mairie ligne 15 interrompue 1h40  
 22 voyages manqués sont dus au manque de disponibilité des trams

« Juin » :

Branche sur la ligne aérienne à la Place de Neuve, les lignes 12/18 détournées 2h30

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

Accident tram /piéton secteur Eaux-Vives, les lignes 12/17 interrompues 2h30  
 Pantographe cassé à Balexert, les lignes 14/18 interrompues 7h00  
 Aiguille cassée devant le Rialto, les lignes sont détournées 5h00  
 Pantographe cassé à Jonction, la ligne 14 interrompue 1h30  
 90 voyages manqués par manque de tram en juin.

**Synthèse 2<sup>ème</sup> trimestre:**

Trimestre très compliqué suite à un manque de disponibilité des trams, les accidents et les pantographes cassés ont nettement dégradé la situation en particulier sur mai et juin sans parler du sommet Biden/Poutine. Nous répertorions un grand nombre d'événements de grande ampleur. Le manque d'infrastructure de rebroussement aggrave ces situations déjà très difficiles.

**3<sup>ème</sup> trimestre :**

« Juillet » :

Accident à ONEX, ligne 14 immobilisée 1h10  
 Ligne aérienne cassée à Bel-Air lignes détournées 40'  
 Accident à Vieusseux lignes 14/18 interrompues 2h30  
 Dégâts sur la ligne aérienne suite à un décâblage à Bel Air lignes déviées 1h30

« Août » :

Panne hacheur à Graveson lignes 12/17 interrompues 2h30  
 Secteur Nations fermé suite à une manifestation. Ligne 15 interrompue 2h00  
 Pantographe cassé à Bel Air, lignes trams interrompues 3h15

« Septembre » :

Pantographe cassé à Cornavin lignes interrompues 4h00  
 Secteur de Bel-Air, dégâts à la ligne aérienne et un pantographe cassé suite à un décâblage, service interrompu 2h40  
 Panne pantographe (Tombe) à Graveson lignes 12 et 17 interrompues 30 minutes  
 Accident avec voiture à Grangette, service interrompu 45 minutes

**Synthèse 3<sup>ème</sup> trimestre:**

Trimestre marqué par des pannes ou des dégâts à la ligne aérienne, les accidents en septembre ont été pénalisant aussi.

**4<sup>ème</sup> trimestre :**

« Octobre » :

Manifestation sauvage secteur Plainpalais lignes secteur perturbées pendant 2h00  
 Accident TPG non concerné à Bel-Air, ligne 14 interrompue 1h30  
 Accident TPG non concerné aux Grangettes, les lignes 12/17 interrompues 1h15  
 Accident tram/piéton à Grangettes, les lignes 12/17 interrompues 1h00  
 Nette augmentation des retards circulation ce mois-ci suite à de nombreux et importants accidents TPG non concernés et à la manifestation du vendredi 1er octobre.

« Novembre » :

Panne de courant à Moillesulaz, les lignes 12/17 interrompues 50 minutes  
 Accident à Grange-Canal avec voiture, lignes 12/17 interrompues 1h00  
 Colonne d'eau cassée à la route des Jeunes /P+R Etoile, les lignes 15/17 interrompues 2h00  
 Accident avec un cycliste à la Place de Neuve, les lignes 12/17/18 perturbées et détournées 1h00  
 Manifestation secteur Cornavin, les lignes 14/15/18 détournées ou rebroussees pendant 1h00

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

A noter les retards circulation encore élevés ce mois-ci

« Décembre » :

Accident tram voiture à Grange Canal, les lignes 12/17 interrompues 1h30

Accident puis déraillement dans le secteur de Rive, les lignes 12/17 interrompues 3h30

Episode neigeux en soirée, voies de tram obstruées par des voitures

Accident tram/scooter à Plainpalais, les lignes 12,15,17 et 18 interrompues 30 minutes

Déraillement au terminus de Meyrin Gravière, la ligne 14 interrompue 3h00.

