



*Projet présenté par le Conseil d'Etat*

*Date de dépôt : 7 mai 2025*

## **Projet de loi** **approuvant le rapport de gestion des Transports publics** **genevois (TPG) pour l'année 2024**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève,  
vu les articles 58, lettre i, et l'article 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 le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2024;  
vu le rapport de réalisation de l'offre des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2024;  
vu la décision du conseil d'administration des Transports publics genevois (TPG) du 10 mars 2025,  
décrète ce qui suit :

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

Le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'année 2024 est approuvé.

Certifié conforme

La chancelière d'Etat : Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

Le présent projet de loi vise à approuver le rapport de gestion des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2024.

### **I. Préambule**

Le présent projet de loi se réfère à la dernière 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 les années 2020 à 2024. 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 (PATC) 2020-2024.

Le conseil d'administration des TPG a validé, le 10 mars 2025, tant les états financiers que le rapport de réalisation de l'offre 2024, tandis qu'il a adopté le rapport de gestion en date du 24 mars 2025.

### **II. Faits marquants de l'année 2024**

Au niveau des prestations de transports, l'année 2024 est restée en deçà de ce que prévoyait le PATC, en raison du retard pris sur plusieurs projets d'infrastructures. Elle a également été marquée par un manque de personnel au niveau de la conduite, ce qui a entraîné une diminution ciblée de l'offre sur les lignes urbaines.

#### ***Réseau tramway***

Le prolongement de la ligne 15 entre les Palettes et la zone industrielle de Plan-les-Ouates (ZIPLO) a été mis en service. Le tronçon comporte 3 nouveaux arrêts : Grand-Lancy, Curé-Baud; Plan-les-Ouates, Le Rolliet et le terminus Plan-les-Ouates, ZIPLO.

#### ***Réseau trolleybus***

Pas de modification sur les lignes de trolleybus en 2024.

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

L'offre de la ligne 8 a été modifiée, en raison du prolongement de la ligne 20, qui reprend la desserte de la branche de Veyrier-Tournettes. Dès lors, l'ensemble des bus de la ligne 8 desservent Veyrier-Douane et l'offre de

la ligne 8 est synchronisée, entre Contamines et Sierne, avec celle de la ligne 20. Ceci donne, à l'horaire normal, une fréquence de 10 minutes aux heures de pointe et de 15 minutes aux heures creuses. De l'autre côté, la ligne 8 a été prolongée jusqu'à Paalexpo.

Pour faire suite au prolongement de la ligne 15 entre Palettes et la ZIPLO, la ligne 22 suit le même parcours que la ligne 23 entre Palettes et Carouge-Tours, avec un terminus à Carouge-Rondeau. Pour accompagner cette modification de parcours, les services de renfort, qui circulent entre les Nations, Le Lignon et l'arrêt Le Rolliet pour les élèves de l'école de commerce et culture générale (ECCG) Aimée-Stitelmann, sont effectués dans le cadre de la ligne scolaire C7.

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

#### *Secteur Rhône-Arve*

Suite à la mise en service de l'extension de la ligne 15 dans la ZIPLO et à la réorganisation de la ligne 22, la desserte des lignes 42-47-48 a été réorganisée : la ligne 42 a été supprimée; la ligne 47 circule dans les deux sens entre Lully-Croisée et Confignon-Croisée, via Bernex; à Confignon-Croisée, les bus 47 poursuivent en ligne 48 jusqu'à ZIPLO-Manufactures, via Perly et Certoux. Pour pallier la suppression de la ligne 42, un service de renfort scolaire C9 a été mis en place entre Lully, Croisée, Certoux et Perly à destination des élèves de l'ECCG Aimée-Stitelmann et du cycle d'orientation (CO) des Voirets.

Les lignes 76 et 77 ont été remplacées par une extension de desserte du service tpgFlex Champagne (6h00 à 22h00 en continu).

L'évolution de la ligne 83 a été mise en place le 19 août, avec une extension de l'offre et de la desserte (« Viry, Eglise » à « Satigny, Nant d'Avril »).

#### *Secteur Rive Droite*

Le parcours de la ligne 52 a été prolongé de Bois-Chatton à Versonnex, Village. Certaines courses conservent un terminus intermédiaire à Bossy.

#### *Secteur Arve-Lac*

Le service tpgFlex a vu son périmètre étendu, avec l'ajout d'une deuxième zone située sur la rive gauche (Seymaz-Voiron) en complément du périmètre de la Champagne.

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

Du côté de la desserte transfrontalière sous commande du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT), les TPG et leurs sous-traitants ont démarré au 10 décembre 2023 la nouvelle période 2024-2029 de concession de service public sur le périmètre de la Communauté d'agglomération du Pays de Gex, ainsi que le marché public 2024-2026 (reconductible) pour la ligne entre Saint-Julien-en-Genevois et Genève. Les évolutions par rapport à 2023 sont les suivantes :

- lignes 60 (ex-F) et 61 (nouvelle) : modifications de tracé sur Ferney et Cessy, et création de services express (ligne 61);
- ligne 64 : pas de changement notable de l'offre;
- ligne 66 : pas de changement notable de l'offre;
- ligne 67 : nouvelle ligne entre « Meyrin, Gravière » et « Crozet, école », qui double l'offre de la ligne 68 sur le tronçon commun « Meyrin, CERN » – « Saint-Genis, Mitterrand »;
- ligne 68 : pas de changement notable de l'offre, mais engagement progressif de bus articulés;
- ligne 69 (ex-T) : pas de changement notable de l'offre;
- ligne 80 (ex-D) : pas de changement notable de l'offre.

### **III. Réalisation de l'offre de transport 2024**

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.

Le contrat de prestations 2020-2024 comprend de nouveaux indicateurs, notamment pour les correspondances avec le réseau du Léman Express (LEX) et la vitesse commerciale. Deux catégories d'indicateurs sont identifiées : les indicateurs soumis à pénalités et les indicateurs non soumis à pénalités.

Les objectifs mesurés pour l'année 2024 sont présentés ci-après.

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

##### *Offre de transport*

Les places\*kilomètres réalisées (PKR) sont inférieures de 2,3% par rapport à la cible révisée 2024 (3 419 millions de places\*kilomètres au lieu de 3 500). L'objectif est atteint lorsque l'offre globale réalisée est égale ou

supérieure à la valeur-cible annoncée. En 2024, l'objectif est donc considéré comme non atteint.

L'offre a augmenté de 2,45% en place\*kilomètres entre 2023 et 2024 et de 11,9% par rapport à 2019, alors que la cible était fixée à 23,5% dans le contrat de prestations. Cela est dû aux reports de différents projets d'infrastructures, notamment la mise en service du tramway uniquement entre les Palettes et la ZIPLO à fin 2023, ainsi qu'à des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules.

### *Fréquentation*

Les voyages\*kilomètres mesurés (VKM) sont supérieurs de 7,6% par rapport à la cible révisée 2024 (543,4 millions de voyages\*kilomètres au lieu de 505). L'objectif est atteint lorsque la fréquentation globale mesurée est égale ou supérieure à la valeur-cible annoncée. En 2024, l'objectif est donc considéré comme atteint.

La fréquentation entre 2023 et 2024 a augmenté de 3,4% en voyages\*kilomètres et de 2,7% en nombre de voyages.

La fréquentation sur l'ensemble de l'année 2024 a enfin dépassé la fréquentation de 2019 de + 1,06%.

### *Taux de courses non réalisées tramway*

La valeur cible pour 2024 est fixée à 1,10% de courses non réalisées pour le mode tramway. L'objectif est atteint lorsque le ratio obtenu est inférieur ou égal à la valeur cible. Les TPG n'ont pas atteint l'objectif avec un pourcentage de 1,61%.

Cela s'explique par un manque de véhicules disponibles, une augmentation des accidents et le manque d'infrastructures de rebroussement (en cours d'étude).

### *Taux de courses non réalisées trolleybus*

La valeur cible pour 2024 est fixée à 0,75% 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 1,71%.

Le réseau de trolleybus s'est amélioré entre 2023 et 2024. Néanmoins, le manque de véhicules disponibles en raison d'avaries et le manque de personnel de conduite n'ont pas permis d'atteindre la cible.

### *Taux de courses non réalisées autobus*

La valeur cible pour 2024 est fixée à 0,45% 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 0,90% pour 2023, ce qui signifie là encore un objectif non atteint.

Le réseau d'autobus s'est amélioré entre 2023 et 2024. Néanmoins, le manque de véhicules disponibles en raison d'avaries et le manque de personnel de conduite n'ont pas permis d'atteindre la cible.

### *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 : 81 points en 2024 par rapport à 80 points en 2023;
- fiabilité : 77 points en 2024 par rapport à 79 points en 2023;
- information : 71 points en 2024 par rapport à 71 points en 2023;
- comportement du personnel : 79 points en 2024 par rapport à 80 points en 2023;
- sûreté-sécurité : 80 points en 2024 par rapport à 78 points en 2023;
- image sociale : 81 points en 2024 par rapport à 79 points en 2023.

Deux critères sur 6 présentent des résultats inférieurs à ceux de l'année 2023. 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 2 sous-indicateurs distincts :

- la vitesse commerciale de 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 2024 est fixée à 17,34 km/h pour la vitesse commerciale de véhicules. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est

égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 17,46 km/h, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2024 est fixée à 14,91 km/h pour la VCom voyageurs. L'objectif est atteint lorsque le résultat obtenu est égal ou supérieur à la valeur cible. Les TPG ont obtenu un résultat de 14,87 km/h, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint. La baisse entre 2023 et 2024 est cependant contenue (de 14,9 à 14,87 km/h, soit  $-0,3\%$ ). Elle s'est même améliorée pour le tramway (de 14,74 à 14,79 km/h, soit  $+0,3\%$ ). Elle a baissé pour les autres catégories de ligne, mais de manière un peu plus marquée pour le trolleybus (de 12,52 à 12,34 km/h, soit  $-1,4\%$ ).

### ***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 2024 est fixée à 48% de kilomètres réalisés en mode électrique par rapport aux kilomètres totaux réalisés. Les TPG ont obtenu un pourcentage de 44,9%, ce qui signifie que l'objectif n'est pas atteint. Cet écart s'explique principalement par le report des développements de lignes à traction électrique. L'arrivée anticipée de plusieurs bus électriques chez les sous-traitants a partiellement compensé ces reports, mais pas suffisamment pour atteindre la cible.

### ***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;
- elles sont non atteintes si le résultat est inférieur ou égal à 79% de la cible. Le système de pénalités est déclenché.

### ***Qualité des correspondances avec le Léman Express (LEX)***

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 2024 est fixée à 77% 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 80,52%, ce qui signifie que l'objectif est atteint.

La valeur cible pour 2024 est fixée à 82% 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 75,21% pour 2024. Il est considéré comme partiellement atteint, puisque le résultat se situe à 91,7% de la cible. En application de l'article 28, alinéa 4 du contrat de prestations 2020-2024, la pénalité pour atteinte partielle de la cible est de 150 000 francs.

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

La valeur cible du ratio de contributions cantonales pour 2024 (hors effet du droit de sillon) est fixée à 49,5%. 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 50,4% pour 2024. L'indicateur est donc considéré comme atteint.

La valeur cible du ratio de couverture globale pour 2024 a été fixée à 42,9% (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 42,8% pour 2024. L'indicateur est donc considéré comme atteint.

La valeur cible de maîtrise financière pour 2024 est fixée à 0,138 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 0,141 franc/PKR pour 2024. L'indicateur est donc considéré comme atteint.

### ***Application du système de pénalités***

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

Le montant des pénalités calculées à charge des TPG est donc de 150 000 francs. Ce montant sera facturé aux TPG dans le courant du deuxième trimestre 2025.

#### **IV. Situation financière 2024**

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

Le résultat net pour l'exercice 2024 présente une perte de - 3,1 millions de francs. Ce résultat est en amélioration par rapport à celui prévu au budget 2024, de - 4,6 millions de francs, notamment grâce aux subventions cantonales complémentaires, versées pour financer l'indexation des salaires et l'accord syndical. Néanmoins, ce résultat reste en dessous du résultat prévu dans le contrat de prestations 2020-2024 (loi 12546), de + 2,7 millions de francs, soit un écart négatif de - 5,8 millions de francs.

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

Les activités d'exploitation engendrent un excédent de 5 159 483 francs, inférieur de 2 194 726 francs aux 7 354 209 francs prévus au budget.

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

Le total des produits d'exploitation est de 546 519 651 francs, supérieur de 10 837 828 francs au budget, et en accroissement de 27 416 659 francs en référence à 2023.

Les revenus de transports, établis à 156 549 017 francs, sont inférieurs à ce qui était attendu au budget de - 1 355 913 francs, soit - 0,9 %. Cette dégradation provient essentiellement de la clé de répartition des recettes Unireso, qui s'est révélée inférieure à l'hypothèse budgétaire (86,05% au réel vs 87,81% au budget). En revanche, ils sont en croissance par rapport à 2023 (+ 2,5%, soit 3 759 920 francs), résultat de la stratégie marketing et communication des TPG.

Les revenus de transports se composent des revenus des titres de transport de la communauté tarifaire Unireso zone 10 (canton de Genève), des revenus Léman Pass, des revenus de transports propres aux TPG (locations de véhicules, titres combinés vendus par les Chemins de fer fédéraux suisses (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 125 842 943 francs, sont en progression de + 2 179 740 francs (soit + 1,8%) par rapport à 2023. Quant à l'écart au budget, il est de -0,8% (-1 044 912 francs). Hormis les abonnements mensuels, tous les types de titres de transport enregistrent une progression par rapport à 2023. La hausse la plus élevée est constatée sur les abonnements annuels (+ 3,3%), au détriment des abonnements mensuels. Toutefois, il est à noter que l'annonce en juillet 2024 de la gratuité des TPG pour les jeunes et la réduction pour les seniors a provoqué une baisse temporaire de la vente des abonnements annuels.

Les revenus de transports Léman Pass enregistrent une nouvelle fois une progression de + 5,2% par rapport à 2023 (+ 755 464 francs). Cette progression est la conséquence du grand succès des lignes transfrontalières, comme la ligne de tramway 17 ou le réseau LEX. Toutefois, la cible budgétaire n'a pas été atteinte (- 3,8 %; - 608 247 francs).

Les revenus de transports TPG (8 717 932 francs) sont supérieurs aux attentes du budget (+ 650 041 francs, soit + 8,1%). On note également une progression par rapport à 2023 (+ 12,6%, soit + 977 122 francs). La situation de ces revenus s'est améliorée avec le service direct et le service de navettes pour l'Aéroport international de Genève (AIG).

Les revenus de transports autres (6 647 206 francs), constitués principalement des revenus du contrôle des titres de transport, sont inférieurs au budget (- 352 794 francs, soit - 5%) et aux comptes 2023 (- 152 407 francs, soit - 2,2%). Le nombre de voyageurs contrôlés a augmenté de 1% par rapport à 2023, pour un taux de fraude constaté restant stable à 3,6%.

Les contributions de l'Etat (283 367 400 francs) sont supérieures au budget, de + 10 900 000 francs (+ 4%). Cet écart correspond à la subvention complémentaire versée en fin d'année, pour compenser les coûts de l'indexation des salaires et l'accord syndical du mois de mai 2024. A noter que la subvention budgétée incluait le montant de 12 millions de francs correspondant aux effets à long terme de la crise sanitaire.

Les contributions fédérales (12 274 937 francs) sont supérieures au budget de + 2 357 844 francs, soit + 23,8%, et en régression de - 1 093 276 francs, soit - 8,2%, par rapport à 2023. L'augmentation par rapport au budget s'explique principalement par des subventions plus élevées que prévu pour le trafic régional voyageur (TRV), en raison du versement de l'intégralité des subventions demandées alors que le budget avait été construit avec une hypothèse de réduction des subventions fédérales.

Les contributions des communes et des tiers (24 133 649 francs) sont inférieures au budget (- 17,1%) et supérieures (+ 24,6%) aux comptes 2023 de, respectivement, - 4 972 575 francs et + 4 769 904 francs. Les contributions GLCT sont des subventions pour les lignes transfrontalières commandées par le GLCT et opérées par les TPG. Elles sont libellées en euros et indexées annuellement, l'effet de ces 2 facteurs étant de - 1 569 560 francs par rapport au budget. Quant à l'augmentation par rapport aux comptes 2023, elle est la conséquence de nouveaux contrats mis en place en 2024 avec le GLCT.

Les produits d'exploitation divers (23 199 467 francs) enregistrent un écart au budget de + 4 857 551 francs (+ 26,5%) et de + 4 470 438 francs (+ 23,9%) par rapport à 2023. Globalement, cet écart provient de l'effet des travaux facturés à des tiers (+ 72%; 3 078 288 francs), des autres produits d'exploitation (+ 32,7%; 993 534 francs) et de la production immobilisée (+ 78,8%; 591 060 francs). La main-d'œuvre activable pour les projets informatiques (SAP et SIRH) est plus élevée que prévu.

### *Charges d'exploitation*

Le total des charges d'exploitation est de 541 360 167 francs, supérieur de + 13 032 554 francs, soit + 2,5%, par rapport à la cible budgétaire et en progression de + 32 618 803 francs, soit + 6,4%, par rapport à 2023.

Les frais de personnel s'établissent à 305 143 823 francs et sont plus élevés que prévu (+ 12 955 934 francs, soit + 4,4%). Quant à l'écart par rapport à 2023, il est de + 19 511 180 francs (soit + 6,8%). La hausse par rapport au budget provient de l'augmentation de la provision pour avantages postérieurs à l'emploi (IPSAS 39), dont le calcul est influencé par le taux d'escompte dans le calcul actuariel et par l'augmentation de l'effectif de conduite en raison d'un taux d'absentéisme élevé en comparaison avec l'hypothèse du budget. De plus, l'indexation des salaires, les primes et heures supplémentaires ont contribué à cette hausse à hauteur de 7,5 millions de francs. L'effet de l'accord syndical du mois de mai 2024 est évalué à 5,5 millions de francs. L'effectif consolidé est de 2 277 équivalents temps plein (ETP), alors qu'au budget il est de 2 240 ETP, en raison de la nécessité de recruter du personnel en vue de l'offre 2025.

Les frais de véhicules (40 651 041 francs) sont supérieurs au budget (+ 2 158 914 francs, soit + 5,6%) et en progression par rapport à 2023 (+ 3 794 102 francs, + 10,3%). La principale variation par rapport au budget concerne la grande révision des tramways, des frais de nettoyage supplémentaire en lien avec l'accord syndical (0,8 million de francs), ainsi que des coûts de carrosserie. La hausse par rapport à 2023 s'explique par la

hausse des coûts de l'énergie (le prix au litre du gasoil + 8% : 1,6 franc/l au budget vs 1,63 franc au réel et le prix du kilowattheure + 10% pour l'électricité : 19,6 cts/kwh au réel vs 18,0 cts/kwh au budget). Les coûts de maintenance ont également progressé (+ 10,7%).

Les frais de bâtiments et d'installations fixes (25 553 897 francs) sont en régression de - 403 163 francs, soit - 1,6% par rapport au budget. En revanche, on constate une progression de + 1 476 229 francs par rapport à 2023, soit + 6,1%. Cette augmentation provient des frais supplémentaires dans les installations fixes, ainsi que de l'augmentation du droit de sillon (mise en service du tronçon Palettes-ZIPLO de la ligne 15).

Les frais de sous-traitance de transport (66 861 107 francs) sont plus élevés de + 1 006 685 francs par rapport au budget (+ 1,5%), également en croissance par rapport à 2023 (+ 2 249 955 francs; + 3,5%). L'écart au budget est principalement dû à des ajustements de véhicules et d'offre sur les lignes 43, 52, 32 et L. Les contrats GLCT contribuent à cet écart, en raison d'un taux de change euros/francs suisses favorable et d'une indexation moins élevée qu'attendue.

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, du 21 novembre 1975 (LTPG; rs/GE H 1 55), art. 1, al. 5). Les ratios pour 2024 sont, respectivement, de 9% et 1,3%.

Les charges d'exploitation diverses (37 192 068 francs) sont au-dessous du budget (- 2 056 135 francs, soit - 5,2%). Au regard de l'exercice 2023, ces charges sont en nette croissance (+ 3 133 144 francs, soit + 9,2%). Ces dépenses sont constituées de plusieurs natures, qui connaissent des dépassements ou des économies par rapport au budget et à l'année précédente. En comparaison avec l'exercice précédent, l'écart le plus important est de + 1 232 432 francs pour des coûts informatiques (maintenance réseau, SAP Cloud, etc.). Les commissions et frais de vente se montent à + 1 029 077 francs et à + 792 944 francs pour des cotisations, impôts et taxes.