A titre indicatif, la moyenne des voyages manqués accident de la l'année est à 25% alors que pour le mois de décembre elle est à 40%.

**Synthèse 4<sup>ème</sup> trimestre :**

Trimestre très difficile avec une multitude d'événements de grandes ampleurs dont deux déraillements.

Objectif 2 / Indicateur 5.2 - Ratio de voyages interrompus - trolleybus [%]

Cible 2021 0.85%

**Résultat 2021 = 1,29%**

**Evènements marquants :**

**1<sup>er</sup> trimestre :**

« Janvier » :

Ligne aérienne givrée perturbe le réseau trolley

Le manque de disponibilité et une multitude de panne ont provoqué 237 voyages manqués sur 383 soit 61%88 en janvier.

« Février » :

Interventions des pompiers rue Ferdinand Hodler ligne dévié 60'

Episode neigeux service trolleybus perturbé

« Mars » :

Intervention des pompiers à la rue du Rhône, lignes interrompues 1h35

Accident tpg non concerné secteur de La Renfile lignes perturbées 2h30

19 trolleybus ne sont pas sorties courant Mars provoquant 87 voyages manqués

**Synthèse trimestre :** Le manque de disponibilité des trolleybus a fortement handicapé cet indicateur. Les pannes et le manque de trolleybus sont responsables de près 55,37 % des voyages manqués.

**2<sup>ème</sup> trimestre :**

« Avril » :

Accident TPG non concerné à la rte de Vernier, les lignes 6 /19 perturbées durant 3 heures

Accident TPG non concerné à Onex, les lignes 2/19 perturbées pendant 1h30

Accident tpg non concerné à la Croisette, les ligne 6/19 perturbées pendant 2h15

Le manque de TBA a entraîné 186 voyages manqués soit 35.80% des voyages manqués pour avril.

« Mai » :

Circulation difficile Genève plage / Rive

Accident TPG non concerné à La Renfile, les lignes 6/19 perturbées pendant 3h00

Les pannes véhicules représente 352 voyages manqués (60% des voyages manqués) dont 203 pour les sorties tardives ou supprimées (34%).

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

« Juin » :

Accident avec voiture à la place des Eaux vives, les lignes 2 et 6 interrompues 2h00  
Affaissement de la chaussée boulevard Helvétique//rue du Rhône. Arrêt Place des Eaux vives non desservi pendant deux jours.  
Sommet Biden/Poutine  
333 voyages manqués par manque de disponibilité de trolleybus

**Synthèse 2ème trimestre :**

Triste trimestre pour notre réseau trolleybus, le manque de disponibilité des trolleybus rajouté à un grand nombre d'événements très importants ont péjoré notre réseau trolleybus. Le sommet Biden/Poutine et l'affaissement de de la chaussée boulevard Helvétique/rue du Rhône (Arrêt Place des Eaux vives non desservi du 21 juin 17h00 au 24 juin 12h00 occasionnant un grand nombre de voyages manqués) sont les deux faits marquants de ce trimestre

**3ème trimestre :**

« Août » :  
Accident à Rive tpg non concerné, les lignes trolleybus détournées pendant 8h00  
Intervention des pompiers dans le secteur de la place du Cirque, les lignes trolleybus détournées pendant 4h30  
Circulation difficile dans le triangle Rive/Cornavin/Bel Air.

« Septembre » :

Accident TPG non concerné dans le secteur de la Dôle, service interrompu pour les lignes 6, 10 et 19 pendant 8h00  
Accident tpg non concerné dans le secteur de l'Aéroport, la ligne 10 rebrousse 3h00.  
Contrôle de police dans le secteur IKEA, les lignes 6 et 19 lignes rebroussement durant 1h30

**Synthèse 3ème trimestre :**

Trimestre difficile compte tenu de la période estivale, le nombre de voyages manqués est en nette hausse surtout en raison des problèmes de circulation et des obstructions ou accidents tpg non concerné.

**4ème trimestre :**

« Octobre » :  
Manifestation sauvage secteur Plainpalais/Bel-Air, les lignes de ce secteur sont perturbées pendant 2h00  
Important retard circulation suite à des problèmes de circulation  
Accident TPG non concerné entre une voiture et un piéton à Onex, les lignes 2/19 détournées pendant 4h20  
Mois difficile suite à des problèmes récurrents de circulation dans le triangle Rive/Cornavin/Bel Air.

« Novembre » :

Accident sur l'autoroute dans le secteur de Vernier, les lignes 2/6/19 perturbées  
Travaux quai Mt Blanc, les lignes du secteur sont très perturbées pendant deux jours  
Intervention des pompiers à la rue de l'Aubépine, la ligne 7 est perturbée durant 3h00  
Obstruction à l'Aéroport, la ligne 10 est interrompues pendant 30 minutes  
Manifestation centre-ville, les lignes trolleybus sont détournées pendant 1h00

« Décembre » :

Suite à l'accident d'un tram et au déraillement, le réseau trolleybus passant par Rive a été perturbé pendant 3h00

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

Episode neigeux en soirée service trolleybus fortement perturbé  
 Episode neigeux en matinée service trolleybus fortement perturbé  
 Accident tpg non concerné à la rue de Saint Jean, la ligne 7 est détournée pendant 2h45  
 Accident tpg non concerné dans le secteurs des Bois des Frères, les lignes 6/19 sont perturbées pendant 3h30.  
 Le manque de véhicule puis le manque d'agents ont fini d'aggraver le résultat de ce mois de décembre.

**Synthèse 4<sup>ème</sup> trimestre :**

Trimestre nettement en dessous de la cible suite à de nombreux incidents de grandes envergures. La plus part sont des événements exogènes

Objectif 2 / Indicateur 5.3 - Ratio de voyages interrompus - autobus [%]

Cible 2021 0.55%

**Résultat 2021 = 0.59%**

**Evènements marquants :**

**1<sup>er</sup> trimestre :**

« Janvier » :

Neige principalement sur les extérieurs

Accident mortel tpg non concerné secteur S/s Moulin, lignes détournées de 20h00 à la fin du service.

Les retards représentent plus de la moitié des voyages manqués en janvier

« Février » :

Episode neigeux service bus perturbé

Accident tpg non concerné secteur Sierne, les lignes 8 et 34 déviées 95'

Intervention des pompiers à Carouge, les lignes 11 et 21 déviées 2h30

« Mars » :

Accident tpg non concerné dans le secteur de la Renfile, lignes perturbées 2h30

Accident tpg non concerné sur l'autoroute dans le secteur de Perly, lignes perturbées 1h30

**Synthèse 1<sup>er</sup> trimestre :**

Pas d'événement notoire sur ce trimestre

**2<sup>ème</sup> trimestre :**

« Avril » :

Visite d'un important diplomate dans le secteur du centre-ville perturbant notre réseau pendant 3 heures

« Mai » :

Fuite de gaz à Bellins, la ligne 43 déviée pendant 9h00

21 voyages manqués sont dus au manque de disponibilité des bus

« Juin » :

Circulation difficile au centre-ville à plusieurs reprises

Sommet Poutine /Biden

Affaissement de la chaussée boulevard Helvétique//rue du Rhône. Arrêt Place des Eaux vives non desservi.

55 voyages manqués suite au manque de bus

**Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées****Synthèse 2<sup>ème</sup> trimestre**

Ce trimestre a été marqué par le sommet Biden/Poutine ainsi que l'affaissement de la chaussée boulevard Helvétique/rue du Rhône. Arrêt Place des Eaux vives non desservi du 21 juin 17h00 au 24 juin 12h00, cette situation occasionnant un grand nombre de voyages manqués.

Suite à ces deux événements très importants conjugués à une hausse des accidents et au manque de disponibilité des bus, le mois de juin a été pénalisant pour ce trimestre.