Les dotations aux amortissements (61 838 673 francs) sont au-dessous du budget (- 2 208 740 francs, soit - 3,4%), mais plus élevées qu'en 2023 (+ 622 708 francs, soit + 1%). L'écart par rapport au budget s'explique essentiellement par la révision de la durée de vie de certains systèmes informatiques, ainsi que par la dévaluation d'articles de stock non budgétisée.

Par rapport à 2023, cette légère augmentation provient d'une différence d'inventaire amortissable.

Avec 4 119 559 francs, les pertes sur constats et débiteurs sont en hausse par rapport au budget (+ 1 579 059 francs, soit + 62,2%). En comparaison avec 2023, l'écart positif est de + 1 831 487 francs, soit + 80%, résultant de l'augmentation de la provision pour débiteurs douteux et de la dépréciation exceptionnelle d'un actif circulant pour 1,5 million de francs suite à la faillite d'un fournisseur.

### ***Résultat financier***

Le résultat financier net (produits financiers moins charges financières) est un déficit de 8 522 868 francs. L'écart entre les comptes et le budget, soit + 3 412 343 francs, est en grande partie issu de la vente d'actions à la Fondation des parkings, générant un produit de 0,9 million de francs et l'annulation d'une provision pour litige (1,9 million de francs). A noter également l'influence favorable sur le résultat de la baisse des taux d'intérêts sur emprunts. Le taux d'intérêt sur capital de dotation reste stable, à 1,375%.

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

Les actifs immobilisés au bilan continuent d'augmenter et s'établissent à 988 760 048 francs à fin 2024, soit 33 255 657 francs d'investissements supplémentaires par rapport au 31 décembre 2023. Le plus gros poste des immobilisations est constitué des « terrains, bâtiments, installations fixes », dont la valeur à fin 2024 s'établit à 409 389 684 francs, suivi par le poste « véhicules et leurs équipements », dont la valeur nette est de 346 146 668 francs.

Les avances sur achats d'immobilisations s'établissent à un total de 108 604 896 francs au 31 décembre 2024 (97 604 511 francs en 2023). Ces avances concernent la commande de 38 tramways Stadler et de 121 e-bus, ainsi que les équipements embarqués pour les véhicules de ligne.

Au terme du contrat de prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors projet du centre de maintenance et dépôt des TPG En-Chardon) atteignent la somme de 275 491 601 francs, soit un écart de – 119 566 399 francs par rapport au plan financier pluriannuel (PFP). Les principales acquisitions de matériel roulant ont eu lieu en 2020 et 2021 et concernent 9 tramways et 23 trolleybus, ainsi que des équipements embarqués pour ces nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. Sur l'année 2024, ce sont 84 441 310 francs qui ont été investis,

notamment 26 885 747 francs dans les véhicules e-bus. Le reste concerne les bâtiments (Bâtiment de l'Horloge, sécurisation des bâtiments, adaptation du dépôt de la Jonction à l'arrivée prochaine de véhicules électriques, etc.) et l'informatique (projet SAP S4U, infrastructures, etc.).

## **V. Conclusion**

Sur le plan de la réalisation des prestations de transports pour l'année 2024, les TPG n'ont pas pu atteindre les cibles prévues, du fait du report de la mise à disposition de plusieurs infrastructures. L'offre aura tout de même progressé de + 2,5% par rapport à 2023, principalement en raison de la mise en service du prolongement de la ligne de tramway entre les Palettes et la ZIPLO (+ 6,3% d'offre pour le mode tramway par rapport à 2023). Concernant la fréquentation en voyages\*kilomètre, celle-ci a enfin dépassé la fréquentation de 2019 de + 1,06%. Le volume de recettes voyageur est en forte augmentation par rapport à 2023, mais reste toujours en deçà des prévisions considérées dans le contrat de prestations.

Le résultat net, incluant le résultat financier et le résultat des sociétés associées, présente un déficit de 3 112 087 francs, meilleur de 1 468 914 francs par rapport au déficit au budget (- 32,1%) et un écart négatif de 527 059 francs par rapport au résultat enregistré sur 2023, soit une péjoration de 20,4%.

Au bénéfice de ces explications, nous vous remercions de réserver un bon accueil au présent projet de loi.

### Annexes :

- 1) *Rapport de gestion annuel 2024 des TPG*
- 2) *Rapport de réalisation de l'offre 2024 des TPG*

---

# Rapport annuel de gestion 2024



**σ tpg**

Avec le soutien de



# Rapport annuel de gestion 2024

# Table des matières

## Rapport d'activité 2024

4	Faits marquants
10	Éditoriaux

### Gouvernance

14	Conseil d'administration
16	Collège de direction
18	Participations

## Contrat de prestations

20	Contrat de prestations 2020-2024
----	----------------------------------

## Bilan social

22	Évolution de l'effectif
23	Recrutements
23	Absences
24	Les femmes aux tpg
24	Formations

## Statistiques

25	Chiffres clés
26	Caractéristiques des lignes
27	Parc des véhicules et kilomètres parcourus
28	Résultats par ligne
34	Structure de coût des lignes principales
35	Taux de couverture et d'utilisation des lignes

## Finances

### États financiers consolidés

36	Bilan consolidé
37	Compte de résultat consolidé
38	Flux de liquidités consolidés
40	Variation des fonds propres consolidés
41	Approbation
42	Attestation d'assurance
43	Glossaire

Rapport d'activité 2024

## Faits marquants

2024 a été la dernière année du contrat de prestations 2020-2024. À l'instant où est publié ce rapport annuel de gestion, nous sommes entrés dans une nouvelle période: celle de l'ambitieux contrat de prestations 2025-2029 qui prévoit une croissance de l'offre tpg de 30%.

Si les cinq dernières années ont été marquées par la pandémie de coronavirus et ses effets à long terme, retardant certains développements prévus par le Plan d'actions des transports collectifs 2020-2024 (PATC) de l'État de Genève (lire en pages 20 et 21), nous n'en avons pas moins continué d'étoffer notre offre, d'agir pour le bien-être de nos collaborateurs et collaboratrices et celui de la population, de proposer des nouveautés et de remporter plusieurs succès!

Ainsi, dès le début de l'année 2024 nous avons mené des discussions soutenues entre partenaires sociaux afin de déployer des mesures concrètes immédiates – et d'en identifier à plus long terme – pour soutenir le personnel de conduite dans son quotidien exigeant. Nous avons engagé plus de 200 conducteurs et conductrices, pour soulager la charge de notre personnel actuel d'une part et d'autre part pour assurer les développements futurs de l'offre. Nous avons œuvré avec détermination afin de pouvoir déployer, dès le 1<sup>er</sup> janvier 2025, la mesure phare de la prise en charge des abonnements, sous conditions, pour les jeunes (à 100%) et pour les bénéficiaires de l'AVS/IAI (à 50%) par le Canton. Nous avons également vécu d'importants changements organisationnels avec l'entrée en fonction d'un nouveau conseil d'administration, d'une nouvelle présidente, l'annonce du départ de notre directeur général en poste depuis dix ans et le recrutement de son successeur.

Si nous n'avons pas été en mesure de déployer le mode électrique tel que planifié par le PATC 2020-2024 (lire ci-avant), nous avons tout de même continué d'œuvrer avec l'objectif d'une flotte 100% électrique à l'horizon 2030: avec la mise en service – décalée – du tram 15 jusqu'à Plan-les-Ouates, la commande de 130 e-bus et aussi avec la collaboration de nos partenaires sous-traitants qui, en 2024, ont mis en service 61 véhicules électriques pour desservir les lignes tpg dont ils assurent la desserte. À fin 2024, les lignes sous-traitées 28, 34, 43, 47, 48, 51, 57, 70, 91 et L étaient actionnées à 100% grâce à la traction électrique! Le chemin vers l'électrification se poursuit: d'autres lignes sous-traitées seront électrifiées en 2025 et 2026 et nos propres autobus diesel seront progressivement remplacés par des e-bus dès la fin de cette année.

Enfin, nous avons également remporté plusieurs prix, saluant notre effort constant visant à faire connaître l'offre tpg au grand public et à notre clientèle, les informer et leur donner encore plus envie de choisir les transports publics: en avril 2024, prix de la Communication inclusive, catégorie « Campagne appliquant les bonnes pratiques de l'inclusivité »; en mai 2024, prix Meilleur de la pub, catégorie « affiches-annonces »; en juin 2024, prix romand de la création, GRAND, catégorie « affiches et annonces ». Ces trois prix récompensaient la campagne de publicité *Versus* invitant les non-utilisateurs-trices des transports publics à une réflexion sur leur propre mobilité. Et en fin d'année, c'est notre service relation clientèle qui a été distingué pour sa qualité (lire ci-après).

Découvrez l'ensemble de nos faits marquants et de nos succès en 2024!



## Janvier 2024

### Entrée en fonction d'une nouvelle directrice à la tête des finances

Le 1<sup>er</sup> janvier 2024, Eva-Maria Kerner est devenue la nouvelle directrice Finances et gestion des tpg. Au bénéfice d'une large connaissance de la finance d'entreprise, domaine dans lequel elle a occupé des rôles opérationnels avant d'endosser des responsabilités plus stratégiques, Eva-Maria Kerner était auparavant directrice générale de Swissport, à Genève, jusqu'à son entrée en fonction aux tpg.

## Février 2024

### Nouvelle présidente et nouveau conseil d'administration pour la période 2024-2029

Comme l'ensemble des établissements publics autonomes du canton, les tpg ont renouvelé la composition de leur conseil d'administration (CA) début 2024 : 14 membres sur 20 (y compris à la présidence) ont été nouvellement nommés par le Conseil d'État, le Grand Conseil, le Conseil administratif de la Ville de Genève, l'association des communes genevoises et le personnel des tpg, pour la période allant du 1<sup>er</sup> février 2024 au 31 décembre 2029. Les six autres membres qui siégeaient déjà au CA ont été reconduits.

À la tête du conseil, c'est Stéphanie Lammar qui a succédé à Anne Hornung-Soukup, laquelle avait présidé les tpg pendant plus de sept ans. Plusieurs membres sont également entrés au conseil lors de la première séance qui s'est tenue le 2 février 2024.

### Annnonce du départ de Denis Berdoz pour fin 2024

Tout début 2024, Denis Berdoz a annoncé en primeur à l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices sa décision de quitter sa fonction de directeur général à la fin de l'année. Après dix ans intenses passés à la tête des tpg, il a exprimé son souhait de prendre une retraite anticipée et de se consacrer à des activités moins opérationnelles. Avant de partir, il a accompagné le nouveau conseil d'administration dans sa prise de fonction et a participé aux négociations, avec la présidente des tpg, du contrat de prestations 2025-2029 validé en fin d'année par le Grand Conseil. Cette décision devait également permettre, selon ses réflexions, au futur directeur général des tpg de pouvoir construire sa propre équipe rapprochée en prenant en compte les prochains départs en retraite de deux directeurs de domaine d'activités.

### Amélioration des conditions de travail : début des négociations entre les organisations représentant le personnel des tpg et le conseil d'administration

En début d'année, les discussions intenses entre la direction et les organisations représentant le personnel des tpg, menées en concertation avec le Département de la santé et des mobilités de l'État de Genève, ont abouti à un protocole d'accord qui a permis de lever le préavis de grève qui avait été déposé initialement pour le 31 janvier 2024. Toutes les parties se sont accordées sur plusieurs mesures visant à soulager immédiatement le personnel de conduite. Le protocole annonçait également l'ouverture de négociations menées par la nouvelle présidente du conseil d'administration, afin d'identifier des mesures d'amélioration concrètes en faveur des conditions de travail du personnel.

### Formation des spécialistes du futur tram lausannois par les experts tpg

Lausanne s'apprête à accueillir son tramway, de Lausanne à Renens sur 4,6 km et de Renens à Sainte-Croix sur un tracé de 3,1 km. Les Transports publics de la région lausannoise ont sollicité les tpg pour former leurs spécialistes pour le réseau tram et leur faire passer leurs permis, soit : deux futurs examinateurs Office fédéral des transports, deux futurs formateurs de wattmen et wattwomen et six futurs agents d'accompagnement. C'est toute l'expertise de notre entreprise, forte d'une histoire de plus de 160 ans d'exploitation de ce mode de transport, qui a été reconnue. La formation aura duré deux mois, auxquels se sont ajoutées les 500 heures de conduite obligatoires – par personne – en autonomie et en service commercial avec clientèle à bord pour pouvoir exercer leurs futures fonctions. À l'heure où nous démarrions la rédaction de ce rapport annuel, certains conduisaient encore sur le réseau tpg pour atteindre leur quota d'heures obligatoires.



Rapport d'activité 2024

Mars 2024

### Prise en charge des abonnements unireso pour les jeunes I/III: la proposition du Conseil d'État pour l'évolution de la mobilité dans l'agglomération genevoise!

C'est sans conteste le fait le plus marquant de l'année 2024 pour notre entreprise et la mobilité de la population genevoise: la proposition du Conseil d'État de prendre en charge intégralement les abonnements unireso des jeunes. Annoncé le 21 mars 2024, ce projet faisait suite à l'excellent résultat des comptes de l'État de Genève pour l'exercice 2023, qui a permis à l'Exécutif de faire des propositions immédiates en faveur du pouvoir d'achat des contribuables genevois-es, dont celle d'offrir aux jeunes, jusqu'à leurs 24 ans révolus, sous conditions, un accès aux transports publics du canton (CF, SMGN et tpg), entièrement pris en charge. À cette date, la mesure devait encore être validée par le Grand Conseil et les modalités d'application définies. Cette mesure concrète pour améliorer le pouvoir d'achat des jeunes en formation et des familles genevoises vise également à favoriser le transfert modal vers les transports publics pour améliorer la mobilité et la qualité de vie à Genève.

Mai 2024

### Amélioration des conditions de travail aux tpg: accord trouvé entre toutes les parties

Après plusieurs semaines de discussions entre partenaires sociaux, les différentes parties prenantes se sont accordées sur une série de mesures concrètes immédiates, à court et moyen terme, destinées à améliorer les conditions de travail du personnel, particulièrement à la conduite. Le protocole d'accord signé a été validé par le Conseil d'État le 6 mai 2024. Parmi les mesures décidées d'un commun accord et validées par le personnel consulté, on peut relever: une augmentation des relèves en lignes pour soulager les conducteurs-trices immédiatement lorsque c'est nécessaire, la suppression des pièces de conduite supérieures à quatre heures et demie, ou encore une valorisation du personnel expérimenté – tous métiers confondus. D'autres mesures ont été introduites en cours d'année, le seront en 2025 ou selon accord. Une mesure de compensation des facteurs de pénibilité à la conduite a, par exemple, été introduite en juillet 2024.



### Bien-être au travail: les collaborateurs et collaboratrices recommandent les tpg comme employeur!

C'est la bonne nouvelle confirmée par la grande enquête menée fin 2023 auprès de l'ensemble du personnel tpg! 943 collaborateurs et collaboratrices, de tous les domaines d'activités, ont répondu à une série de questions sur diverses thématiques: sentiment d'appartenance, motivation, charge de travail, etc. Les résultats ont révélé un taux de satisfaction global élevé, puisque 82% des répondant-es recommanderaient les tpg comme employeur. La fierté de travailler aux tpg, le sens donné à nos missions au service de la population et les liens professionnels sont également ressortis de manière très positive des résultats. Des points d'amélioration comme une plus grande prise en compte de son avis, le partage d'informations ou l'environnement de travail ont été identifiés: des points qui sont notamment travaillés dans le cadre des mesures d'amélioration des conditions de travail précisées dans le protocole d'accord validé et signé en mai 2024.

### Prise en charge des abonnements unireso pour les jeunes II/III: proposition du Conseil d'État, élargie aux personnes au bénéfice de l'AVS/AI, validée par le Grand Conseil

Le 30 mai 2024, le Grand Conseil genevois a validé le projet de loi en faveur de la prise en charge intégrale des abonnements unireso pour les jeunes entre 6 et 24 ans. Soucieux de soutenir également les personnes au bénéfice de l'AVS/AI, les parlementaires, après plusieurs débats, ont fait ajouter à la proposition initiale la prise en charge, à hauteur de 50%, des abonnements unireso pour les bénéficiaires de l'AVS/AI à Genève. Les modalités d'application (conditions pour prétendre à cet avantage) devaient encore être définies pour l'ensemble des populations concernées.

## Renouvellement progressif des plaques d'arrêts sur le réseau tpg

L'information voyageurs est une préoccupation constante dans les entreprises de transport public: elle permet aux voyageurs et voyageuses de se repérer sur un réseau, d'adapter ses trajets en conséquence et de communiquer des informations essentielles au bon déroulement du voyage (horaires, destinations, noms des arrêts, situation géographique, etc.). En Suisse, grâce au service direct, il est possible d'acquiescer un seul et même titre de transport pour voyager dans différents cantons ou régions, avec des opérateurs différents. Il importe donc que l'information soit compréhensible par le plus grand nombre et standardisée au maximum. C'est par exemple le cas pour les noms d'arrêts: les normes fédérales imposent une nomenclature indiquant d'abord le nom de la localité sur laquelle se trouve ledit arrêt, puis le nom d'arrêt en tant que tel. À l'arrêt physique, des lettres indiquant le quai où on se trouve sont aussi une règle. Aussi, pour être au diapason avec les autres entreprises de transport public du pays, nous avons renouvelé l'ensemble de nos plaques d'arrêt – 3655 au total – sur tout le réseau tpg, au cours de l'année 2024. Nous en avons également profité pour apposer un pictogramme rappelant l'interdiction de fumer/vapoter à l'arrêt.

## Grande campagne de recrutement de nos futurs conducteurs et futures conductrices

Fin mai 2024, nous avons lancé une grande campagne en vue de recruter plus de 200 conducteurs-trices afin d'assurer l'important développement de l'offre de transport au cours des prochaines années – hausse de 30% de l'offre tpg d'ici à 2029 – et d'étoffer les équipes en place pour améliorer structurellement les conditions de travail à la conduite. Pour atteindre cet objectif ambitieux de recrutement, dans un marché tendu (plusieurs entreprises de transport public de la région cherchent à engager à la conduite), nous avons augmenté nos capacités d'embauche, simplifié les critères d'engagement et lancé une importante campagne de communication 360°, visant à valoriser le métier de conducteur et conductrice, avec pour accroche «t'as le bon profil», en réponse aux compétences liées au métier, telles que: «être indépendant en faisant partie d'une équipe?» ou «super réflexes, en toutes circonstances?» Au terme de la campagne, en septembre 2024, nous comptabilisons plus de 4400 candidatures (reçues depuis le début de l'année 2024) pour un poste à la conduite; la campagne, à elle seule, a généré 55% de postulations supplémentaires, ce qui nous a permis de recruter 209 conducteurs-trices et donc d'atteindre notre objectif annuel.



Rapport annuel de gestion 2024

## Les bus les plus propres de Suisse!

Le rapport 2023 de l'Office fédéral des transports sur la mesure de la qualité dans le trafic régional de voyageurs (OMS TRV), diffusé en mai 2024, nous a décerné la première place pour la propreté de nos bus, sur la base d'une évaluation réalisée via des enquêtes de clients-tests. La note des tpg était supérieure à la moyenne de toutes les entreprises suisses dans chacun des 11 indicateurs de qualité. Point faible jusqu'en 2022, la propreté dans les véhicules poursuit sa forte progression et positionne les tpg en tant que numéro un à l'échelle nationale. Cette évaluation positive est le fruit du travail réalisé quotidiennement par nos conducteurs et nos conductrices, aux terminus, pour débarrasser les déchets présents dans nos véhicules et aussi du nettoyage efficace des véhicules dans les dépôts.

## Juillet 2024

### Prise en charge des abonnements unireso pour les jeunes III/III: définition des ayants droit, zone tarifaire couverte et modalités

Le 15 juillet 2024, le Département de la santé et des mobilités annonçait les premières modalités pour la prise en charge des abonnements unireso (jeunes, AVS/AI), applicable dès le 1<sup>er</sup> janvier 2025. Les bénéficiaires ont été définis. Pouvant bénéficier d'une prise en charge à 100%: les jeunes de moins de 18 ans résidant dans le canton de Genève; les jeunes de 18 à 24 ans inclus en formation et résidant dans le canton de Genève; les jeunes de 18 à 24 ans à bas revenus et résidant dans le canton de Genève et les jeunes de 6 à 24 ans résidant hors du canton de Genève et qui présentent une attestation de formation certifiante des écoles publiques et privées répertoriées dans le canton. Pouvant prétendre à une prise en charge à 50%: les bénéficiaires AVS résidant dans le canton de Genève et les bénéficiaires d'une prestation AI, résidant dans le canton de Genève, quel que soit leur âge. Les personnes qui avaient acquis un abonnement unireso annuel avant 1<sup>er</sup> janvier 2025 et dont la validité court au-delà ont la possibilité de se faire rembourser le montant de leur abonnement *pro rata temporis*. En outre, relevons que la prise en charge d'un abonnement, même totale, n'exclut pas l'obligation d'être en possession d'un titre de transport valable (sur Swisspass). La zone tarifaire couverte par la mesure est la zone 10 unireso (tout le canton de Genève).

Rapport d'activité 2024

## Mise en place d'un système de compensation de la pénibilité à la conduite

Le système de compensation des facteurs de pénibilité à la conduite a été activé en juillet 2024. Cette mesure, précisée dans l'accord entre les partenaires sociaux du 6 mai 2024, fonctionne sur la base d'un compteur, crédité de minutes correspondant à une liste de désagréments; lorsqu'un facteur de pénibilité identifié apparaît dans les horaires (durée des pièces supérieures à quatre heures, amplitudes de journées dépassant douze heures et demie, etc), il est valorisé en minutes. Ces dernières donnent ensuite droit soit à des jours de congé soit à une compensation monétaire. Ce système restera en vigueur jusqu'à la refonte complète des horaires de conduite.

## Offre de Vélopartage lancée avec le soutien de la Fondation Modus

Le 1<sup>er</sup> juillet, nous avons proposé à nos abonnés annuels «zone 10 Tout Genève» 1000 abonnements gratuits de Vélopartage tpg, grâce au soutien de la Fondation Modus qui encourage les actions concrètes pour la décarbonation des mobilités. Cette promotion visait à renforcer l'attractivité des transports publics, en proposant une offre multimodale incluant aussi le vélo en libre-service. À l'issue de la première journée de lancement, 130 abonnements avaient déjà trouvé preneur-se. À noter que l'offre Vélopartage tpg pour les abonnés annuels unireso est une offre pérenne, au-delà de cette action promotionnelle.

## Septembre 2024

### Rallye urbain tpg: de kiosque en aubettes

Le week-end des 7 et 8 septembre 2024, à l'occasion des Journées européennes du patrimoine qui avaient pour thème «les réseaux», nous avons invité la population à (re)découvrir un peu de l'histoire des transports publics à Genève au travers d'un rallye urbain sur le réseau des tpg et intitulé: «de kiosque en aubette». L'objectif de cette nouvelle activité ludique est de partir à la recherche des abris, aubettes et kiosques passés et présents; certains édifices existent toujours, d'autres ont fait place à de nouveaux aménagements. À chaque poste du rallye, un totem dédié présente des informations sur le lieu et le bâtiment concerné et propose de résoudre une énigme pour accéder au poste suivant. Un mini-site a été créé afin d'accompagner les joueur-ses dans leurs découvertes sur le réseau; cette nouvelle activité nous a également permis de mettre un pied dans le monde de la réalité augmentée, puisque deux postes proposent de voir le kiosque de l'époque dans l'environnement actuel. Le rallye sera accessible jusqu'à la fin de l'été 2025.

## Octobre 2024

### Nomination de Lionel Brasier, futur directeur général

Le 16 octobre 2024, le Conseil d'État a approuvé la nomination de Lionel Brasier au poste de directeur général, faisant suite à sa désignation par le conseil d'administration des tpg, le 7 octobre 2024. Le nouveau directeur général des tpg a été choisi au terme d'un processus de sélection mené de manière exemplaire avec un cabinet de recrutement. Son engagement depuis près de trente ans dans le lobbying ferroviaire et sa présidence à la tête de la section suisse de l'Association européenne pour le développement du transport ferroviaire (AEDTF) attestent de son vif intérêt pour le développement du transport public. Lionel Brasier a pris la succession de Denis Berdoz le 1<sup>er</sup> janvier 2025, après avoir passé tout le mois de décembre 2024 sur le terrain, à découvrir les activités des différents services de l'entreprise.

## Développer les infrastructures pour améliorer la fiabilité du réseau

Durant les vacances scolaires d'octobre, une diagonale – aiguillage ferroviaire permettant de passer d'une voie à l'autre – a été posée sur la route de Chêne, entre les arrêts Amandolier et Grange-Canal. Cette nouvelle infrastructure permet d'améliorer la fiabilité et la continuité de notre service, notamment lors d'incidents sur l'axe Rive – Moillesulaz : en cas de besoin, le rebrassage des trams bidirectionnels peut désormais se faire dans le secteur de la gare des Eaux-Vives, ce qui permet d'atténuer les perturbations.



### Novembre 2024

## Validation du contrat de prestations 2025-2029

Document déterminant pour le développement des tpg s'il en est, le contrat de prestations pour les années 2025 à 2029 a été validé par le Grand Conseil genevois lors de sa séance du 21 novembre 2024. Il formalise le Plan d'actions des transports collectifs de l'État de Genève pour ce qui est de la partie dédiée au développement de l'offre tpg et précise les modalités de son financement par le Canton.

Le contrat de prestations 2025-2029 prévoit une augmentation de l'offre de 30% sur cinq ans, avec notamment de l'offre supplémentaire sur le réseau de tram ou encore la mise en service d'un bus à haut niveau de service (BHNS). Ces développements impliquent de fait une croissance du personnel de conduite, mais aussi des autres effectifs afin d'assurer l'encadrement technique, administratif et informatique nécessaire à la bonne exploitation du réseau. Le contrat de prestations pour les cinq prochaines années confirme également l'électrification de la flotte des tpg, avec pour objectif le remplacement de tous les bus diesel par des e-bus (autobus électriques) à l'horizon 2030, ou encore l'amélioration de la vitesse commerciale.

## Service relation clientèle des tpg primé par le Swiss Customer Service Excellence 2025!

Notre centre de contacts clientèle s'est vu décerner le label Swiss Customer Service Excellence 2025, label qui certifie la qualité délivrée par un service clients. Ce prix témoigne de l'engagement constant de nos collaborateurs et collaboratrices à offrir une orientation clientèle exemplaire et à garantir un niveau de qualité de service élevé. C'est une reconnaissance amplement méritée pour une équipe qui gère chaque année près de 47 000 appels téléphoniques, courriels ou demandes en ligne.

### Décembre 2024

## Un changement d'horaire à l'heure des loisirs

Le mois de décembre est marqué, chaque année, par la mise en service de nouveautés sur le réseau tpg, au diapason avec les autres entreprises de transport public en Suisse. Au changement d'horaire de décembre 2024, l'offre s'est particulièrement étoffée tôt le matin et tard le soir pour favoriser les déplacements liés aux loisirs, notamment en service des correspondances avec le train ; plusieurs lignes ont également été prolongées en horaire nocturne, suite au succès rencontré par l'intégration de l'offre nocturne au réseau régulier des tpg, en 2023.

Annoncée en décembre déjà, la nouvelle ligne des plages sera exploitée dès les beaux jours de 2025. À partir du mois de mai et jusqu'en septembre, cette nouvelle ligne 29 desservira le U lacustre, entre Bois-Caran, Collonge-Bellerive et le Creux-de-Genthod durant les week-ends, du vendredi soir jusqu'au dimanche en fin de service (les horaires seront communiqués au moment de la mise en service), afin de pouvoir se rendre au bord du lac l'esprit léger.

Rapport d'activité 2024

## Éditoriaux

2024 aura été une année de changements pour les tpg. En début d'exercice, un nouveau conseil d'administration, renouvelé dans sa majeure partie, est entré en fonction. Denis Berdoz, directeur général des tpg pendant dix ans a annoncé prendre sa retraite pour la fin 2024 et un nouveau directeur général, Lionel Brasier, a été nommé. Au printemps, le Conseil d'État annonçait sa volonté d'offrir la prise en charge totale des abonnements aux jeunes de 6 à 24 ans; une opportunité incroyable de favoriser l'utilisation des transports publics et dans le même temps de soutenir le pouvoir d'achat des familles. Nous connaissons la suite: la mesure a été étendue aux bénéficiaires de l'AVS/AI, à hauteur de 50%, et mise en œuvre au 1<sup>er</sup> janvier 2025 avec succès. En mai, nous nous sommes entendus, entre partenaires sociaux, sur un accord visant à améliorer les conditions de travail des collaborateurs et collaboratrices tpg, permettant ainsi de lever le préavis de grève déposé début 2024. Enfin, en novembre, nous avons signé avec l'État de Genève notre contrat de prestations pour la période 2025-2029 formalisant la mission de service public qui nous est confiée par le Canton.



**Stéphanie Lammar**  
Présidente des tpg

«Service public». À l'heure où la notion «d'efficacité économique» est très présente, celle de «service public» m'est d'autant plus chère. Une saine gestion des finances, a fortiori lorsqu'il s'agit de deniers publics, ne veut pas dire une qualité de service au rabais, bien au contraire. Surtout lorsque la mission première de l'institution consiste à délivrer un service considéré comme essentiel à la population. C'est notre cas. Les transports publics sont plus que jamais un service indispensable: pour se rendre à l'école, au travail, auprès de sa famille, de ses proches, chez le médecin ou pour ses loisirs. Un mode de transport individuel n'est pas toujours la solution la plus adaptée ou la plus simple; tout le monde ne dispose pas forcément d'un moyen de transport propre ou n'est pas en capacité d'en utiliser un autre. La transition climatique impose également aux autorités de réfléchir à des solutions pour limiter nos émissions de CO<sub>2</sub> et à chacun et à chacune d'entre nous, à un niveau individuel, de repenser sa mobilité.



.....

**«La mobilité participe au dynamisme de notre agglomération: elle est lien social; elle est génératrice de nouvelles activités; elle est facilitatrice.»**

La mobilité participe au dynamisme de notre agglomération: elle est lien social; elle est génératrice de nouvelles activités; elle est facilitatrice. La mobilité des Genevois et des Genevoises – ou les mobilités, car l'avenir est bien multimodal – est le fondement même de notre mission de service public. Et pour répondre aux attentes de la population et être à la hauteur du développement de notre région, il n'y a pas de choix à opérer: nous devons proposer des prestations de qualité, accessibles au plus grand nombre et fiables, tout en étant financièrement efficaces.

C'est pour cela que le contrat de prestations qui encadre la mission de service public des Transports publics genevois pour les cinq années à venir est ambitieux. Il formalise une augmentation de l'offre de près de 30%. De nouvelles dessertes se feront en tramway, avec des extensions de lignes; en bus électriques – de fabrication suisse – qui viendront avantageusement remplacer les actuels bus diesel ou en exploitant un service de BHNS (bus à haut niveau de service). Les tpg n'ont pas connu de développement de l'offre aussi important depuis la réorganisation du réseau lors de la mise en service du Léman Express en décembre 2019. C'est une excellente nouvelle pour l'attractivité de la région genevoise et le bien-être de ses habitant-es!

Les développements prévus confirment la volonté politique du Canton de proposer une offre de transport qui corresponde aux besoins actuels de la collectivité, à un tarif avantageux afin de soutenir le pouvoir d'achat des Genevois et des Genevoises. Et en cette première année de contrat, je fais l'engagement, avec l'ensemble du conseil d'administration, de veiller à la qualité de la mission de service public qui nous est confiée.

## Éditoriaux

### «De ma carrière de dix ans dans la grande maison orange, je retiendrai en particulier le succès de l'étape de décembre 2019.»



**Denis Berdoz**  
Directeur général  
durant l'exercice 2024

Je signe ici mon dernier édito de rapport annuel des tpg. Et pas des moindres, puisque cette édition marque l'achèvement d'un contrat de prestations, celui couvrant les années 2020 à 2024. Vous trouverez dans les pages suivantes tous les chiffres et bilans relatifs à l'exercice écoulé ; dans ces quelques lignes qui m'offrent une dernière tribune aux tpg, je souhaite plutôt mettre l'accent sur cette force qui fait des tpg une entreprise à l'expertise remarquable, permettant d'offrir chaque jour de l'année un service de grande qualité à la population de la région : ses collaborateurs et collaboratrices.

C'est grâce aux connaissances du personnel, à son expérience, à son professionnalisme et à son investissement que les tpg peuvent, année après année, s'enorgueillir de succès largement reconnus.

De ma carrière de dix ans dans la grande maison orange, je retiendrai en particulier le succès de l'étape de décembre 2019 : la réorganisation du réseau tpg autour du Léman Express, accompagnée notamment de la mise en service d'une ligne de tram transfrontalière, de l'ouverture d'une nouvelle agence et de la refonte de nos interfaces numériques d'information voyageurs. Les compétences mobilisées ont été multiples et dans tous les métiers de l'entreprise ; au final, c'est l'expertise des collaborateurs et des collaboratrices qui a été récompensée lorsque les tpg ont reçu le prestigieux prix UITP (Union internationale des transports publics) 2021 honorant les projets de mobilité ambitieux et innovants dans le monde entier, pour cette adaptation du réseau.

En 2024, le professionnalisme du personnel des tpg a encore été largement reconnu : les spécialistes du réseau tram ont formé leurs homologues du futur tram lausannois, l'équipe du conseil à la clientèle a été récompensée pour la qualité de son service par le Swiss Customer Service Excellence 2025, les membres des ressources humaines ont réussi à engager plus de 200 nouveaux conducteurs et nouvelles conductrices en un temps record, les équipes des ventes, du marketing, de l'informatique et d'autres services encore ont œuvré d'arrache-pied pour que le 1<sup>er</sup> janvier 2025 les jeunes et les bénéficiaires de l'AVS et de l'AI puissent tous et toutes accéder à la prise en charge de leurs abonnements par le Canton et enfin, c'est encore une équipe pluridisciplinaire d'expert-es qui a permis de finaliser un nouveau contrat de prestations ambitieux pour les années 2025 à 2029, validé fin 2024.

C'est une entreprise solide et dans laquelle travaillent près de 2500 personnes expérimentées que j'ai quittée à la fin de l'année. Nul doute qu'elle a toutes les clés pour relever avec succès les défis de la forte augmentation de l'offre des cinq prochaines années.



**Lionel Brasier**  
Directeur général  
depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025

Après avoir eu la chance de vivre une grande immersion terrain en décembre 2024 – sur le réseau, dans les ateliers et dépôts et dans les services administratifs – au cœur même de nos activités, je peux confirmer que j'ai repris la direction générale d'une entreprise forte de collaborateurs et collaboratrices expérimenté-es et d'une grande compétence! Je les ai écouté-es me raconter leur métier, souvent avec passion. Et j'ai beaucoup appris de leurs propres expériences.

Comme le dit Denis Berdoz, la force des tpg et la qualité de notre mission de service public tiennent au professionnalisme de nos équipes. Et pour compter sur des collaborateurs et collaboratrices investi-es, il faut pour compter sur un encadrement au fait des enjeux stratégiques des tpg mais aussi à l'écoute du terrain et présent au quotidien. C'est pourquoi le management de proximité sera mon premier cheval de bataille aux tpg.

En effet, une stratégie dans un classeur sur une étagère de bureau, déconnectée de la réalité du terrain, ne sert à rien. Pour construire la stratégie des tpg à l'horizon 2050 et répondre au défi de l'augmentation de l'offre de 30% sur les cinq prochaines années, nous allons nous rapprocher encore plus du terrain, pour sentir le pouls de l'activité là où il bat. Pour ce faire, je m'engage à renforcer la proximité avec le personnel sur le terrain, dans tous les domaines métiers de l'entreprise; cela se traduira par une présence managériale – du responsable direct aux membres de la direction – en prise directe avec la réalité du quotidien des collaborateurs et collaboratrices.

Je me réjouis beaucoup de la montée en puissance de notre entreprise pour répondre aux défis de la croissance de la région et des développements de l'offre pour la desservir. Indéniablement, si nous engageons plus de personnel à la conduite, dans les années à venir, il nous faudra également étoffer les services de soutien (informatique, ressources humaines, technique, etc.), tout en assurant une saine gestion des deniers publics pour tendre autant que possible vers un équilibre entre les contributions cantonales et les recettes du transport. Pour cela, il nous faudra donc accompagner le report modal et convaincre encore plus de personnes à monter dans nos véhicules: l'avenir sera multimodal et les tpg en seront l'acteur majeur pour assurer une mobilité durable et économiquement avantageuse pour la population de toute notre région.

.....

**«L'avenir sera multimodal et les tpg en seront l'acteur majeur pour assurer une mobilité durable et économiquement avantageuse pour la population de toute notre région.»**

# Gouvernance

## Conseil d'administration

En 2024, le conseil d'administration des tpg a entamé son mandat dans une nouvelle composition, marquée par un changement de présidence. Sur les 20 membres qui le composent, 15 ont commencé leur mandat cette année-là.

Dès le début de la nouvelle législature, le conseil d'administration a dû relever un défi majeur: le recrutement d'un nouveau directeur général, à la suite de l'annonce, en janvier 2024, du futur départ à la retraite de Denis Berdoz.

Pour mener à bien cette mission stratégique, une délégation du

conseil a été constituée. Celle-ci a conduit, avec l'appui d'un cabinet de recrutement, un processus de sélection rigoureux qui a mené à la nomination de Lionel Brasier, approuvée par le Conseil d'État en octobre 2024.

Parallèlement à cette mission de recrutement, le conseil d'administration a consacré une part significative de sa première année de mandat au suivi des négociations relatives au contrat de prestations 2025-2029. Ces discussions ont été menées en étroite collaboration avec la direction de l'entreprise, l'Office cantonal des transports et le Département de la santé et des mobilités de l'État de Genève.

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

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

C'est également le conseil d'administration qui valide les plans et rapports d'audit présentés par le directeur de l'audit interne des tpg, qui lui est rattaché.

### Membres désignés par le Conseil d'État



**Stéphanie Lammar**  
Présidente



**Pierre Maudet**  
Conseiller d'État,  
voix consultative



**Laetitia Bochud**



**Françoise Sapin**



**Asma Hovagemyan**



**Patrick Mayer**



**Philippe Serrano**<sup>1</sup>



**Alexandre Böhler**<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Jusqu'à août 2024.

<sup>2</sup> Dès août 2024, en remplacement de Philippe Serrano.

**Membres désigné-es  
par le Grand Conseil**



**Philippe  
Calame**  
Vice-président



**Fabrice  
Broto**



**Sara  
Ciraud**



**Florence  
Florenza-Decurtins**



**Oscar Francisco  
Gonzalez Garcia**



**Carole  
Lapaire**



**Philippe  
Rochetin**

**Membre désignée par  
le Conseil administratif  
de la Ville de Genève**



**Isabelle  
Pasquier-Eichenberger**

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



**Christian  
Aebischer**

**Membre désigné  
par l'Association des  
communes genevoises**



**Gilles  
Marti**

**Membres élu-es  
par le personnel  
tpg**



**Carol  
Brolin**



**Frédéric  
Nouchi**



**Dimitri  
Volpi**



**Philippe  
Beuchat**

**Directeur de  
l'audit interne**

Rapport d'activité 2024

# Gouvernance

## Collège de direction



**Denis Berdoz**  
Directeur général  
durant l'exercice 2024

En 2024, la direction a poursuivi ses efforts pour améliorer les conditions de travail des collaborateurs et collaboratrices, en particulier celles du personnel de conduite. À cette fin, les discussions entre partenaires sociaux se sont déroulées en deux phases distinctes.

La première phase, menée en janvier 2024 sous l'impulsion du Département de la santé et des mobilités, a permis d'apaiser les tensions apparues en début d'année – notamment à la suite du dépôt d'un préavis de grève – grâce à la mise en place de mesures immédiates.

La deuxième phase de discussions a été conduite par la nouvelle présidente du conseil d'administration accompagnée d'une délégation de la direction. Cette étape a abouti à la proposition d'un ensemble de mesures à court, à moyen et à long terme, parmi lesquelles une refonte complète des horaires.

Parallèlement à ces négociations, la présidente du conseil d'administration et la direction ont mené des réflexions approfondies et des pourparlers qui ont conduit à la signature du contrat de prestations 2025-2029. Les mesures d'amélioration des conditions de travail sur le long terme ont été prises en compte par le nouveau contrat; notamment par un engagement important de conducteurs et conductrices pour réaliser l'augmentation de 30% de l'offre planifiée mais aussi pour soulager le personnel de conduite dans son activité quotidienne exigeante.

La direction est composée du directeur général et des directeurs et directrices chargés du fonctionnement opérationnel de l'entreprise. Ensemble, ils et elles mettent en œuvre les décisions stratégiques décidées par le conseil d'administration et organisent les activités pour répondre aux objectifs fixés par le contrat de prestations, tout en tenant compte du contexte dans lequel évoluent les tpg et en optimisant leurs ressources humaines et financières.



**Lionel Brasier**  
Directeur général  
depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2025



**Marc Châtelain**  
Exploitation



**Émilie Durrer-Stambolic**  
Ressources humaines



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



**Thierry Wagenknecht**  
Technique



**Marc Defalque**  
Marketing, ventes  
et communication



**Eva-Maria Kerner**  
Finances et gestion

# Participations

## 100%

### GCT-gestion des communautés tarifaires sarl

Gestion mutualisée des communautés tarifaires unireso et Léman Pass.