**3<sup>ème</sup> trimestre :**

« Juillet » :

Arbre sur la chaussée, la ligne 70 détournée pendant 6h00

Tracteur en feu, intervention des pompiers, la ligne G est détournée 5h30

« Août » :

Manifestation à la place des Nations, les lignes bus sont détournées 2h30

Accident tpg non concerné dans le secteur de Rive, la ligne 8 est détournée 8h00

« Septembre » :

Accident tpg non concerné secteur de Vernier, les lignes 53 et 73 détournées 2h30

Accident bus piéton secteur de Rive, la ligne 8 détournée 2h00

Accident tpg non concerné à Compois/Meinier, la route est fermée 5h00

Accident tpg non concerné à Coutance, les lignes sont détournées 1h30

Circulation difficile à la route de Vernier (Contrôle de police), les lignes 22/23 perturbées 3h00

**Synthèse 3<sup>ème</sup> trimestre**

Ce troisième trimestre est marqué par une nette dégradation au mois de septembre. Le nombre d'événements ainsi que le nombre de voyages manqués sont en nette hausse.

Les retards de circulation et les accidents sont les principales causes de ce résultat mitigé.

**4<sup>ème</sup> trimestre :**

« Octobre » :

Manifestation sauvage secteur de Plainpalais, les lignes desservant ce secteur sont perturbées pendant 2h00

Accident TPG non concerné à la Fontenette, les lignes 11/21 détournées 1h45.

Mois difficile avec de gros retards circulation, la ligne D est particulièrement touchée.

« Novembre » :

Travaux quai Mt Blanc, les lignes 1 5 9 25 sont perturbées de 9h00 à 20h00 pendant deux jours

Manifestation secteur de Cornavin, les lignes 1, 5, 8, 9, 20, 25 et F sont détournées 2h00

Les retards circulation (circulation, manifestation et travaux) ont été très importants ce mois-ci

« Décembre » :

Deux épisodes neigeux en début de mois

Accident tpg non concerné à la rue de Saint Jean, les lignes sont détournées 2h45

Le manque de véhicule puis le manque d'agent (COVID) ont aggravé la situation en décembre.

---

Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

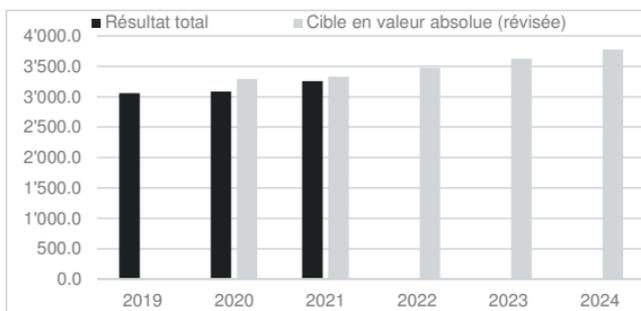
---

Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

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

## Indicateur 1 : offre de transport en PKR (places x kilomètres 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	1309.8	<b>1'368.0</b>			
	Trolleybus	429.0	426.0	411.7	<b>424.1</b>			
	Autobus	770.2	766.5	720.5	<b>756.6</b>			
Lignes sec.	Autobus	592.3	617.2	635.3	<b>700.7</b>			
Lignes scol.	Autobus	5.3	5.5	5.3	<b>6.3</b>			
Résultat total		2'987.0	3'057.0	3'082.6	<b>3'255.6</b>	0.0	0.0	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	3'291.0	<b>3'383.0</b>	3'472.0	3'625.0	3'774.0
Cible en valeur relative (CP)		97.7%	100.0%	107.7%	<b>110.7%</b>	113.6%	118.6%	123.5%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	3'291.0	<b>3'327.0</b>	3'472.0	3'625.0	3'774.0
Cible en valeur relative (révisée)		97.7%	100.0%	107.7%	<b>108.8%</b>	113.6%	118.6%	123.5%



dont tpg	2'688.2	2'727.5	2'728.9	<b>2'893.2</b>			
Sous-traitants	298.8	329.5	353.7	<b>362.4</b>			
Part des sous-traitants	10.0%	10.8%	11.5%	<b>11.1%</b>			