## 86,05%

Leaders de la communauté tarifaire unireso, les tpg œuvrent activement pour la vente de titres de transport. En 2024, les tpg ont perçu 86,05% (y compris la part unireso dans Léman Pass), conformément à la clé de répartition qui lie les trois entreprises de transport (tpg, CFF, SMGN).

La part des tpg dans la communauté tarifaire est en diminution par rapport à 2023 (88,33%). Cette baisse est notamment due au nouveau contrat de marché public pour la ligne 80 qui prévoit que les recettes de celle-ci soient perçues directement par l'autorité organisatrice, soit le Groupement local de coopération transfrontalière des transports publics transfrontaliers.

## 100%

### tpg France

Gestion des relations transfrontalières et prises de participations en France.

## 49%

### TP2A

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

Autre actionnaire : RATP Dev

## 47%

### Société du téléphérique du Salève

Exploitation du Téléphérique du Salève.

Autres actionnaires : RATP Dev, COMAG

Le téléphérique du Salève a reçu une prestigieuse récompense d'architecture, le Prix de l'Équerre d'argent 2024, pour la qualité du projet de réhabilitation des gares de départ et d'arrivée.

100%

**TP Publicité SA**

Société en liquidation.

Fin de l'activité

d'exploitation au

31 décembre 2023.

100%

**tpg Mobilité SA**

Depuis le 6 mars 2023.

15,26%

**Coopérative de mutualisation des entreprises de transport public Moviplus**

Moviplus facilite les échanges entre les entreprises de transport public de Suisse romande. En permettant à ses membres et partenaires de mutualiser leurs ressources, leurs expériences et leurs compétences sur des projets communs, la coopérative favorise l'émergence de solutions innovantes profitables à tous.

*Guillaume Meyer, directeur des systèmes d'information et télécommunications des tpg, est président du conseil d'administration de Moviplus depuis 2022.*

**> MOVI+ OPENIT SA**

OpenIT est une société anonyme, filiale de Moviplus, dont l'objectif est de proposer des prestations informatiques afin de soutenir la digitalisation des entreprises de transport public partenaires. Elle s'appuie sur des compétences techniques et fonctionnelles.

Participants : tpg, CGN, LEB, MBC, MOB, T2C, tl, TPC, tpf, tpn, Travys, VMCV

*Rozenn Molinier, responsable comptabilité et fiscalité aux tpg, est membre du conseil d'administration et vice-présidente depuis l'automne 2023.*

**> PROTECTION DES DONNÉES**

Centre de compétences proposant des prestations mutualisées, clé en main et à la carte, visant à accompagner les membres vers leurs mises en conformité liées à la nouvelle Loi sur la protection des données (nLPD).

Participants : tpg, CGN, MBC, TPC, transN, Travys

*Étienne Baudrillard, responsable sécurité IT et DPO aux tpg, est président du centre de compétences.*

**> TPCOLLECT**

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

Participants : tpg, MBC, tl, tpf, transN, VMCV

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

**> DATA**

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

Participants : tpg, AVJ, CGN, LEB, MBC, NSICM, tl, TPC, tpn, Travys, VMCV

*Jérôme Thomas, responsable de la relation clients et utilisateurs IT aux tpg, est membre du comité de pilotage.*

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

Centre de compétences offrant des solutions d'e-ticketing et de routing (recherche d'itinéraires) clé en main sous la forme de plateformes fixes et mobiles avec systèmes de gestion liés.

Participants : tpg, TPC

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

**> MAAS – MOBILITY-AS-A-SERVICE (fermé fin 2024)**

Les réflexions autour des solutions de la mobilité multimodale sont toujours d'actualité : elles se poursuivent désormais au sein de chacune des deux entreprises.

Participants : tpg, tl

# Contrat de prestations 2020-2024

## 2024: une offre et une fréquentation en progression pour la dernière année du contrat de prestations

L'année 2024 marque la dernière du contrat de prestations 2020-2024 qui formalisait la commande du canton relative au Plan d'actions des transports collectifs (PATC) 2020-2024. Si la période a démarré sur les chapeaux de roues, avec l'étape horaire du 15 décembre 2019 et la réorganisation de plusieurs lignes et horaires pour accompagner la mise en service du Léman Express ainsi que l'extension du réseau de tram vers Annemasse (ligne 17), elle a très vite été fortement ralentie par la pandémie de coronavirus dès le premier trimestre de 2020.

Mais pourquoi parler encore de la crise sanitaire cinq ans après ? C'est parce qu'elle a impacté le développement de l'offre de transport prévue par le PATC et le contrat de prestations passé sur toutes les années concernées, en imposant une réduction du programme initial des étapes horaires 2021 à 2024. Le fort ralentissement des activités pendant la période, mais aussi les aléas dus aux procédures en autorisation de construire (notamment pour le

tram de Saint-Julien-en-Genevois, initialement planifié pour 2024) ont causé des retards de chantiers et mises en service, qui ont eu des conséquences en cascade.

Au niveau des prestations prévues initialement, l'année 2024 est donc, elle aussi, restée en deçà de ce qui était acté à la signature du contrat de prestations; les reports de certains développements de l'offre ont eu un impact d'environ -7% entre la cible de production de l'offre de transport en PKR (places x kilomètres réalisées) initialement prévue. La croissance a néanmoins repris progressivement et l'horaire de décembre 2023 a pu déployer plusieurs nouveautés importantes pour 2024: la mise en service de l'extension de la ligne 15 (initialement prévue pour décembre 2021) à Plan-les-Ouates (ZIPL0), la fusion des offres nocturnes tpg et Noctabus en une seule desserte nocturne qui circule toutes les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche ainsi que la nuit du 31 décembre ou encore l'extension du périmètre tpgFlex.

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

### Objectif 1

#### INDICATEUR:

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

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

En 2024, l'offre a progressé de +2,5% par rapport à 2023, notamment grâce à la mise en service de l'extension de la ligne de tram 15. La hausse est de +11,9% par rapport à 2019 (référence pré-COVID et pré-Léman Express), mais moins que la cible de +23,5% initialement précisée dans le contrat de prestations (avant révision de la cible).

Parmi les raisons de cet écart, les développements suivants reportés au PATC 2025-2029: réorganisation du réseau urbain avec les bus électriques, mise en service du bus à haut niveau de service (BHNS) de Vernier ou encore extension du tram 15 à Saint-Julien-en-Genevois. Et, malgré une révision de la cible initiale, la cible retenue pour 2024 n'a pas pu être atteinte, avec un écart de -2,3%, notamment en raison des mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre liées à l'absentéisme ou à la disponibilité des véhicules.

En ce qui concerne la fréquentation, le résultat est finalement bien meilleur que la cible révisée de 7,6% puisqu'il présente une hausse de +3,4% par rapport à 2023.

## Objectif 2

### INDICATEURS:

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

## Assurer la qualité du service à la clientèle

La ponctualité globale des tpg s'est légèrement améliorée en 2024 avec un résultat de 73,77% (73,69% en 2023) qui est au-dessus des 71,7% de 2019. L'indicateur mesurant la ponctualité spécifique des correspondances avec Léman Express (LEX) en journée affiche également un très bon résultat de 80,52%; il est supérieur à la cible, qui est de 77,0%, et légèrement supérieur à 2023 (80,39%). En revanche, en 2024 encore, l'indicateur mesurant les correspondances avec les lignes LEX en soirée était au-dessous de la cible. Ce résultat montre la difficulté à trouver un équilibre entre des avances et des retards tolérables (pas plus d'une minute d'avance et trois de retard) sur des soirées très différentes les unes des autres – un lundi soir sera très différent d'un vendredi soir en termes de trafic – et sur lesquelles des aléas viennent encore s'ajouter, comme des intempéries, des manifestations ou des chantiers nocturnes.

Concernant la vitesse commerciale des véhicules, il est réjouissant de constater que la cible (ne pas être au-dessous de l'année précédente, ici 17,34 km/h en 2023) a été atteinte avec un résultat de 17,46 km/h. La vitesse commerciale voyageurs en revanche (soit celle vécue par la clientèle à bord) est légèrement au-dessous de la cible (14,87 km/h en 2024 contre 14,91 km/h en 2023); elle reste néanmoins supérieure à l'année de référence 2019 (14,60 km/h).

Enfin, si l'étude BEST pour 2024 affiche certaines notes moins bonnes qu'en 2023, par exemple pour la fiabilité, relevons que les notes des aspects sécuritaires et de l'image sociale sont en hausse de deux points chacune.

## Objectif 3

### INDICATEURS:

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

## Assurer une maîtrise financière

Les trois indicateurs relatifs à l'atteinte de l'objectif mesurant la maîtrise financière sont au vert cette année encore. C'est une excellente nouvelle qui démontre la saine gestion des deniers publics par les tpg. Si certaines dépenses non prévues au budget ont été réalisées – par exemple, prix de l'énergie ou projet de mise sur pied des actions en vue de la prise en charge des abonnements –, elles ont été compensées par des subventions supplémentaires de la part du Canton de Genève. Au final le résultat net de –3,1 millions de francs est relativement proche de ce qui était initialement prévu (–4,6 millions de francs), et meilleur. Les revenus des titres de transport qui affichaient une croissance de +4% par rapport à 2023 durant le premier semestre ont toutefois fléchi au deuxième semestre, certainement en raison de la prise en charge des abonnements dès 2025 (et de fait le non-renouvellement pour une partie de la clientèle en attendant de pouvoir bénéficier de l'offre). 2024 s'est tout de même terminée avec une hausse de +2,5% sur l'ensemble de l'année.

Relevons que les effets à long terme de la crise sanitaire sur les habitudes de déplacement de la population (et donc la fréquentation, notamment en raison du télétravail qui s'est ancré dans les habitudes) se font toujours sentir.

## Objectif 4

### INDICATEUR:

Nombre de kilomètres produits par traction électrique

## Diminuer les impacts environnementaux

Le résultat de 44,9% est au-dessous de la cible fixée à 48%. L'écart s'explique principalement par le fait que la cible n'a pas été révisée pour tenir compte du report des développements de lignes à traction électrique (extension du tram 15 jusqu'à ZIPLO mais pas jusqu'à Saint-Julien-en-Genevois, mise en service des e-bus et BHNS). Le nombre de courses non réalisées sur les modes électrifiés a également impacté le résultat.

Bilan social

# Évolution de l'effectif

Nombre de collaborateurs et collaboratrices

Sur les **146 cadres** de l'entreprise, **20 sont des femmes**, soit **13,7%** du total. Ce chiffre montre que, dans tous les postes, les femmes restent encore sous-représentées dans les métiers du transport public, malgré les efforts pour les recruter, y compris à la conduite comme en témoigne la campagne de communication pour le recrutement à la conduite menée en 2024.



**146**  
personnes travaillent dans l'encadrement, soit **5,91%** des collaborateurs-trices



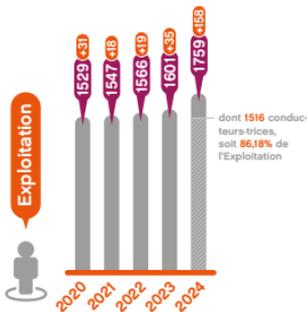
**289**  
personnes travaillent à temps partiel, soit **11,71%** des collaborateurs-trices



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



**1269**  
personnes ont moins de 45 ans, soit **51,42%** des collaborateurs-trices



## Recrutements

# 10 772

CV reçus

Soit une moyenne  
de **897 CV reçus**  
par mois



# 6059

CV hors conduite

56,25%



# 4713

CV conduite

43,75%

La campagne de recrutement de  
conducteurs-trices a permis de générer  
**55%** de candidatures supplémentaires.

# 354

personnes à recruter

(dont **209** à la conduite)

**336**  
personnes  
engagées



**24%**

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

**209**  
conducteurs-trices  
engagé-es



**32%**

des conducteurs-trices  
recruté-es à l'externe  
proviennent de l'Office  
cantonal de l'emploi  
(OCE) et de l'Hospice  
général

## Absences

# 9,28%

Taux moyen

**0,41%**

accidents  
professionnels

**1,39%**

accidents  
non professionnels

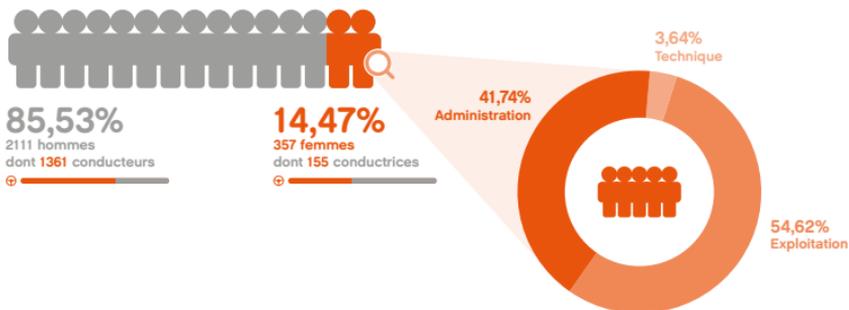
**7,48%**

maladie



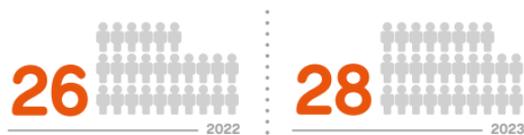
Bilan social

## Les femmes aux tpg



## Formations

### Apprenti-es formé-es



- 3 CFC d'agent-e de transports publics
- 5 CFC d'employé-e de commerce
- 3 CFC de logisticien-ne
- 3 CFC d'agent-e de relation client
- 1 AFP d'employé-e de commerce
- 3 CFC d'informaticien-ne
- 1 CFC carrossier-ère-peintre
- 5 CFC de mécatronicien-ne
- 1 CFC de dessinateur-trice (réseau d'entreprises)

**Budget total**  
CHF 1 371 758



# Chiffres clés

	2024	2023
Kilomètres-convoi totaux parcourus (en milliers)	33 598	32 538
Kilomètres-convoi productifs parcourus (en milliers)	30 342	29 242

## Voyageur-ses transporté-es

Total du nombre de personnes embarquées (montées) par année (en milliers)	222 254	216 614
Total du nombre de voyages x kilomètres par année (en milliers)	574 365	555 015
Moyenne du nombre de montées par jour (en milliers)	607	593

## Parc de véhicules

Tramways articulés	125	126
Trolleybus articulés	104	104
Minibus	2	2
Véhicules autonomes	4	4
Autobus	39	39
Autobus articulés	189	189
Autobus articulés « TOSA »	12	12
<b>Total</b>	<b>475</b>	<b>476</b>

Nombre de places-voyageur-ses dans les véhicules (base : places debout 4 personnes/m <sup>2</sup> )	64 070	64 200
Nombre de places-km offertes (en milliers)	3 786 992	3 651 312

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

Exploitation	1 622	1 541
Ateliers, dépôts et installations	358	346
Administration et soutien	297	281
<b>Total</b>	<b>2 277</b>	<b>2 168</b>

## Finances (en milliers de CHF)

### Produits

Produits du transport		
Billets	53 319	52 068
Abonnements	84 050	82 975
Divers	3 816	3 206
Autres produits voyageur-ses	15 365	14 540
<b>Total produits du transport</b>	<b>156 549</b>	<b>152 789</b>
Contributions	366 771	347 585
Produits d'exploitation divers	23 199	18 729
Produits financiers	2 098	1 723
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	251	19
<b>Produits totaux</b>	<b>548 869</b>	<b>520 845</b>

### Charges

Frais de personnel	305 144	285 633
Biens et services	170 258	159 605
Pertes sur constats et débiteurs	4 120	2 288
Dotations aux amortissements	61 839	61 216
Charges financières	10 621	14 689
<b>Charges totales</b>	<b>551 981</b>	<b>523 430</b>
<b>Résultat</b>	<b>-3 112</b>	<b>-2 585</b>

## Statistiques

# Caractéristiques des lignes

Situation au 9 décembre 2024

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
1 Jardin Botanique - Gare Cornavin - Hôpital - Genève-Eaux-Vives-Gare - Petit-Bel-Air - Belle-Idée/Belle-Terre - Hôpital Trois-Chêne	12,955	0:57:33	13,51
2 Genève-Plage - Place des Eaux-Vives - Bel-Air - Cirque - Jonction - Onex-Marché - Onex-Salle communale - Cressy	10,046	0:43:03	14,00
3 Gardiol - Servette - Gare Cornavin - Bel-Air - Claparède - Crêts-de-Champel	7,809	0:36:46	12,74
5 Thonex-Vallard - Muséum - Hôpital - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Palexpo - Aéroport	12,567	0:48:37	15,51
6 Vernier-Village - Charmilles - Gare Cornavin - Rive - Genève-Plage	8,864	0:38:47	13,71
7 Lignon-Tours - Aire - Concorde - Délices - Bel-Air - Rive - Hôpital - Aubépine - Bout-du-Monde	9,074	0:38:46	14,04
8 OMS - Appia - Nations - Gare Cornavin - Rive - Conches - Veyrier-Douane	12,118	0:46:15	15,72
9 Lignon-Tours - Délices - Gare Cornavin - Pl. des Eaux-Vives - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelles - Petit-Bel-Air - Belle-Terre-Place de l'Arare	13,040	0:50:40	15,44
10 Aéroport - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Rive	6,661	0:32:05	12,46
11 Jardin Botanique - Nations - Servette - Charmilles - Délices - Carouge-Tours - Bout-du-Monde - Crêts-de-Champel - Genève-Eaux-Vives-Gare	11,702	0:49:25	14,21
12 Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz	9,121	0:37:06	14,75
14 P+R Bernex - Petit-Lancy - Jonction - Stand - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - Meyrin-Gravière	14,810	0:50:16	17,68
15 ZIPLO - Curé-Baud - Palettes (place du 1 <sup>er</sup> Aout) - Grand-Lancy - Acacias - Plainpalais - Stand - Gare Cornavin - Nations	9,291	0:36:47	15,16
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare - Plainpalais - Bel-Air - Rive - Moillesulaz - Annemasse-Parc Montessuit	9,848	0:40:16	14,67
18 Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge - Augustins - Plainpalais - Bel-Air - Gare Cornavin - Servette - CERN	12,837	0:48:28	15,89
19 Vernier - Charmilles - Gare Cornavin - Bel-Air - Jonction - Onex-Cité	11,520	0:47:44	14,48
20 Veyrier Toumettes - Conches - Pl. Claparède - Place de Neuve - Bel-Air - Gare Cornavin - Nations - Pregny - Chambésy - Valavran	15,697	0:51:27	18,31
21 Onex-Cité - Onex-Marché - Les Esserts - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Carouge-Tours - Carouge-Rondeau	5,520	0:21:09	15,66
22 Jardin Botanique - Nations - OMS - Petit-Saconnex - Bouchet - Châtelaine - Lancy - ZIPLO	13,699	0:48:55	16,80
23 Aéroport-P47 - Aéroport - Blandonnet - Lancy - Palettes - Lancy-Bachet-Gare - Carouge-Tours	12,131	0:39:31	18,42
25 Thonex-Vallard - Malagnou - Place des Eaux-Vives - Gare Cornavin - Jardin Botanique	8,095	0:35:32	13,67
26 Les Esserts - Aire - Lignon-Tours - Etang-Place - Blandonnet - Genève-Aéroport-Terminal	9,273	0:26:49	20,75
31 Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Belle-Idée - Hôpital Trois-Chêne - Puplinge	5,652	0:20:10	16,82
32 Sous-Moulin - Graveson - Chêne-Bourg-Gare - Belle-Terre - Puplinge - Jussy/Monnaiz	13,227	0:33:00	24,05
33 Rive - Genève-Eaux-Vives-Gare - Gradelles - Vandoeuvres - Choulex - Puplinge	9,258	0:25:28	21,81
34 Weyrier - Sous-Moulin - Chêne-Bougeries - Petit-Bel-Air - Hôpital Trois-Chêne - Crête - Chevrier	8,764	0:28:13	18,64
37 Sous-Moulin - Place Favre - Chêne-Bourg-Gare - Puplinge - Presinge - Lullier	9,007	0:26:58	20,04
38 Place Favre - Petit-Bel-Air - Vandoeuvres - Capite - Vésénaz - St-Maurice - Anières - Hermance - Chens-sur-L. (France)	20,071	0:49:27	24,35
39 Pointe à la Bise - Vésénaz - Capite - Meinier - Jussy - Lullier - Presinge	11,691	0:24:58	28,10
41 Carouge-Tours - Vessy - Petit-Veyrier	11,708	0:33:58	20,68
43 Bellins - Lancy-Bachet-Gare - Grand-Lancy - Belle-Cour - Onex-Salle communale - Vallet/Loëx-Hôpital	7,060	0:23:36	17,95
44 Carouge-Tours - Drize - Croix-de-Rozon	4,823	0:13:51	20,89
45 Carouge-Tours - Plateau de Pinchat - Troinex	3,655	0:13:35	16,14
46 Stade de Genève - Lancy-Bachet-Gare - Saconnex-d'Arve - Bardonnex	5,710	0:15:47	21,71
47 Confignon-Croisée - Lully - Sézenove - Bernex-Gullion - Confignon-Croisée	4,697	0:14:07	19,96
48 Confignon-Croisée - Bernex-Gullion - Sézenove - Lully - Confignon-Croisée	8,128	0:23:07	21,10
50 Aéroport - Colovrex - Valavran - Genthod - Versoix	13,083	0:34:26	22,80
51 CO Renard - Aire - Lignon - Châtelaine - Bouchet - Mervelet	8,022	0:28:39	16,80
52 Genthod - Bellevue - Colovrex - Collex - Bossy - Bois-Chatton	10,255	0:25:38	24,00
53 Vernier-Parfumerie - Blandonnet - Balexert-Pailly - Grand-Saconnex - Valavran	11,870	0:34:16	20,78
54 Genève-Aéroport-Terminal - Tunnel Routier - Versoix-Gare - Versoix centre sportif	13,449	0:26:43	30,20
55 Bossy - Collex - Richellen - Versoix - Sauvigny - Chavannes-des-Bois	12,309	0:24:52	29,70
56 Aéroport - Blandonnet - ZIMEYSA - Hôpital de La Tour	5,196	0:15:42	19,86
57 Aéroport - Blandonnet - Vernier - Meyrin - ZIMEYSA-Gare	10,344	0:33:19	18,63
58 Genève-Aéroport-Terminal - Gr-Saconnex-Temple - Chambésy-Centre sportif - Chambésy-Fontaine - (Chambésy-Première) - Pl. du Vaugeron	7,305	0:19:15	22,77
60 Gare Cornavin - Nations - OMS-BIT - Ferney - Ornex - Ségny - Cessy Gex l'Aiglette (France)	15,227	0:41:15	22,15
61 Gare Cornavin - Nations - OMS-BIT - Ferney - Ornex - Ségny - Cessy Gex l'Aiglette (France) via tunnel routier	18,520	0:45:53	24,22
64 Meyrin-Gravière - Prévessin - Ferney-Mairie (France)	7,838	0:19:38	23,95
66 Aéroport - Ferney - Prévessin - Saint-Genis - Thoiry (France)	12,796	0:33:00	23,27
67 Meyrin-Gravière - CERN - Saint Genis Pouilly - Prégny - Crozet (France)	15,197	0:39:20	23,18
68 Blandonnet - CERN - Saint-Genis - Sergy - Thoiry (France)	13,787	0:36:00	22,98
69 La Plaine - Poizat - Challex (France)	4,266	0:10:14	25,01
70 Confignon-Croisée - Bernex - Aire-la-Ville - Satigny-Gare	7,705	0:18:14	25,35
71 Hôpital de La Tour - Satigny-Gare	3,855	0:08:52	26,09
72 Satigny-Gare - Bourdigney - Chouilly - Peissy - Satigny-Gare	9,206	0:21:38	25,53
73 Satigny-Gare - Peney - Bois-de-Bay - Vernier - ZIMEYSA-Gare	11,455	0:22:38	30,37
74 Russin - Malval - Dardagny - La Plaine-Gare	13,451	0:23:23	34,51

	Longueurs moyennes (km)	Temps de parcours moyens (h:mm:ss)	Vitesse commerciale (km/h)
76 La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	4,469	0:10:02	26,72
78 La Plaine-Gare – Avully – Chancy	6,155	0:12:53	28,66
80 Bel-Air – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Lancy-Bachet-Gare – Plan-les-Ouates – Parly – Saint-Julien (France)	10,133	0:36:45	16,54
82 ZIPLO – Plan-les-Ouates-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place – Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane	7,320	0:19:27	22,58
83 Bernex Vailly – Viry Eglise (France)	22,899	0:46:23	29,62
91 Pointe de la Jonction – Cirque – Augustins – Hôpital – Beau-Séjour	4,013	0:21:33	11,17
92 Place Neuve – Bel-Air – Rive – Palais Eynard – Hôtel de Ville – Place de Neuve	3,257	0:16:18	11,99
A Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	12,537	0:33:46	22,28
E Rive – Visenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	13,369	0:30:24	26,39
G Gare Cornavin – Visenaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance (Express)	15,097	0:41:25	21,87
G Rive – Visenaz – Pallanterie – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	12,577	0:30:27	24,78
G Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage – Pallanterie – Veigy-Douane (France) (Express)	12,940	0:35:36	21,81
J Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Carigny – Avusy	14,597	0:35:41	24,54
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny-Gare	16,498	0:39:44	24,91
L P+R Bernex – Laconnex – Soral – Sézagnin – Athenaz	11,429	0:26:07	26,26

## Parc des véhicules et kilomètres parcourus

	Nombre de véhicules		Kilomètres parcourus	
	2024	2023	2024	2023
<b>Véhicules d'exploitation</b>				
<b>Véhicules de traction</b>				
Tramways Düwag 2 caisses	23	24	946 578	911 626
Tramways Düwag 3 caisses	22	22	912 034	866 798
Tramways Cityrunner	41	41	2 282 372	2 121 694
Tramways Tango	39	39	2 672 943	2 482 370
<b>Total tramways</b>	<b>125</b>	<b>126</b>	<b>6 813 927</b>	<b>6 382 488</b>
<b>Trolleybus</b>				
Trolleybus articulés	94	94	3 531 515	3 616 153
Trolleybus bi-articulés	10	10	351 820	379 647
<b>Total trolleybus</b>	<b>104</b>	<b>104</b>	<b>3 883 335</b>	<b>3 995 800</b>
<b>Autobus</b>				
Minibus	2	2	0	35 643
Véhicules autonomes	4	4	0	799
Autobus	39	39	1 678 218	1 831 678
Autobus articulés	189	189	9 485 404	9 652 082
Autobus articulés « TOSA+ »	12	12	587 838	598 085
Autobus : lignes en sous-traitance			11 149 300	10 041 280
<b>Total autobus</b>	<b>246</b>	<b>246</b>	<b>22 900 760</b>	<b>22 159 567</b>
<b>Total traction électrique (hors sous-traitance)</b>	<b>245</b>	<b>246</b>	<b>11 285 100</b>	<b>10 977 172</b>
<b>Total des véhicules d'exploitation</b>	<b>475</b>	<b>476</b>	<b>33 598 022</b>	<b>32 537 855</b>
<b>Véhicules de musée</b>				
Automotrices tramways	5	5	2 029	2 605
Remorques tramways	3	3	1 178	1 453
Wagon	1	1	62	60

# Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2024

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcourus par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>☞ Lignes principales</b>	<b>192 161 000</b>	<b>440 919 000</b>	<b>16 935 000</b>	<b>393 379 390</b>	<b>167 326 084</b>
<b>--- Tramways</b>	<b>102 797 000</b>	<b>227 095 000</b>	<b>5 869 000</b>	<b>178 975 898</b>	<b>87 877 165</b>
12 Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz	21 013 000	44 318 000	1 205 000	41 706 859	17 811 118
14 P+R Bernex – Petit-Lancy – Jonction – Stand – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – Meyrin-Gravière	30 153 000	74 522 000	1 913 000	52 828 931	27 153 529
15 ZIPLD – Curé-Baud – Palettes (place du 1 <sup>er</sup> Août) – Grand-Lancy – Acacias – Plainpalais – Stand – Gare Cornavin – Nations	20 250 000	34 681 000	1 213 000	36 030 524	15 988 305
17 Lancy-Pont-Rouge-Gare – Plainpalais – Bel-Air – Rive – Moillesulaz – Anzenasse-Parc Montessault	13 584 000	27 888 000	632 000	20 954 967	10 646 950
18 Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge – Augustins – Plainpalais – Bel-Air – Gare Cornavin – Servette – CERN	17 797 000	45 886 000	906 000	27 454 618	16 277 262
<b>--- Trolleybus</b>	<b>37 366 000</b>	<b>79 742 000</b>	<b>3 892 000</b>	<b>85 664 178</b>	<b>31 834 383</b>
2 Genève-Plage – Place des Eaux-Vives – Bel-Air – Cirque – Jonction – Onex-Marché – Onex-Salle communale – Cressy	5 692 000	12 075 000	711 000	14 949 564	4 845 909
3 Gardill – Servette – Gare Cornavin – Bel-Air – Claparède – Crêts-de-Champel	7 816 000	15 269 000	683 000	15 745 873	6 440 796
6 Vernier-Village – Charmilles – Gare Cornavin – Rive – Genève-Plage	5 914 000	12 352 000	589 000	12 573 644	5 010 179
7 Lignon-Tours – Aire – Concorde – Délices – Bel-Air – Rive – Hôpital – Aubépine – Bout-du-Monde	4 288 000	9 615 000	635 000	13 227 847	3 719 320
10 Aéroport – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Rive	6 606 000	14 227 000	454 000	12 418 949	5 653 264
19 Vernier – Charmilles – Gare Cornavin – Bel-Air – Jonction – Onex-Cité	7 050 000	16 204 000	820 000	16 748 301	6 164 915
<b>--- Autobus</b>	<b>51 998 000</b>	<b>134 082 000</b>	<b>7 174 000</b>	<b>128 739 314</b>	<b>47 614 536</b>
1 Jardin Botanique – Gare Cornavin – Hôpital – Genève-Eaux-Vives-Gare – Pettit-Bel-Air – Belle-Idée/Belle-Terre – Hôpital Trois-Chêne	6 310 000	14 883 000	861 000	16 746 917	5 579 573
5 Thônex-Vallard – Muséum – Hôpital – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Palexpo – Aéroport	6 463 000	18 758 000	815 000	14 925 988	6 219 751
8 OMS – Appia – Nations – Gare Cornavin – Rive – Conches – Veyrier-Douane	5 619 000	14 887 000	618 000	11 829 337	5 207 868
9 Lignon-Tours – Délices – Gare Cornavin – Pl. des Eaux-Vives – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Pettit-Bel-Air – Belle-Terre-Place de l'Arcane	6 853 000	18 782 000	830 000	15 726 470	6 438 641
11 Jardin Botanique – Nations – Servette – Charmilles – Délices – Carouge-Tours – Bout-du-Monde – Crêts-de-Champel – Genève-Eaux-Vives-Gare	7 989 000	17 225 000	803 000	15 825 242	6 820 005
16 Veyrier Tournettes – Conches – Pl. Claparède – Place de Neuve – Bel-Air – Gare Cornavin – Nations – Pignin – Chambésy – Valairan	3 217 000	10 810 000	788 000	12 106 700	3 307 604
21 Onex-Cité – Onex-Marché – Les Esserts – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Carouge-Tours – Carouge-Rondeau	1 651 000	3 245 000	267 000	4 881 646	1 362 329
23 Jardin Botanique – Nations – OMS – Petit-Saconnex – Bouchet – Châtelain – Lancy – ZIPLD	4 065 000	11 986 000	689 000	11 298 212	3 936 365
25 Aéroport-P47 – Aéroport – Blandonnet – Lancy – Palettes – Lancy-Bachet-Gare – Carouge-Tours	3 381 000	10 165 000	563 000	10 554 664	3 297 786
26 Thônex-Vallard – Malagnou – Place des Eaux-Vives – Gare Cornavin – Jardin Botanique	5 105 000	9 619 000	510 000	10 357 765	4 163 291
28 Les Esserts – Aire – Lignon-Tours – Etang-Place – Blandonnet – Genève-Aéroport-Terminal	1 365 000	3 719 000	470 000	4 486 370	1 281 324

La ligne de tram **15** a été prolongée de Palettes à Plan-les-Quates le 10 décembre 2023. Une année plus tard, elle affichait **1 686 000 de voyages en plus** (20 250 000 voyages en 2024 contre 18 564 000 en 2023).

Et la ligne de tram **14** est toujours celle qui transporte le plus de monde: sans aucune extension, le nombre de voyages sur cette ligne a augmenté de **2 236 000** entre 2023 et 2024!

## Contributions de l'Etat de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2024	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Répartition du résultat (+ excédent/ - perte) 2024	Taux de couverture des charges % <sup>1</sup> 2024	Taux de couverture des charges % <sup>1</sup> 2023
	11 108 092		3 102 975		198 421 016	238 187 447	221 084 752	-13 421 224	45,4%	44,6% <b>17</b>
<b>Tramways</b>	<b>5 186 150</b>		<b>2 496 821</b>		<b>78 705 869</b>	<b>99 375 070</b>	<b>90 140 964</b>	<b>-4 709 894</b>	<b>52,0%</b>	<b>51,4%</b> <b>--</b>
	1 256 808		101 106		21 205 895	25 489 012	25 215 261	-1 331 932	45,7%	45,3% <b>12</b>
	1 520 080		149 175		22 695 143	29 223 847	28 038 419	-1 311 004	54,3%	51,1% <b>10</b>
	1 029 968		102 868		17 826 428	21 669 182	14 969 899	-1 082 955	47,2%	52,5% <b>13</b>
	594 762		2 071 888		7 206 729	9 308 174	8 864 067	-434 638	53,6%	51,3% <b>17</b>
	794 532		71 794		9 771 674	13 684 855	13 053 318	-549 366	62,1%	60,3% <b>10</b>
<b>Trolleybus</b>	<b>2 359 930</b>		<b>286 333</b>		<b>47 743 581</b>	<b>55 397 873</b>	<b>53 365 057</b>	<b>-3 439 951</b>	<b>39,9%</b>	<b>39,1%</b> <b>--</b>
	411 685		79 154		8 966 479	10 131 633	9 545 364	-646 336	35,2%	34,8% <b>2</b>
	431 685		58 645		8 222 505	9 771 100	9 772 340	-592 242	43,6%	43,1% <b>3</b>
	346 002		60 087		6 676 952	7 881 970	7 499 114	-480 426	42,6%	40,9% <b>6</b>
	364 155		42 782		8 489 110	9 383 093	9 000 598	-612 481	30,9%	29,8% <b>7</b>
	344 646		45 666		5 948 473	7 308 258	7 057 828	-428 900	48,3%	47,3% <b>10</b>
	461 757				9 442 062	10 923 819	10 489 823	-679 566	39,6%	38,9% <b>18</b>
<b>Autobus</b>	<b>3 562 011</b>		<b>319 821</b>		<b>71 971 566</b>	<b>83 414 504</b>	<b>77 578 731</b>	<b>-5 271 379</b>	<b>39,8%</b>	<b>39,0%</b> <b>--</b>
	466 049		15 863		9 956 214	11 297 314	10 503 414	-729 219	36,1%	33,9% <b>1</b>
	415 297		74 027		7 656 157	9 150 224	8 422 304	-560 756	44,5%	44,2% <b>5</b>
	329 502		51 434		5 814 653	7 065 714	9 945 087	-425 880	46,8%	44,1% <b>8</b>
	437 776		48 870		8 200 554	9 748 752	8 727 620	-600 629	43,7%	43,8% <b>9</b>
	439 483		71 303		7 914 754	9 553 831	9 049 061	-579 697	45,9%	45,5% <b>11</b>
	339 981		31 726		7 852 270	8 646 689	4 321 235	-575 120	30,1%	25,0% <b>20</b>
	133 746				3 154 528	3 481 893	3 508 947	-231 045	30,6%	28,6% <b>21</b>
	315 506		26 598		6 540 687	7 486 667	6 965 417	-479 057	37,6%	37,6% <b>22</b>
	279 324				6 501 377	7 294 127	7 164 036	-476 177	33,9%	31,4% <b>23</b>
	287 196				5 504 226	6 505 202	6 190 480	-403 143	43,9%	40,9% <b>25</b>
	118 242				2 876 148	3 184 091	2 781 131	-210 656	31,2%	30,0% <b>28</b>

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

Statistiques

# Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2024

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres produits par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>▮ Lignes secondaires</b>	<b>21 434 000</b>	<b>80 231 000</b>	<b>10 130 000</b>	<b>110 785 911</b>	<b>23 088 797</b>
<b>Autobus</b>	<b>21 434 000</b>	<b>80 231 000</b>	<b>10 130 000</b>	<b>110 785 911</b>	<b>23 088 797</b>
31 Sous-Moulin – Place Faire – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Idée – Hôpital Trois-Chêne – Puplinge	535 000	801 000	164 000	1 747 190	404 617
32 Sous-Moulin – Gravenon – Chêne-Bourg-Gare – Belle-Terre – Puplinge – Jussy/Monniat	691 000	2 254 000	383 000	3 480 018	700 164
33 Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Vandoeuvres – Choulex – Puplinge	736 000	2 594 000	283 000	2 864 271	776 647
34 Vevey – Sous-Moulin – Chêne-Bozogenes – Petit-Bel-Air – Hôpital Trois-Chêne – Crête – Chevirer	125 000	320 000	205 000	1 880 633	113 542
35 Sainte-Clotilde – Cirque – Augstines – Hôpital – Beau-Séjour					
36 Place de Neuve – Bel-Air – Rive – Vieille-Ville – Place de Neuve					
37 Sous-Moulin – Place Faire – Chêne-Bourg-Gare – Puplinge – Presinge – Lullier	584 000	2 189 000	253 000	2 642 386	633 333
38 Place Faire – Petit-Bel-Air – Vandoeuvres – Capite – Vésinaz – St-Maurice – Anières – Hermance – Chens-sur-L. (France)	716 000	3 411 000	471 000	3 272 623	850 950
39 Pointe à la Blise – Vésinaz – Capite – Menier – Jussy – Lullier – Presinge	48 000	188 000	103 000	587 445	53 028
40 Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny-Gare	36 000	204 000	20 000	304 068	48 374
41 Carouge-Tours – Vessy – Petit-Vevrier	837 000	2 892 000	389 000	3 841 602	871 774
42 Carouge-Riondeau – Lancy-Bachet-Gare – Palettes – Perly – Lully-Croisade	27 000	105 000	18 000	274 478	29 375
43 Balais – Lancy-Bachet-Gare – Grand-Lancy – Belle-Cour – Onex-Salle communale – Valet/Lobx-Hôpital	1 194 000	2 631 000	414 000	4 908 721	1 028 413
44 Carouge-Tours – Orin – Croix-de-Rozon	612 000	1 537 000	111 000	2 329 076	553 660
45 Carouge-Tours – Plateau de Pinchat – Trolex	524 000	794 000	102 000	1 953 436	397 620
46 Stade de Genève – Lancy-Bachet-Gare – Saconnex-d'Arve – Bardonnex	257 000	731 000	141 000	2 377 712	245 551
47 Confignon-Croisade – Lully – Sâzenove – Bernex-Gullion – Confignon-Croisade	226 000	440 000	169 000	1 757 750	185 364
48 Confignon-Croisade – Bernex-Gullion – Sâzenove – Lully – Confignon-Croisade	260 000	687 000	288 000	2 446 905	239 078
49 Aéroport – Colovrex – Valavran – Genthod – Versoix	826 000	3 363 000	318 000	4 259 333	936 883
50 CO Renard – Aire – Lignon – Châtaigne – Bouchet – Mervelat	882 000	1 856 000	223 000	2 422 635	700 152
51 Genthod – Bellevue – Colovrex – Collex – Bossey – Bois-Chatton	345 000	1 020 000	280 000	2 327 116	318 372
52 Vernier-Parfumérie – Blandonnet – Boalexer-Pally – Grand-Saconnex – Valavran	990 000	2 539 000	403 000	5 621 465	903 783
53 Genève-Aéroport-Terminal – Tunnel Router – Versoix-Gare – Versoix-Centre sportif	102 000	397 000	66 000	765 680	112 646
55 Bossy – Collex – Richellen – Versoix – Sauvigny – Chavannes-des-Bois	306 000	1 219 000	270 000	1 959 685	342 419
56 Aéroport – Blandonnet – ZIMEYSA – Hôpital de La Tour	103 000	226 000	41 000	622 982	88 702
57 Aéroport – Blandonnet – Vernier – Meyrin – ZIMEYSA-Gare	968 000	2 169 000	359 000	3 504 524	842 484
58 Genève-Aéroport-Terminal – Gr.-Saconnex-Temple – Chambésy-Centre sportif – Chambésy-Fontaine – (Chambésy-Première-Pl. du Vaugeron)	91 000	222 000	152 000	1 067 625	82 213
59 Gare Cornavin – Nations – OM5-BIF – Fernex – Onex – Sagry – Cessy Gax (Aiglette (France))	13 000	79 000	7 000	9 678	12 801
60 ZIPLO – Plan-les-Ouates-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place –					
62 Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane					
63 Confignon-Croisade – Viry (France)					
68 Blandonnet – CERIN					
68 Blandonnet – CERIN – Saint-Genis – Sergy – Thoiry	5 000	14 000	4 000	52 627	3 265
70 Confignon-Croisade – Bernex – Aire-la-Ville – Satigny-Gare	219 000	859 000	220 000	2 120 818	243 395
71 Hôpital de La Tour – Satigny-Gare	72 000	172 000	84 000	696 084	84 344
72 Satigny-Gare – Bourdigny – Chouilly – Peissy – Satigny-Gare	58 000	179 000	85 000	662 526	87 003
73 Satigny-Gare – Paisy – Bois-de-Bay – Vernier – ZIMEYSA-Gare	115 000	358 000	191 000	1 170 349	114 846
74 Russin – Malval – Dardagny – La Plaine-Gare	70 000	301 000	236 000	1 375 704	81 647
75 La Plaine-Gare – Russin/Dardagny	42 000	119 000	17 000	198 623	39 634
76 La Plaine-Gare – Cartigny – Laconnex – Soral – Viry (France)					
77 La Plaine-Gare – Avully – Athenaz – Sézegrin					
78 La Plaine-Gare – Avully – Chancy	33 000	116 000	60 000	380 935	34 716
82 ZIPLO – Plan-les-Ouates-Mairie – Lancy-Bachet-Gare – Croix-de-Rozon-Place –	772 000	2 166 000	240 000	3 801 921	732 164
83 Collonges-Marché/Croix-de-Rozon-Douane					
85 Bernex Vally – Viry Eglise (France)	129 000	528 000	216 000	1 413 420	195 291
86 Presinge – Puplinge – Mon-Idée – Annemasse-Gare (France)					
91 Pointe de la Jonction – Cirque – Augstines – Hôpital – Beau Séjour	689 000	858 000	170 000	2 129 427	495 683
92 Place Neuve – Bel Air – Rive – Palais Eynard – Hôtel de Ville – Place de Neuve	51 000	54 000	46 000	705 428	34 885
atpg flex	67 000	347 000	342 000	2 481 269	95 383
no (nocturne) Réseau nocturne régional					
A Rive – Genève-Eaux-Vives-Gare – Gradelle – Cologny – Meinier – Gy	1 067 000	5 706 000	382 000	5 856 127	1 407 726
E Rive – Vésinaz – Collonge-Bellerive – Corsier-Port – Anières – Hermance	2 342 000	14 930 000	631 000	8 997 465	3 447 100
U Rive – Vésinaz – Pallantère – Corsier-Village – Veigy-Douane/Veigy-Village (France)	1 594 000	8 895 000	429 000	6 156 450	1 990 176
C Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Cartigny – Avully	789 000	2 912 000	372 000	4 954 009	839 484
K Stade de Genève – Lancy-Pont-Rouge-Gare – Petit-Lancy – Onex – Bernex – Avully – Chancy/Pougny-Gare	1 044 000	5 710 000	430 000	5 585 627	1 388 231
L P-R Bernex – Laconnex – Soral – Sézegrin – Athenaz	292 000	1 342 000	312 000	2 920 067	352 867