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

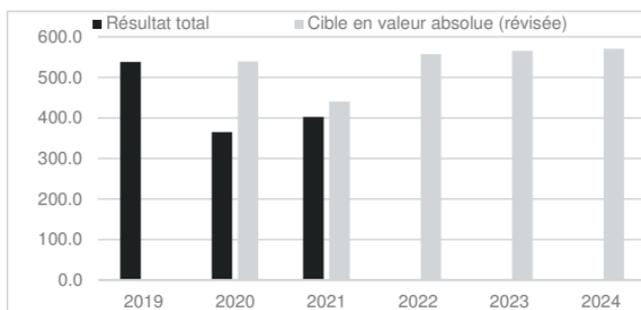
1a. Offre de transport en véhicules-km		Véhicules x km réalisées [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	4.66	4.92	5.02	<b>5.23</b>			
	Trolleybus	3.75	3.71	3.61	<b>3.72</b>			
	Autobus	7.17	7.21	6.77	<b>7.02</b>			
Lignes sec.	Autobus	7.10	7.69	8.22	<b>9.00</b>			
Lignes scol.	Autobus	0.05	0.05	0.05	<b>0.06</b>			
Résultat total		22.73	23.58	23.66	<b>25.03</b>	0.00	0.00	0.00

dont tpg	18.47	18.71	18.19	<b>19.48</b>			
Sous-traitants	4.26	4.87	5.47	<b>5.55</b>			
Part des sous-traitants	18.8%	20.6%	23.1%	<b>22.2%</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	145.8	<b>159.6</b>			
	Trolleybus	81.4	81.5	55.9	<b>60.4</b>			
	Autobus	132.8	139.8	89.2	<b>98.8</b>			
Lignes sec.	Autobus	107.1	105.2	72.4	<b>81.6</b>			
Lignes scol.	Autobus	2.1	1.9	1.5	<b>1.9</b>			
Résultat total		521.2	537.7	364.8	<b>402.3</b>	0.0	0.0	0.0
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	538.6	<b>549.1</b>	557.0	565.0	570.2
Cible en valeur relative (CP)		96.9%	100.0%	100.2%	<b>102.1%</b>	103.6%	105.1%	106.0%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	538.6	<b>440.0</b>	557.0	565.0	570.2
Cible en valeur relative (révisée)		96.9%	100.0%	100.2%	<b>81.8%</b>	103.6%	105.1%	106.0%



dont tpg	459.8	473.4	323.8	<b>358.2</b>			
Sous-traitants	61.4	64.4	41.0	<b>44.0</b>			
Part des sous-traitants	11.8%	12.0%	11.2%	<b>10.9%</b>			

		Voyages x km mesurés [évolution % par rapport à N-1]						
Lignes princ.	Tramways		5.8%	-30.3%	<b>9.5%</b>			
	Trolleybus		0.1%	-31.5%	<b>8.1%</b>			
	Autobus		5.2%	-36.2%	<b>10.8%</b>			
Lignes sec.	Autobus		-1.8%	-31.2%	<b>12.7%</b>			
Lignes scol.	Autobus		-7.2%	-23.2%	<b>26.5%</b>			
Résultat total			3.2%	-32.2%	<b>10.3%</b>	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	64.5	<b>71.2</b>			
	Trolleybus	39.3	39.2	26.1	<b>28.0</b>			
	Autobus	54.8	56.7	35.7	<b>38.9</b>			
Lignes sec.	Autobus	26.6	28.0	18.9	<b>21.5</b>			
Lignes scol.	Autobus	0.6	0.6	0.5	<b>0.6</b>			
Résultat total		212.3	218.7	145.7	<b>160.2</b>	0.0	0.0	0.0