<sup>a</sup> Courses supplémentaires  
<sup>b</sup> Courses nocturnes

Contributions de l'Etat de Genève

	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2024	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Répartition du résultat (+ excédent/- perte) 2024	Taux de couverture des charges % 2024	Taux de couverture des charges % 2023
	2 990 971	8 040 984	923 761	19 639 989	52 177 553	77 340 193	73 277 727	-3 923 857	23,5%	22,8% <b>J</b>
<b>Autobus</b>	<b>2 990 971</b>	<b>8 040 984</b>	<b>923 761</b>	<b>19 639 989</b>	<b>52 177 553</b>	<b>77 340 193</b>	<b>73 277 727</b>	<b>-3 923 857</b>	<b>23,5%</b>	<b>22,8%</b> <b>---</b>
46 031					1 208 061	1 305 330	2 434 018	-88 482	25,8%	14,6% <b>31</b>
91 672			33 486		2 293 528	2 641 785	3 253 013	-181 167	22,8%	18,7% <b>32</b>
75 484	409 730		30 604	1 003 133	529 864	1 719 703	2 301 056	-38 608	29,8%	21,5% <b>33</b>
49 508					1 600 368	1 627 596	1 616 887	-117 215	6,7%	5,7% <b>34</b>
							1 206 191			24,8% <b>35</b>
							537 813			11,8% <b>36</b>
69 623	437 246			1 070 498	402 225	1 624 828	1 662 486	-29 460	26,6%	23,5% <b>37</b>
86 231			146 000		1 990 638	2 195 244	2 087 251	-198 805	28,6%	25,6% <b>38</b>
15 466					483 536	496 285	464 406	-35 416	11,7%	9,6% <b>39</b>
8 002					223 322	235 350	-24 370		18,5%	40 <b>40</b>
101 212	663 402	25 797	1 624 192	517 334	2 350 975	2 783 174	-37 891	25,3%	21,8% <b>41</b>	
7 223					221 646	228 982	2 418 496	-16 234	13,3%	20,8% <b>42</b>
129 327	374 403			916 641	2 292 061	3 455 766	2 576 677	-167 877	23,6%	27,7% <b>43</b>
64 992	253 806		15 062	621 386	764 198	1 518 627	875 417	-55 972	26,6%	34,4% <b>44</b>
54 083			13 620		1 386 559	1 482 081	854 671	-101 555	23,1%	31,5% <b>45</b>
63 201			33 809		1 896 285	1 956 295	1 518 887	-138 887	13,0%	13,8% <b>46</b>
46 288					1 421 952	1 466 475	1 098 184	-104 147	13,2%	15,1% <b>47</b>
64 430					1 997 122	2 054 612	1 143 304	-146 275	12,4%	15,6% <b>48</b>
113 857					2 989 624	3 214 821	3 030 273	-218 968	24,7%	22,0% <b>50</b>
63 845					1 545 447	1 713 587	1 431 645	-113 192	31,5%	33,8% <b>51</b>
61 284	168 861	128 019	413 418	1 164 294	1 653 744	1 164 824	-74 868	16,2%	19,1% <b>52</b>	
147 161				4 165 434	4 362 720	4 042 946	-305 087	19,0%	17,2% <b>53</b>	
23 581				589 291	616 365	574 227	-33 161	17,4%	14,8% <b>54</b>	
51 620	224 577	97 088	503 269	690 163	1 275 644	1 170 843	-50 549	20,1%	20,4% <b>55</b>	
16 605				482 347	503 655	512 794	-35 328	16,9%	16,6% <b>56</b>	
92 348				2 394 326	2 596 789	2 357 814	-175 366	26,7%	27,1% <b>57</b>	
28 108				891 975	911 759	898 161	-65 330	10,3%	8,5% <b>59</b>	
256				1 209	3 275		4 589	134,9%		24,1% <b>60</b>
							1 831 910			8,4% <b>63</b>
							597 209			33,9% <b>64</b>
							365 199			8,8% <b>65</b>
1 385				44 703	45 238		-3 274	8,8%		16,5% <b>70</b>
56 845		19 228		1 679 350	1 737 808	1 417 126	-123 000	14,1%	11,9% <b>71</b>	
18 328				571 549	587 016	475 754	-41 862	11,9%	11,1% <b>72</b>	
17 444				547 946	551 636	548 394	-40 133	11,2%	11,0% <b>73</b>	
30 816				954 758	982 340	871 506	-69 929	12,4%	12,1% <b>74</b>	
36 215				1 172 002	1 191 620	1 018 213	-85 841	8,6%	8,5% <b>75</b>	
5 233				143 263	152 743	214 070	-10 493	22,6%	18,3% <b>76</b>	
						620 583			3,9% <b>77</b>	
						215 451			5,0% <b>78</b>	
10 029				313 247	321 583	510 461	-22 943	11,7%	7,0% <b>79</b>	
102 090	323 525		792 079	1 725 670	2 693 804	1 800 750	-126 392	21,9%	17,0% <b>82</b>	
37 201			1 099 404	1 126 316	34 063		-90 523	16,5%	16,5% <b>83</b>	
							219 502			3,1% <b>86</b>
56 100				1 469 980	1 589 163	55 860	-107 665	25,9%	29,2% <b>91</b>	
18 566				607 483	615 937	37 876	-44 494	7,6%	5,4% <b>92</b>	
65 308			43 903	2 121 306	2 140 002	415 821	-155 369	6,5%	6,3% <b>93</b>	
							397 268			9,2% <b>94</b>
163 502	1 241 684	39 257	3 039 964	3 378 941	2 960 212		36 024	26,8%	26,3% <b>95</b>	
255 542	1 511 255	41 820	3 689 969	38 927	4 567 550	4 446 859	-2 851	41,2%	40,8% <b>96</b>	
174 478	948 925	133 616	2 323 229	546 033	3 347 772	3 232 837	-39 993	35,2%	34,4% <b>97</b>	
139 575		37 013		3 669 186	3 870 623	3 827 662	-268 740	19,6%	18,4% <b>98</b>	
157 983	1 127 193	57 076	2 759 680	1 050	3 093 187	3 096 622	-92 414	27,7%	25,9% <b>99</b>	
76 894	356 377	28 361	872 510	1 148 909	2 106 224	1 692 058	-84 149	14,7%	17,5% <b>100</b>	

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

## Statistiques

# Résultat par ligne

Situation au 31 décembre 2024

	Voyages	Voyages x km	Kilomètres productifs parcours par les convois	Charges (CHF)	Produits du transport (CHF)
<b>▮ Réseau GLCT</b>	<b>15 815 000</b>	<b>51 212 000</b>	<b>3 136 000</b>	<b>25 261 251</b>	<b>7 116 880</b>
--- <b>Autobus GLCT parcours CH</b>	<b>9 094 000</b>	<b>28 836 000</b>	<b>1 416 000</b>	<b>9 890 630</b>	<b>4 488 003</b>
<b>D</b> Bel-Air - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Lancy-Bachet-Gare - Plan-les-Ouates - Perly					
<b>F</b> Gare Cornavin - Nations - Grand-Saconnex					
<b>T</b> La Plaine - Chalex (France)					
<b>00</b> Gare Cornavin - Nations - OMS-BIT	2 788 000	10 242 000	374 000	3 876 039	3 000 532
<b>04</b> Meyrin-Gravière - Mategnin	286 000	373 000	20 000	483 055	209 358
<b>06</b> Aéroport - Grand-Saconnex	426 000	1 111 000	105 000	877 705	393 332
<b>07</b> Meyrin-Gravière - CERN	283 000	295 000	55 000	535 019	185 730
<b>08</b> Blandonnet - CERN	807 000	1 688 000	248 000	2 146 148	683 348
<b>09</b> La Plaine Gare - La Plaine Douane	22 000	25 000	10 000	121 001	15 703
<b>00</b> Bel-Air - Lancy-Pont-Rouge-Gare - Lancy-Bachet-Gare - Plan-les-Ouates - Perly	4 502 000	15 102 000	606 000	1 851 663	
--- <b>Autobus GLCT parcours FR</b>	<b>6 721 000</b>	<b>22 376 000</b>	<b>1 720 000</b>	<b>15 370 621</b>	<b>2 628 877</b>
<b>00</b> Ferney - Omex - Ségny - Cessy Gex l'Aiglette (France)	2 446 000	9 997 000	616 000	6 289 889	1 236 418
<b>04</b> Ferney-Bois-Candide - Ferney-Mairie	394 000	1 063 000	90 000	1 126 793	175 367
<b>06</b> Ferney-Poterie - L'Aiglette	1 059 000	4 796 000	344 000	2 620 847	552 191
<b>07</b> Saint-Genis-Porte de France - Crozet	311 000	1 291 000	192 000	1 627 615	150 333
<b>08</b> Saint-Genis-Porte de France - Thoiry	1 047 000	3 838 000	346 000	2 983 930	490 801
<b>09</b> Les Baraques - La Halle (France)	24 000	54 000	24 000	254 833	23 767
<b>00</b> Perly - Saint-Julien (France)	1 440 000	1 337 000	108 000	466 715	
<b>▮ Services spéciaux (cours scolaires, événements Palexpo, manifestations et autres)</b>	<b>642 000</b>	<b>2 008 000</b>	<b>140 000</b>	<b>4 594 022</b>	<b>3 335 227</b>
<b>▮ Réseau nocturne urbain (réseau nocturne tramways, trolleybus et autobus)</b>					
<b>▮ Subventions complémentaires COVID-19</b>					
<b>TOTAL</b>	<b>230 052 000<sup>a</sup></b>	<b>574 370 000</b>	<b>30 341 000</b>	<b>534 020 573<sup>b</sup></b>	<b>200 866 987<sup>c</sup></b>

<sup>a</sup> Total des charges intégrant en diminution principalement la récession des droits sur carburants<sup>b</sup> Produits du transport intégrant l'indemnité tarifaire<sup>c</sup> Voyages transfrontaliers décomptés par tronçon

La ligne **00** (anciennement ligne **D**) est une des lignes de bus qui rencontre le plus de succès; elle reste, cette année encore, la plus fréquentée du réseau transfrontalier avec **5 942 000 voyages** (5 909 000 en 2023).

## Contributions de l'État de Genève

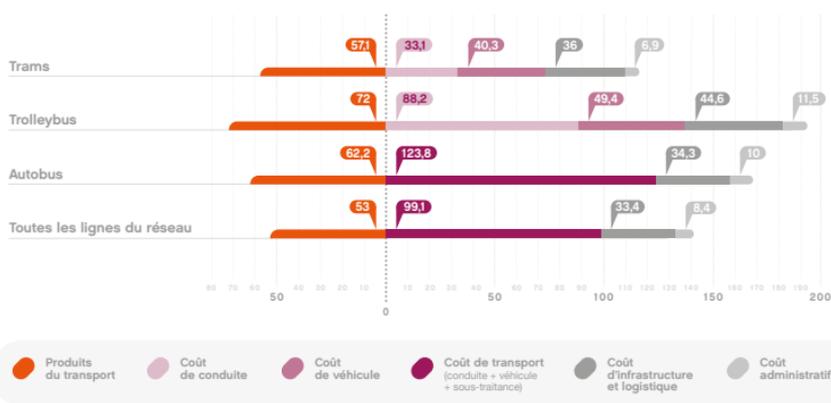
	Autres produits (CHF)	Contributions fédérales (CHF)	Contribution des communes et tiers (CHF)	attribuées selon conventions	autres contributions	Total (avec indemnité tarifaire) 2024	Total (avec indemnité tarifaire) 2023	Répartition du résultat (+ excédent/- perte) 2024	Taux de couverture des charges % <sup>1</sup> 2024	Taux de couverture des charges % <sup>1</sup> 2023	
	665 888		19 108 876			1 078 980	1 738 205	1 630 395	30,8%	41,6%	⊘
<b>GLCT (CH)</b>	261 012		8 582 330			1 078 980	1 738 205	3 440 715	48,0%	64,9%	--
							958 403			65,4%	<b>D</b>
							534 132			67,4%	<b>F</b>
							2 972			12,0%	<b>T</b>
	102 426		2 537 188			721 220	28 280	1 764 106	80,1%	51,6%	<b>⊘</b>
	12 844		332 896			50 385	32 394	72 043	46,0%	54,0%	<b>⊘</b>
	23 149		724 448			94 607	66 690	263 224	47,5%	41,5%	<b>⊘</b>
	14 106		468 818			44 662	2 320	153 636	37,4%	36,2%	<b>⊘</b>
	56 571		1 913 517			164 333	112 877	507 288	34,5%	141,1%	<b>⊘</b>
	3 186		98 189			3 774	138	-3 923	15,6%	11,5%	<b>⊘</b>
	48 729		2 487 274					684 341	2,6%	2,0%	<b>⊘</b>
<b>GLCT (FR)</b>	404 876		10 526 548					-1 810 320	19,7%	21,2%	--
	165 528		3 514 854					-1 373 089	22,3%	24,0%	<b>D</b>
	30 029		954 873					43 477	16,2%	16,1%	<b>F</b>
	68 971		1 717 430					-262 254	23,7%	21,6%	<b>M</b>
	42 833		1 250 749					-183 701	11,9%	12,8%	<b>T</b>
	78 526		2 248 280					-188 323	19,1%	19,3%	<b>T</b>
	6 706		245 132					20 773	12,0%	2,1%	<b>⊘</b>
	12 282		587 230					132 798	2,6%	2,0%	<b>⊘</b>
	127 275		77 096		1 657 023	1 755 960	1 145 655	602 598	75,4%	98,1%	⊘
							1 246 834			25,9%	⊘
					12 000 000	12 000 000	16 359 735	12 000 000			⊘
	14 892 226	8 040 984 <sup>1</sup>	23 212 709	19 639 989	264 255 691 <sup>1</sup>	330 362 580	314 652 907	-3 112 087	40,4%	40,1%	

<sup>1</sup> Addition des produits de transport, autres produits par rapport au total des charges<sup>2</sup> Dont 15177 kCHF pour le droit du sillon<sup>3</sup> Selon l'ordonnance sur l'indemnisation du trafic régional de voyageurs

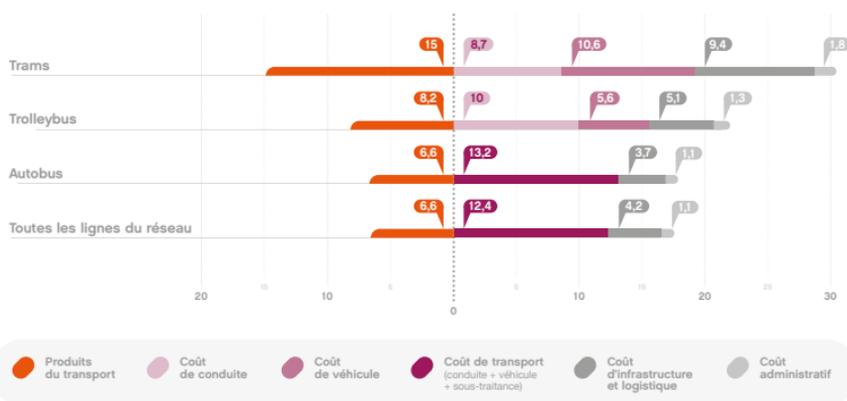
Statistiques

# Structure de coût des lignes principales en 2024

en CHF/1000 places kilomètres offertes

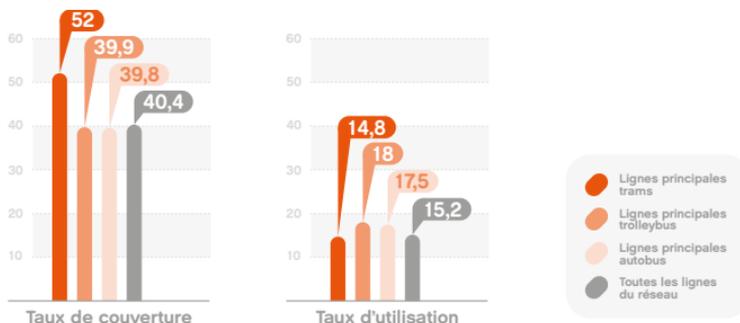


en CHF/km productifs parcourus

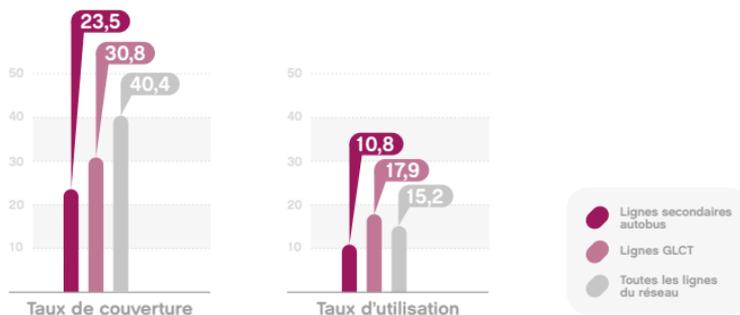


# Taux de couverture et d'utilisation des lignes

## Lignes principales en %



## Lignes secondaires et GLCT en %



# États financiers consolidés

## Bilan consolidé au 31 décembre 2024

En CHF	31.12.2024	31.12.2023
<b>Actif</b>		
Liquidités	9 122 094	10 987 341
Débiteurs d'exploitation	57 443 093	31 726 375
Stocks	27 472 782	29 824 633
Autres actifs circulants	17 457 562	25 222 475
<b>Total des actifs circulants</b>	<b>111 495 531</b>	<b>97 760 824</b>
Terrains, bâtiments, installations fixes	409 389 684	419 626 293
Véhicules et leurs équipements	346 146 668	372 065 316
Autres immobilisations corporelles, net	21 380 121	21 738 699
Immobilisations incorporelles, net	25 427 619	20 598 811
Travaux d'investissements en cours	75 769 671	21 295 606
Avances sur achats d'immobilisations	108 604 896	97 604 511
Participations mises en équivalence	553 326	396 243
Actifs financiers à long terme	1 488 063	2 178 912
<b>Total des actifs immobilisés</b>	<b>988 760 048</b>	<b>955 504 391</b>
<b>Total de l'actif</b>	<b>1 100 255 579</b>	<b>1 053 265 215</b>
<b>Passif</b>		
Créanciers d'exploitation	48 810 600	18 716 319
Part à court terme des provisions	3 442 938	5 667 672
Part à court terme des dettes à long terme	97 370 582	70 524 949
Autres engagements à court terme	57 163 204	67 412 159
<b>Total des engagements à court terme</b>	<b>206 787 324</b>	<b>162 321 100</b>
Emprunts et dettes à long terme	601 904 628	632 323 068
Subventions d'investissement reçues, net	235 038 048	201 952 677
Provisions à long terme	227 323	227 323
Engagements en faveur du personnel	12 078 720	11 372 186
Autres engagements à long terme	7 850 318	6 832 318
<b>Total des engagements à long terme</b>	<b>857 099 038</b>	<b>852 707 573</b>
<b>Sous-total du passif</b>	<b>1 063 886 362</b>	<b>1 015 028 672</b>
<b>Capitaux propres</b>		
Capital de dotation	44 000 000	44 000 000
Fonds de réserves	-4 518 696	-3 178 430
Résultat net de l'exercice	-3 112 087	-2 585 028
<b>Sous-total des capitaux propres</b>	<b>38 369 217</b>	<b>38 236 543</b>
<b>Total du passif et des capitaux propres</b>	<b>1 100 255 579</b>	<b>1 053 265 215</b>