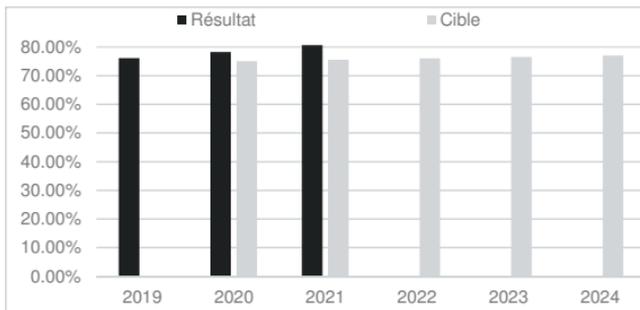
dont tpg	192.9	198.0	132.5	<b>146.1</b>			
Sous-traitants	19.4	20.8	13.1	<b>14.2</b>			
Part des sous-traitants	9.1%	9.5%	9.0%	<b>8.8%</b>			

## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

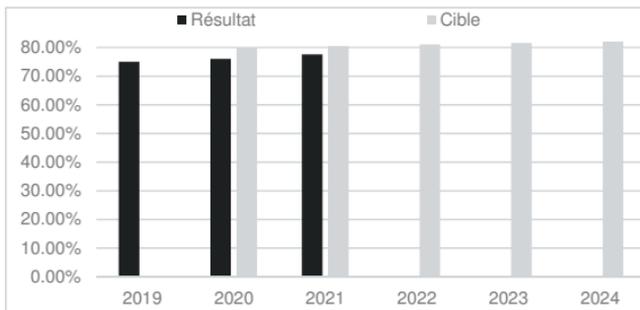
## Indicateur 3 : qualité des correspondances Léman Express

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

3.1 Lignes secondaires de rabattement	Résultat	74.57%	76.08%	78.27%	<b>80.61%</b>			
	Cible	-	-	75.00%	<b>75.50%</b>	76.00%	76.50%	77.00%



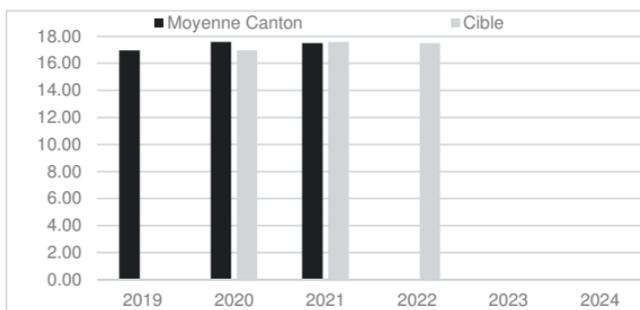
3.2 Réseau TPG global en horaire de soirée	Résultat	74.02%	75.04%	76.03%	<b>77.58%</b>			
	Cible	-	-	80.00%	<b>80.50%</b>	81.00%	81.50%	82.00%



## 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	11.40	<b>11.20</b>			
Zone 2 LMCE (Gen.-Car.-Lancy)	15.67	15.52	15.93	<b>15.69</b>			
Hors zone	22.01	22.05	22.70	<b>22.55</b>			
Moyenne Canton	16.93	16.95	17.58	<b>17.49</b>			
<b>Cible</b>	-	-	16.95	<b>17.58</b>	17.49	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	14.88	<b>14.77</b>			
	Trolleybus	12.55	12.48	12.83	<b>12.69</b>			
	Autobus	14.10	14.07	14.39	<b>14.38</b>			
Lignes sec.	Autobus	20.33	20.13	22.02	<b>21.85</b>			
Lignes scol.	Autobus	19.51	19.28	18.47	<b>17.96</b>			
Moyenne toutes lignes		14.67	14.60	15.14	<b>15.08</b>			
<b>Cible</b>		-	-	14.60	<b>15.14</b>	15.08	0.00	0.00