# Compte de résultat consolidé

En CHF	2024	2023
Revenus des transports	156 549 017	152 789 098
Contribution unireso	46 995 180	40 870 572
Contribution de l'État de Genève	283 367 400	273 982 335
Contribution de la Confédération	12 274 937	13 368 212
Contribution des communes et des tiers	24 133 649	19 363 745
Produits d'exploitation divers	23 199 467	18 729 030
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>546 519 651</b>	<b>519 102 992</b>
Frais de personnel	305 143 823	285 632 644
Frais de véhicules	40 651 041	36 856 939
Frais de bâtiments et installations fixes	25 553 897	24 077 669
Sous-traitance de transport	66 861 107	64 611 151
Charges d'exploitation diverses	37 192 068	34 058 925
Dotations aux amortissements et pertes de valeurs	61 838 673	61 215 965
Pertes sur constats et débiteurs	4 119 559	2 288 072
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>541 360 167</b>	<b>508 741 364</b>
<b>Résultat des activités d'exploitation</b>	<b>5 159 483</b>	<b>10 361 627</b>
Produits financiers	2 097 634	1 722 713
Charges financières	10 620 502	14 688 698
Quote-part dans le résultat des sociétés associées	251 297	19 330
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-3 112 087</b>	<b>-2 585 028</b>

**Le résultat net 2024 (-3,1 millions de francs) est relativement proche de celui enregistré en 2023.** La croissance des revenus des transports a atteint +2,5% ou +3,8 millions de francs en lien avec la fréquentation qui a progressé et dépassé pour la première fois celle enregistrée en 2019 (+2%). Les contributions cantonales sont également en hausse (+3,4%; +9,4 millions de francs), tout comme les contributions unireso. Au niveau des dépenses d'exploitation, l'augmentation est également sensible (+6,4%; +32,6 millions de francs) en lien notamment avec la croissance de l'offre (+4%), les charges de personnel et la maintenance des véhicules.

## Finances

# Flux de liquidités consolidés au 31 décembre 2024

En CHF	2024	2023
<b>Activités opérationnelles</b>		
<b>Résultat net de l'exercice</b>	<b>-3 112 087</b>	<b>-2 585 028</b>
Amortissements et pertes de valeur	61 838 673	61 215 965
Amortissements sur les participations de tiers	-4 059 962	-4 070 862
Provisions sur débiteurs incluses dans corrections de valeurs des actifs	-37 918	-152 861
Attribution/Dissolution de provisions	-822 796	1 584 422
Quote-part au résultat des participations mises en équivalence	-251 297	-19 330
Résultat de change non réalisé	-198 112	662 649
<b>Résultat de l'exercice après ajustement des transactions non monétaires</b>	<b>53 356 499</b>	<b>56 634 956</b>
Produits d'intérêts	-1 208 584	-374 352
Dividendes reçus	-12 000	-68 700
Charges d'intérêts	9 920 512	12 515 889
<b>Montants reclassés dans les activités d'investissement ou de financement</b>	<b>8 699 927</b>	<b>12 072 837</b>
Variation des débiteurs d'exploitation brut	-25 535 816	29 343 626
Variation des stocks brut	2 672 538	-7 936 862
Variation des autres actifs circulants	7 764 913	35 655 609
Variation des autres actifs à long terme	39 724	126 508
Variation des créanciers d'exploitation	30 119 502	-4 939 808
Variation des autres engagements à court terme	-10 245 655	18 344 971
Variation des autres engagements à long terme	1 017 999	3 799 348
Utilisations des provisions	-695 404	-996 624
<b>Variations du fonds de roulement</b>	<b>5 137 801</b>	<b>73 396 768</b>
<b>Flux de liquidités provenant des activités opérationnelles</b>	<b>67 194 228</b>	<b>142 104 561</b>
<b>Activités d'investissement</b>		
Acquisitions d'immobilisations corporelles	-57 199 716	-25 723 626
Avances sur acquisitions de véhicules	-10 744 032	-53 213 761
Acquisitions d'immobilisations incorporelles	-27 748 683	-12 591 436
Subventions d'investissements reçues	37 145 334	24 264 904
Produits de cessions de participations financières	875 611	0
Vente de participation financière	651 125	0
Dividendes encaissés	107 667	341 701
Produits d'intérêts encaissés	54 177	95 555
<b>Flux de liquidités affectés aux activités d'investissement</b>	<b>-56 858 517</b>	<b>-66 826 662</b>

En CHF	2024	2023
<b>Activités de financement</b>		
Augmentation des emprunts	109 840 000	45 000 000
Remboursement des emprunts	-113 475 202	-112 376 621
Intérêts payés	-7 737 744	-11 689 712
Intérêts payés sur le capital de dotation	-605 000	-605 000
<b>Flux de liquidités provenant des activités de financement</b>	<b>-11 977 946</b>	<b>-79 671 333</b>
Effet des conversions de change sur la liquidité	-223 011	-87 932
<b>Augmentation/(diminution) nette de liquidités et équivalents de liquidités</b>	<b>-1 865 247</b>	<b>-4 481 366</b>
Liquidités et équivalents de liquidité à l'ouverture de l'exercice	10 987 341	15 468 707
<b>Liquidités et équivalents de liquidités à la fin de l'exercice</b>	<b>9 122 094</b>	<b>10 987 341</b>

Le solde du compte nostro des tpg auprès de la caisse centralisée de l'État est débiteur de CHF 25317509.71 (2023: débiteur CHF 3241163) et se trouve dans la rubrique débiteurs d'exploitation.

## Finances

## Variation des fonds propres consolidés au 31 décembre 2024

En CHF	Capital de dotation	Fonds de réserve (antérieur à 1996)	Fonds de réserve autres	Pertes différées sur instruments dérivés de couverture	Résultats cumulés réseau urbain depuis 1996	Résultats cumulés régional depuis 1996	Écarts de conversion	Total
<b>Capitaux propres au 1<sup>er</sup> janvier 2023</b>	44 000 000	2 972 887	34 086 023	-16 780 474	-25 458 255	1 652 611	-152 919	40 319 873
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 213 407				1 213 407
Fonds de solidarité			-635 379					-635 379
Variation du résultat mise en équivalence			87					87
Différences de conversion							-76 418	-76 418
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2023</b>	44 000 000	2 972 887	33 450 731	-15 567 067	-25 458 255	1 652 611	-229 337	40 821 570
Résultat net de l'exercice			-574 615		-2 808 877	798 465		-2 585 028
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2023</b>	<b>44 000 000</b>	<b>2 972 887</b>	<b>32 876 116</b>	<b>-15 567 067</b>	<b>-28 267 132</b>	<b>2 451 075</b>	<b>-229 337</b>	<b>38 236 543</b>
<b>Capitaux propres au 1<sup>er</sup> janvier 2024</b>	44 000 000	2 972 887	32 876 116	-15 567 067	-28 267 132	2 451 075	-229 337	38 236 543
Reclassement des pertes différées sur instruments dérivés de couverture				1 236 576				1 236 576
Variation du résultat mise en équivalence			87					87
Différences de conversion							8 099	8 099
<b>Fonds de réserve au 31 décembre 2024</b>	44 000 000	2 972 887	32 876 203	-14 330 491	-28 267 132	2 451 075	-221 238	39 481 304
Résultat net de l'exercice			-534 907		-2 615 543	38 363		-3 112 087
<b>Capitaux propres au 31 décembre 2024</b>	<b>44 000 000</b>	<b>2 972 887</b>	<b>32 341 296</b>	<b>-14 330 491</b>	<b>-30 882 675</b>	<b>2 489 438</b>	<b>-221 238</b>	<b>36 369 217</b>

Retrouvez l'intégralité des états financiers 2024 sur <https://www.tpg.ch/fr/rapports-annuels>

---

# Approbation

**L'organe de révision a validé les états financiers consolidés dans son rapport daté du 10 mars 2025.**

**Le conseil d'administration a accepté les comptes consolidés et le rapport concernant l'exercice 2024 lors de sa séance du 10 mars 2025.**

Conformément à l'article 37, al. 3, de la Loi sur le transport de voyageurs, l'OFT vérifie périodiquement ou en fonction des besoins si les comptes sont conformes aux dispositions légales et aux conventions sur les contributions et les prêts des pouvoirs publics qui en découlent. Le résultat de l'audit 2024 n'est pas encore disponible au moment de la publication du rapport de gestion.

Les comptes ont été présentés au Conseil d'État, conformément à la loi sur la gestion administrative et financière de l'État (articles 58 et 60) et à la loi sur l'organisation des institutions de droit public (articles 33 et 34), et validés le 7 mai 2025.

Genève, le 7 mai 2025.



**Stéphanie Lammar**  
Présidente du conseil d'administration

# Attestation d'assurance



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

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

Ina Schneider-Zobel  
dipl. rer. pol.  
CEO VVST  
T. 061 270 91 87

ina.schneider@vvst.ch  
www.vvst.ch

Bâle, 28 février 2025

## VVST – Confirmation d'assurance pour la publication dans le rapport de gestion 2024

### *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.

Le contrat n'est pas limité dans le temps.  
Les conditions générales d'assurance déterminent l'étendue de la couverture. La présente attestation d'assurance ne donne lieu à aucun droit.

VVST

Ina Schneider-Zobel  
dipl.rer.pol  
CEO VVST

Luzian Röthen  
llc.iur  
Suppléant CEO 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 de service

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

### Kilomètres productifs

Kilomètres mis à la disposition des clients.

### Lignes principales 1 à 29

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 (y compris transfrontalières pour le tram). Elles constituent principalement l'offre structurante des communes à forte ou moyenne densité du canton.

### Lignes secondaires 30 à 99 hors

lignes transfrontalières, A, E, G, J, K, L, tpgFlex

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. Par opportunité, elles peuvent desservir une commune frontalière. Elles constituent principalement l'offre structurante des communes à moyenne ou à faible densité du canton.

### Lignes transfrontalières 60 à 69 et 80

Lignes de bus transfrontalières qui assurent une desserte entre le canton de Genève et le Pays de Gex ou la commune de Saint-Julien-en-Genevois. Elles sont exploitées par les tpg sous délégation de service public du Groupement local de coopération transfrontalière (GLCT) des transports publics transfrontaliers.

### 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 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.

### Recettes tarifaires

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

### 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.



**atpg** transports publics genevois

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

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



---

## Rapport de réalisation de l'offre 2024

---

Contrat de prestations 2020-2024

---

Suivi des objectifs et indicateurs

---

**Directions E - F&G - MVC**

Coordination: MVC / Pôle Développement

Référence TPGED#736669

Version 5 du 11.03.2025




---

**Table des matières**


---

<b>1. Introduction</b>	<b>3</b>
<b>2. Synthèse et événements marquants</b>	<b>4</b>
L'année 2024 dans le contexte général de la période contractuelle 2020-2024	4
Etape annuelle du 10.12.2023	4
Modifications en cours d'année	6
Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	6
<b>3. Résultats par objectif et bilan des pénalités</b>	<b>8</b>
Tableau de bord	8
Bilan des pénalités	9
Bilan par indicateur	10
<b>4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié</b>	<b>15</b>
Suivi des investissements	15
Compte de résultat simplifié	16
<b>5. Bilan des activités</b>	<b>17</b>
Qualité de service : information voyageurs	17
Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits	25
Qualité de service : Communication commerciale	33
Qualité de service : Ventes B-to-C (ventes physiques)	42
Qualité de service : Ventes B-to-B (communes et entreprises)	46
Qualité de service : réclamations	47
Satisfaction client (préanalyse BEST 2024)	51
Activité de contrôle	53
<b>Annexe 1 : Informations détaillées des événements marquants pour l'indicateur 5 taux de courses non réalisées</b>	<b>55</b>
<b>Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs</b>	<b>68</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 remis pour information aux membres du Conseil d'administration des tpg.

---

## 2. Synthèse et événements marquants

### L'année 2024 dans le 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 (ligne 17), 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 plusieurs projets d'infrastructures ont été reportés et/ou impactés par le ralentissement conjoncturel de la pandémie de Covid-19. Ses impacts ont imposé une réduction du programme initial des Etapes H2021 à H2024 tel que planifiées dans le PATC 2020-2024.

Au niveau des prestations de transports, l'année 2024 est donc restée en-deçà de ce que prévoyait le PATC pour cet exercice. Les projets suivants prévus initialement pour l'horaire 2024 ont été reportés :

- Réorganisation du réseau urbain avec la mise en service des bus électriques.
- Prolongement de la ligne 15 à Saint-Julien (TGSJ 2) et ses adaptations.
- Adaptation du réseau à Veyrier avec l'ouverture du quartier des Grands-Esserts à Vessy.
- Mise en service du BHNS de Vernier et ses adaptations (ligne 23 via Etang).

Ces reports ont un impact d'environ -7% entre la cible de production de l'offre de transport en PKR (places x kilomètres réalisées) initialement prévue dans le CP, et le programme révisé selon le présent rapport. En conséquence, les indicateurs de production (offre et fréquentation) ont été révisés avec une nouvelle cible par rapport à celle définie dans le CP, comme le prévoit l'art. 26 al. 4 du CP. Les cibles révisées ont été inscrites dans le rapport d'étape du 10.12.2023.

Néanmoins, le programme d'évolution de l'offre n'est pas négligeable pour 2024 puisqu'il permettait la mise en service de la première extension du tram 15 à ZIPLO ainsi que les adaptations liés à l'ouverture du tunnel des Nations.

Les changements majeurs concernant l'horaire 2024 sont décrits ci-après.

### Etape annuelle du 10.12.2023

#### Nocturne

L'offre tpg nocturne et l'offre Noctambus sont fusionnées en une seule desserte Nocturne qui circule toutes les nuits de vendredi à samedi et de samedi à dimanche (indépendamment des jours fériés) de même que la nuit du 31 décembre au 1er janvier.

#### Tramway

Ligne 15 : Prolongement de la ligne des Palettes jusqu'à la ZIPLO. Le nouveau tronçon comporte 3 nouveaux arrêts : Grand-Lancy, Curé-Baud ; Plan-les-Ouates, Le Rolliet et le terminus Plan-les-Ouates, ZIPLO.

#### Trolleybus

Pas de modifications sur les lignes trolleybus.

## Synthèse et événements marquants

**Autobus**

L'offre de la ligne 8 est divisée par deux avec le prolongement de la ligne 20 qui reprend la desserte de la branche de Veyrier Tournettes. Dès lors, l'ensemble des bus de la ligne 8 desservent Veyrier Douane et l'offre de la ligne 8 est synchronisée entre Contamines et Sierne avec celle de la ligne 20. Ceci donne à l'horaire normal, une fréquence de 10 minutes aux heures de pointe et 15 minutes aux heures creuses. De l'autre côté la ligne 8 est prolongée jusqu'à Palexpo.

Pour faire suite au prolongement de la ligne 15 entre Palettes et ZIPLO, la ligne 22 suit le même parcours que la ligne 23 entre Palettes et Carouge Tours, avec terminus à Carouge Rondeau. Pour accompagner cette modification de parcours, les services de renforts qui circulent entre les Nations, Le Lignon et l'arrêt Le Rolliet pour les élèves de l'école de commerce et culture générale Aimée Stitelmann le font sous un indice de ligne scolaire C7.

Suite à la mise en service de l'extension tram ZIPLO et la réorganisation de la ligne 22, le desserte des lignes 42-47-48 est réorganisée : la ligne 42 est supprimée ; la ligne 47 circule dans les deux sens entre Lully Croisée et Confignon Croisée via Bernex ; à Confignon Croisée les bus 47 poursuivent en ligne 48 jusqu'à ZIPLO Manufactures via Perly et Certoux. Pour pallier la suppression de la ligne 42, un service de renfort scolaire C9 est mis en place entre Lully, Croisée, Certoux et Perly à destination des élèves de l'école de commerce et culture générale Aimée Stitelmann ainsi que des élèves du cycle d'orientation des Voirets.

Le parcours de la ligne 52 est prolongé de Bois-Chatton à Versonnex, Village. Certaines courses conservent un terminus intermédiaire à Bossy.

Le service tpgFlex voit son périmètre étendu avec l'ajout d'une deuxième zone située Rive Gauche (Seymaz-Voiron) en complément du périmètre de la Champagne. Les lignes 76 et 77 sont remplacées par une extension de desserte du service tpgFlex Champagne (6h00-22h00 en continu).

Du côté de la desserte transfrontalière sous commande du GLCT, les tpg et leurs sous-traitants ont démarré au 10.12.2023 la nouvelle période 2024-2029 de Concession de Service Public sur le périmètre de la Communauté d'Agglo du Pays de Gex, et le Marché 2024-2026 (reconductible) pour la ligne entre St-Julien et Genève. Voici les évolutions par rapport à 2023 :

- Ligne 60 (ex F) et 61 (nouvelle) : modifications de tracé sur Ferney et Cessy, et création de services express (ligne 61).
- Ligne 64 : pas de changement notable de l'offre.
- Ligne 66 : pas de changement notable de l'offre.
- Ligne 67 : nouvelle ligne entre « Meyrin, Gravière » et « Crozet, école ». Elle double l'offre de la 68 sur le tronçon commun « Meyrin, CERN » – « Saint-Genis, Mitterrand ».
- Ligne 68 : pas de changement notable de l'offre, mais engagement progressif de bus articulés.
- Ligne 69 (ex T) : pas de changement notable de l'offre.
- Ligne 80 (ex D) : pas de changement notable de l'offre.

## Synthèse et événements marquants

## Modifications en cours d'année

Diverses adaptations ont été mises en place à la rentrée scolaire du 19.08.2024 :

- La modification majeure étant l'évolution de la ligne 83 avec une extension de l'offre et de sa desserte (« Viry, Eglise » à « Satigny, Nant d'Avril » désormais).
- Les horaires de plusieurs renforts scolaires ((C7-C8-C9) ont été adaptés à cette date de manière à mieux répondre aux besoins. Ces changements comprennent également les courses à vocation scolaire des lignes régulières type 50-54-55.
- Enfin, d'autres adaptation mineures visant à optimiser les horaires et fiabiliser les temps de parcours, notamment dans la ZIPLO (Lignes 48 et scolaire C9), ont été mis en œuvre à cette date.

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

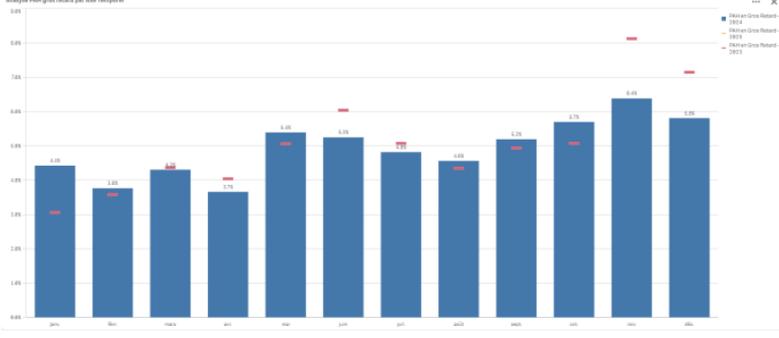
En dehors des points récurrents, identifiés et suivis dans le cadre des séances VCom tpg-OCT, plusieurs événements spécifiques quotidiens ont eu un effet non négligeable sur la progression de nos lignes. Il s'agit majoritairement d'éléments liés à des perturbations consécutives d'accidents ou incidents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

Sur l'année 2024, nous avons répertorié 42'326 événements non planifiés (Accidents, avaries, Incidents, perturbations) dont près de 5'347 concernent des perturbations (Travaux, manifestations, circulation, interventions secours, intempéries, malaise voyageurs, obstructions). Parmi les 42'236 événements, 70 ont eu de très fortes conséquences sur l'exploitation des lignes entraînant une immobilisation, des déviations ou des interruptions prolongées des services. Parmi les causes de ces 70 événements de sévérité haute on recense 48 collisions, 9 malaises/accidents voyageurs et 2 décablages.