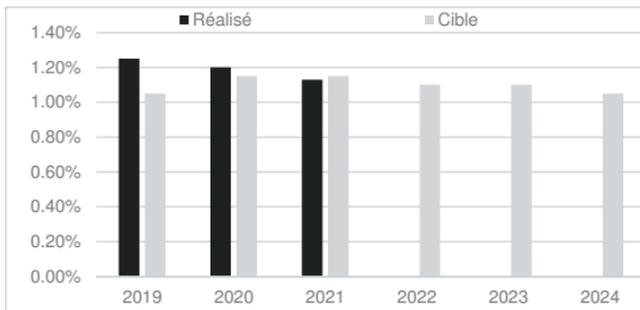


## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

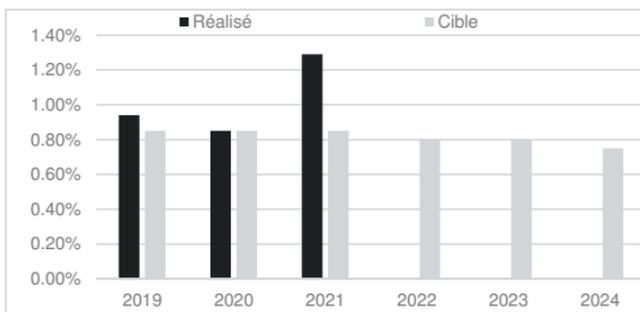
## Indicateur 5 : taux de courses non réalisées

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

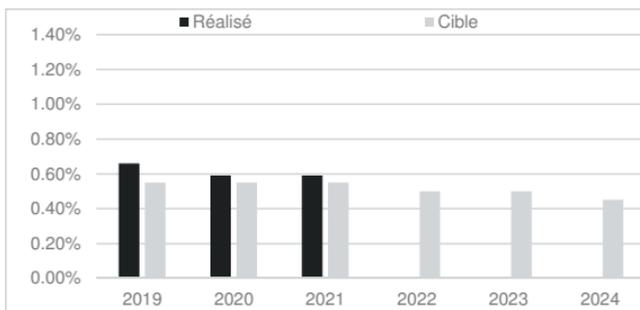
5.1 Tramways	Réalisé	1.38%	1.25%	1.20%	<b>1.13%</b>			
	Cible	1.05%	1.05%	1.15%	<b>1.15%</b>	1.10%	1.10%	1.05%



5.2 Trolleybus	Réalisé	0.99%	0.94%	0.85%	<b>1.29%</b>			
	Cible	0.85%	0.85%	0.85%	<b>0.85%</b>	0.80%	0.80%	0.75%



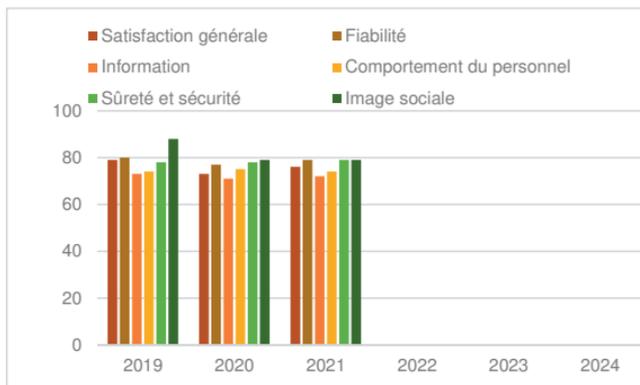
5.3 Autobus	Réalisé	0.67%	0.66%	0.59%	<b>0.59%</b>			
	Cible	0.55%	0.55%	0.55%	<b>0.55%</b>	0.50%	0.50%	0.45%



## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

### Indicateur 6 : évolution des notes BEST

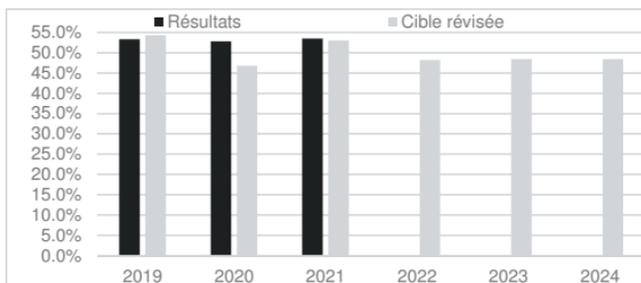
6. Note BEST	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Satisfaction générale	83	79	73	<b>76</b>		
Fiabilité	75	80	77	<b>79</b>			
Information	65	73	71	<b>72</b>			
Comportement du personnel	80	74	75	<b>74</b>			
Sûreté et sécurité	84	78	78	<b>79</b>			
Image sociale	90	88	79	<b>79</b>			
<b>Cible</b>			≥2019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



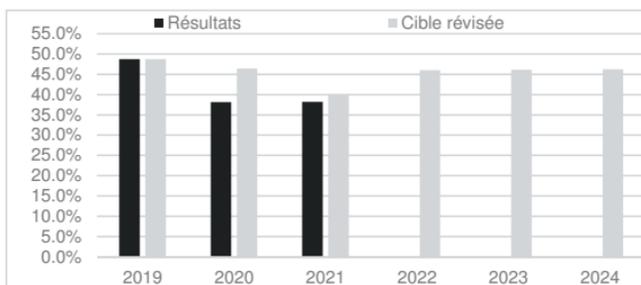
## Objectif 3 : maîtrise financière

## Indicateurs 7-8-9

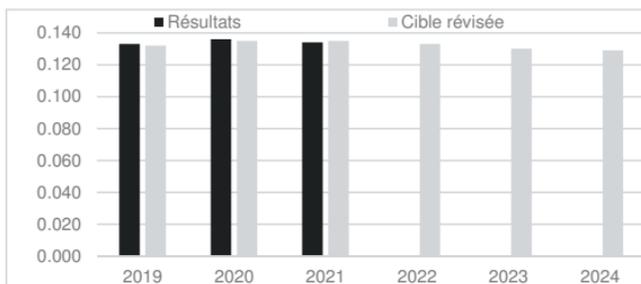
7. Ratio de contributions cantonales monétaires	[Montant des contributions cantonales] / [Total des produits.]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	53.5%	53.3%	52.8%	<b>53.5%</b>			
Cible CP	52.7%	54.3%	46.8%	<b>47.5%</b>	48.2%	48.4%	48.4%
Cible révisée	52.7%	54.3%	46.8%	<b>53.0%</b>	48.2%	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%	<b>38.2%</b>			
Cible CP	49.5%	48.7%	46.4%	<b>45.8%</b>	46.0%	46.1%	46.2%
Cible révisée	49.5%	48.7%	46.4%	<b>39.9%</b>	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	<b>0.134</b>			
Cible CP	0.128	0.132	0.135	<b>0.135</b>	0.133	0.130	0.129
Cible révisée	0.128	0.132	0.135	<b>0.135</b>	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	5.00	<b>5.22</b>			
Trolleybus	3.75	3.71	3.60	<b>3.72</b>			
Autobus électrique (recharge flash)	0.32	0.55	0.53	<b>0.55</b>			
Autobus électrique (recharge lente)	0.03	0.01	0.01	<b>0.00</b>			
Autobus diesel ou hybride	14.09	14.61	14.52	<b>15.54</b>			
Total général	22.73	23.58	23.66	<b>25.03</b>	0.00	0.00	0.00
Total en traction 100% électrique	8.64	8.97	9.15	<b>9.49</b>	0.00	0.00	0.00
<b>Cible en valeur absolue</b>	-	-	9.57	<b>9.87</b>	10.51	12.36	13.41
Ratio électrique / total	38.0%	38.0%	38.7%	<b>37.9%</b>			
<b>Cible en valeur relative</b>	-	-	37.4%	<b>37.7%</b>	39.7%	45.9%	48.0%