Pour ce qui relève de la performance à l'horaire, le graphique ci-dessous montre l'évolution mois par mois du retard sur les lignes en 2024 par rapport à 2023 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 service nocturne.
- Valeurs 2024 en barre, valeurs 2023 sous forme de trait

Analyse PAH gros retard par Ann Temporal



## Synthèse et événements marquants

---

Les données sur 2024 en termes de grands retards sont proches de celles de 2023. La moyenne des grands retards s'élève à 4.9% des courses effectuées en 2024 par rapport à 5.1% sur 2023.

Concernant le mois de janvier 2024, ce sont majoritairement les mauvaises conditions de circulations liées à la mise en service partielle de la régulation des carrefours sur l'extension du tram 15 qui explique la dégradation par rapport à 2023 qui avait pourtant connu quelques périodes d'intempéries (neige). Si la ligne 15 bénéficiait de très bonnes conditions de circulation sur l'extension ZIPLO, les remontées de files du trafic individuel concernaient un large secteur allant de Lully / Certoux Saint-Julien, Plan-les-Ouates, Voirets qui touchaient principalement les lignes 48 (47), 80 et 82. A ceci s'ajoute les mauvaises conditions météorologiques de début - mi-janvier (pluies, neige). Tout ceci explique pour une grande partie la dégradation de la ponctualité par rapport à janvier 2023.

On constate que la situation s'est légèrement dégradée en mai. A noter sur ce mois, la tenue de 2 manifestations qui ont entraîné des perturbations au centre-ville (1<sup>er</sup> mai / Marathon) mais aussi d'accidents piétons/tram et voiture/tram dont 3 avec blessures graves qui ont entraîné bien entendu des immobilisations/déviations sur des durées supérieures à 1 heure. Pour le mois de juin 2024, nous pouvons noter l'absence de la Geneva Pride par rapport à 2023 et un temps moins caniculaire que celui qui a prévalu sur la deuxième partie de juin 2023, ce qui a eu des effets sur la fréquentation et donc les pics de trafic sur les plages notamment.

En fin d'année la situation des grands retards était meilleure en 2024 par rapport à 2023. En effet, 2023 avait vu la plus importante crue de l'Arve jamais observée ce qui avait entraîné la fermeture des ponts des Acacias, de Carouge, de la Fontenette, du Val d'Arve et de Vessy. Cet événement a engendré d'importants retards et des changements d'itinéraires par rapport à l'horaire théorique. On retrouve aussi, sur la deuxième moitié de 2023, les problèmes de circulations faisant suite à la mise en service du tram sur la ZIPLO qui n'étaient plus d'actualité en 2024.

## 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 2023.

Objectif 1	Indicateurs soumis à pénalités : OUI/NON		Résultat	Test	Cible	Atteinte <sup>1</sup>
Améliorer l'offre de transport et la fréquentation des transports collectifs	Indicateurs de production					
	1. Offre de transport en PKR (Places x km réalisées) [x 1 mio]	NON	3'419	≥	3'500 (3'774) <sup>2</sup>	NON 97.7%
	2. Fréquentation en VKM (voyages x kilomètres mesurés) [x 1 mio]	NON	543	≥	505 (570) <sup>2</sup>	OUI
Objectif 2	Indicateurs de qualité					
Assurer la qualité du service à la clientèle	3.1. Qualité des correspondances LEX, Lignes de rabattement	OUI	80.52%	≥	77.00%	OUI
	3.2. Qualité des correspondances LEX, Réseau tpg global en horaire de soirée	OUI	75.21%	≥	82.00%	Partiellement 91.7%
	4.1. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules	NON	17.46	≥	17.34	OUI
	4.2. Fiabilisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs	NON	14.87	≥	14.91	NON 99.7%
	5.1. Taux de courses non réalisées réseau tramways	NON	1.61%	≤	1.10% (1.05%) <sup>2</sup>	NON +0.51pt
	5.2. Taux de courses non réalisées réseau trolleybus	NON	1.71%	≤	0.75%	NON +0.96pt
	5.3. Taux de courses non réalisées réseau autobus	NON	0.90%	≤	0.45%	NON +0.45pt
	6. Evolution des notes BEST	NON	6 indic. sur 6	≥	note 2023	NON 4 sur 6
Objectif 3	Indicateurs financiers					
Assurer une maîtrise financière	7. Ratio de contributions cantonales (hors sillon) (%)	OUI	50.4%	≤	49.5% (48.4%) <sup>3</sup>	OUI par tolérance 98.2%
	8. Taux de couverture (hors sillon) (%)	OUI	42.8%	≥	42.9% (46.2%) <sup>3</sup>	OUI par tolérance 99.8%
	9. Coûts/PKR (CHF)	OUI	0.141	≤	0.138 (0.129) <sup>3</sup>	OUI par tolérance 97.9%
Objectif 4	Indicateur environnemental					
Diminuer les impacts environnementaux	10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	NON	44.9%	≥	48.0%	NON 93.5%

<sup>1</sup> Explications sur le degré d'atteinte :

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

<sup>2</sup> Valeur initiale du CP 2020-2024 pour l'année 2024, révisée dans le Rapport d'Etape du 10.12.2023.

<sup>3</sup> Modifié après le Rapport d'Etape H2024 du 10.12.2023 (version du 24.03.2023), suite au budget 2024 des tpg validé par arrêté du Conseil d'Etat #7564-2023 du 29.11.2023.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

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

### Bilan des pénalités

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

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

Voici le bilan selon les résultats 2024 :

Indicateurs	Engagement de l'Etat	Résultat (R) par rapport à la cible			Degré d'atteinte 2023	Pénalité retenue
		Pas atteint R ≤79%	Partiellement atteint 80% ≤ R ≤ 94%	Atteint R ≥95%		
3.1 Qualité des correspondances LEX, lignes de rabatement	oui	300'000.-	150'000.-	<b>0.-</b>	<b>100%</b>	<b>0.-</b>
3.2 Qualité des correspondances LEX, horaire de soirée	oui	300'000.-	<b>150'000.-</b>	0.-	<b>91.7%</b>	<b>150'000.-</b>
7 : Ratio de contributions cantonales	non	300'000.-	150'000.-	<b>0.-</b>	<b>98.2%</b>	<b>0.-</b>
8 : Taux de couverture globale	non	300'000.-	150'000.-	<b>0.-</b>	<b>99.8%</b>	<b>0.-</b>
9 : Coûts / PKR	non	300'000.-	150'000.-	<b>0.-</b>	<b>97.9%</b>	<b>0.-</b>
<b>Total des pénalités retenues</b>						<b>150'000.-</b>

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

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

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

## Bilan par indicateur

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

Cible CP 3'774.0 M-PKR, révisée à 3'500.0 M-PKR ; Résultat 3'419.3 M-PKR

→ Objectif non-atteint à 97.7%

*L'indicateur est mesuré en PKR [places x kilomètres réalisées] ; il correspond aux kilomètres productifs parcourus sur Suisse multipliés par la capacité des véhicules (définie à l'annexe 4). Il exclut les parcours haut-le-pied (sauf ceux de retournement), formation, nocturnes, spéciaux ou techniques et le GLCT.*

Offre en hausse de +2.5% par rapport à 2023, notamment avec le prolongement du tram 15 de Palettes à la ZIPLO, initialement prévu pour décembre 2021 et finalement reporté à décembre 2023. La hausse est de +11.9% par rapport à la référence 2019 pré-Covid et pré-Léman-Express, mais moins que les +23.5% selon la cible CP. Le résultat est au final à -9.4% de la cible initiale avant révision. Parmi les raisons de cet écart, il y a d'une les reports des années précédentes, encore reportés au-delà de 2024 : prolongements des lignes 7 (Grands-Esserts), 8 (Aéroport-P47), 20 (Veyrier-Tournettes), 21 (Veyrier-Douane). D'autre part les évolutions prévues pour 2024 et également reportées au PATC 2025-2029 : réorganisation du réseau urbain avec la mise en service des bus électriques, prolongement de la ligne 15 à Saint-Julien (TGSJ 2), adaptation du réseau à Veyrier avec l'ouverture du quartier des Grands-Esserts à Vessy, mise en service du BHNS de Vernier. Tous ces reports ont justifié une révision de la cible à -7.3% de sa valeur initiale.

Le résultat n'atteint toutefois pas non plus la cible révisée, avec un écart de -2.3%. Cela est principalement lié aux mesures ponctuelles d'ajustement de l'offre en lien avec l'absentéisme et la disponibilité des véhicules (suppression de certaines courses de renfort notamment). Les taux de courses non réalisées ont aussi été plus élevés que la cible (cf. indicateur 5) pour les trois modes tramways, trolleybus et autobus, ce qui impacte directement la production kilométrique.

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

Cible CP 570 M-VKM, révisée à 505.0 M-VKM ; Résultat 543.4 M-VKM → Objectif atteint

*L'indicateur est mesuré en VKM [voyages x kilomètres mesurés] ; il correspond à la somme des distances parcourues par les voyageurs dans les convois sur Suisse, y compris la partie sur territoire suisse des lignes du GLCT (= multiplication des voyages comptés sur chaque tronçon par la longueur du tronçon). Il n'est pas tenu compte des parcours nocturnes et spéciaux.*

Le retard de croissance de la fréquentation lié au Covid-19 et les perspectives incertaines avaient justifié une révision de la cible à -11.4% de sa valeur initiale. La fréquentation dépasse finalement la cible révisée de 7.6%, et présente une hausse de +3.4% par rapport à 2023. Le redressement attendu en lien avec la fin de la pandémie de Covid-19 a bien eu lieu, avec une valeur atteinte à seulement -4.7% de la cible initiale et à +1.1% de la valeur de référence pré-Covid de 2019.

La fréquentation en nombre de voyages (ou montées) atteint 218.3 Millions. C'est une hausse de +2.7% depuis 2023 mais encore légèrement à -0.2% en-dessous de 2019.

Sur les tranches horaires spécifiques au nocturne (de 1h à 4h), la demande a augmenté de 110'000 voyageurs (+21.6%) par rapport à 2023.

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

Cible CP 77.00% ; Résultat 80.52% → Objectif atteint

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

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

La ponctualité spécifique aux correspondances Léman Express reste très satisfaisante et encourageante pour la qualité de service sur l'intermodalité bus-train. Cet indicateur affiche un très bon résultat, nettement supérieur à la cible, et légèrement supérieur à 2023 (de 80.39% à 80.52%).

La ponctualité globale tpg s'améliore aussi légèrement de 73.69 à 73.77% par rapport à 2023 (et toujours bien au-dessus des 71.7% de 2019). Parmi les 26.23% de courses qui ne sont pas à l'heure, il y a un équilibre avec 13.38% d'avance (dès 1') et 12.84% de retard (dès 3').

Notons encore que les lignes secondaires (régionales) sont globalement plus fiables que les lignes principales (urbaines).

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

Cible CP 82.00% ; Résultat 75.21% → Objectif partiellement atteint à 91.7% (80% ≤ R ≤ 94%)

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

L'indicateur est encore en baisse par rapport à 2023 (de 75.35% à 75.21%) et pour la troisième année consécutive, reste en-dessous de la marge de tolérance (cible à 82.00%, seuil d'acceptation de 95% à 77.90%).

La description de l'indicateur (annexe du CP) prévoit que « certains incidents ne pouvant être imputés aux TPG (travaux ou manifestation impactant significativement la fréquentation ou les parcours, cas de force majeure, ...), les journées considérées des lignes touchées ne seront pas prises en compte pour l'atteinte des objectifs (art. 5 du CP) ». Certaines journées de 2024 ont une valeur très basse (19 jours <70% et même 3 jours <60%), toujours en lien avec un événement particulier ou de la neige. Mais si l'on fait l'exercice de retirer les 5% « pires » journées de l'année, l'indicateur reste quand même sous les 76.0% donc loin de la cible. Il n'y a donc pas de caractère exceptionnel justifiant le cas de force majeure.

L'analyse par mois montre que la cible de 82.0% n'est jamais atteinte, ni même en tenant compte de la marge de tolérance (77.9% avec la tolérance de 5%). Les meilleurs mois sont février-mars-avril-mai (>76%) et les moins bons mois sont janvier-août-septembre-octobre-novembre (<75%).

Dans le détail, la ponctualité en soirée est très fortement dégradée par des avances plutôt que par des retards : on dénombre 16.24% de courses en avance (dès 1') contre 8.54% en retard (dès 3'). Ce phénomène est constaté toute l'année, mais de manière moins marquée en été, comme le montre le graphique ci-dessous (vert à l'heure, retards en haut, avances en bas) :

PAH par axe de temps (jour, mois, semaine, année)



## Résultats par objectif et bilan des pénalités

### 4.1 Flabllisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale véhicules

Cible CP 17.34 km/h (valeur 2023) ; Résultat 17.46 km/h → Objectif atteint

*La vitesse commerciale « véhicules », mesurée par véhicule pour l'ensemble des véhicules sur la base des km et temps de conduite, permet d'indiquer le niveau de performance de l'exploitation et des infrastructures de circulation. Elle est calculée pour un type de jour « Lundi à Vendredi » pour la période dite « Normale » c'est-à-dire hors vacances scolaires. Elle exclut les parcours nocturnes, spéciaux ou techniques et le GLCT.*

Elle était globalement en baisse depuis 2020, avec la reprise progressive du trafic routier général lié à la période post-pandémique. Il est donc réjouissant de voir que cette baisse s'est stoppée.

Elle est en légère baisse en zone 1 LMCE (Hypercentre) de 11.07 à 11.02 km/h, et passe sous la valeur de 2019 (11.04). En revanche elle remonte en zone 2 (périmètre simplifié correspondant aux communes de Genève, Carouge et Lancy) de 15.48 à 15.71 km/h. Dans le reste du canton (hors zone) elle redescend à sa valeur de 2019. En moyenne pour tout le réseau elle dépasse encore de 0.51 km/h le score 2019 de 16.95 km/h. Cela est notamment dû à l'augmentation de l'offre proportionnellement plus forte dans les zones géographiques « rapides » (hors zone) ainsi que durant les heures « fluides » (soirée et week-end).

### 4.2 Flabllisation et amélioration des temps de parcours : Vitesse commerciale voyageurs

Cible CP 14.91 km/h (valeur 2023) ; Résultat 14.87 km/h → Objectif non atteint à 99.7%

*La vitesse commerciale « voyageurs », reflète la vitesse qui est en moyenne réellement vécue par les clients. Elle est ainsi pondérée selon la fréquentation réelle des véhicules sur le tronçon mesuré. Les tronçons les plus chargés et les heures de pointe auront plus de poids que les tronçons et heures de faible fréquentation. Elle est calculée pour un type de jour « Lundi à Vendredi » pour la période dite « Normale » c'est-à-dire hors vacances scolaires. Elle exclut les parcours nocturnes, spéciaux ou techniques et le GLCT.*

Elle est globalement en baisse depuis 2020, avec la reprise progressive du trafic routier général lié à la période post-pandémique. La baisse entre 2023 et 2024 est cependant contenue (de 14.91 à 14.87 km/h soit -0.3%). Elle s'est même améliorée pour le tramway (de 14.74 à 14.79 km/h soit +0.3%). Elle a baissé pour toutes les autres catégories de ligne, mais de manière un peu plus marquée pour le trolleybus (de 12.52 à 12.34 km/h soit -1.4%).

Elle est toujours supérieure à la valeur de 2019 : en moyenne pour tout le réseau elle dépasse de 1.8% le score 2019 de 14.60 km/h.

## 5. Taux de courses non réalisées

Réseau tramways : Cible CP révisée 1.10% ; Résultat 1.61% → Objectif non-atteint à +0.51pt.

Réseau trolleybus : Cible CP 0.75% ; Résultat 1.71% → Objectif non-atteint à +0.96pt.

Réseau autobus : Cible CP 0.45% ; Résultat 0.90% → Objectif non-atteint à +0.45pt

*Le périmètre de l'indicateur comprend l'ensemble des lignes TPG ainsi que celles du GLCT. Il correspond au taux en % de courses non réalisées entièrement (départ annulé ou course interrompue) par rapport au nombre de courses totales planifiées pour la période correspondante.*

Les trois modes se retrouvent au-delà de la cible. Cependant, le manque de disponibilité de nos véhicules, toutes catégories confondues, a été un frein tout au long de l'année en raison de nombreuses avaries. De plus, les perturbations en fin d'année liées à la circulation, les accidents tpg non concernés et les interventions de secours ont également eu un impact négatif.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

On note une dégradation sur le réseau tramway par rapport à 2023 (de 1.21 à 1.61%), ce qui met en évidence le besoin de développer les infrastructures de rebroussement (programme en cours).

La situation sur le trolleybus (de 2.30 à 1.71%) et l'autobus (de 1.03 à 0.90%) s'améliore par contre sensiblement, même si les cibles restent dépassées. Les annulations de courses en 2023 liées aux manques d'effectifs de conduite et de véhicules ont pu être mieux contenues en 2024. Restent les perturbations liées aux conditions de circulation.

La ligne 23 en mode électrique « TOSA » est comptabilisée sous autobus ; si on l'isole, son résultat de courses non-réalisées reste élevé mais s'améliore en passant de 2.57 en 2023 à 2.42 en 2024.

Des informations générales sur les aléas liés à la circulation sont fournies au chapitre 2 sous « Evénements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service », et la liste complète des événements marquants est présentée en annexe 1.

### 6. Evolution des notes BEST

Cible CP : 6 indicateurs sur 6  $\geq$  note 2023

Résultat : 3 indicateurs en hausse, 1 indicateur égal, 2 indicateurs en baisse

→ Objectif non-atteint

Cet 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.

Avec 2 indicateurs qui perdent 3 points en tout, l'objectif n'est pas considéré comme atteint. Toutefois le bilan est globalement positif avec un total qui augmente de 1 point.

- La satisfaction générale poursuit sa remontée depuis le creux Covid de 2020.
- La fiabilité baisse de 2 points..
- L'information est stabilisée.
- Le comportement du personnel perd 1 point mais reste très élevée.
- La sûreté et sécurité remontent de 2 points.
- L'image sociale remonte de 2 points.

	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Satisfaction générale	83	79	73	76	80	80	<b>81</b>
Fiabilité	75	80	77	79	79	79	<b>77</b>
Information	65	73	71	72	73	71	<b>71</b>
Comportement du personnel	80	74	75	74	78	80	<b>79</b>
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80	78	<b>80</b>
Image sociale	90	88	79	79	80	79	<b>81</b>
Total	477	472	453	459	470	467	<b>468</b>

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

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

Cible CP 48.4% révisée à 49.5% ; Résultat 50.4% → Objectif atteint à 98.2% (R  $\geq$  95%)

L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte des contributions cantonales (sans les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des produits.

Explications au chapitre 5.

## Résultats par objectif et bilan des pénalités

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

Cible CP 46.2% révisée à 42.9% ; Résultat 42.8% → Objectif atteint à 99.8% (R ≥95%)

*L'indicateur est mesuré en [%] en tenant compte de l'ensemble des produits propres TPG (y compris les indemnités pour la Communauté tarifaire intégrale) par rapport à l'ensemble des charges.*

Explications au chapitre 5.

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

Cible CP 0.129 révisée à 0.138 ; Résultat 0.141 CHF/PKR → Objectif atteint à 97.9% (R ≥95%)

*L'indicateur est mesuré en [CHF] en tenant compte de l'ensemble des charges par rapport aux PKR [places x km réalisés].*

Explications au chapitre 5.

**10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique**

Cible CP 48.0% ; Résultat 44.9% → Objectif non-atteint à 93.5%

*L'indicateur est mesuré en KmR [kilomètres réalisés] ; il correspond aux kilomètres productifs parcourus sur le territoire cantonal par les lignes exploitées en mode électrique. Il exclut les parcours haut-le-pied (sauf ceux de retournement), formation, nocturnes, spéciaux ou techniques et GLCT.*

L'écart de 3.1 points s'explique principalement par le fait que la cible fixée par le CP n'a pas été révisée, alors qu'elle intégrait des développements de lignes à traction électrique qui ont été reportés (cf. commentaire de l'indicateur 1). L'arrivée anticipée de plusieurs bus électriques chez les sous-traitants a partiellement compensé ces reports mais pas suffisamment pour atteindre la cible.

Il faut aussi noter que le nombre de courses non-réalisées est plus important sur les réseaux électriques (tram 1.61%, trolleybus 1.71%, TOSA 2.42%) que sur le réseau autobus (0.90%). Cela qui impacte le taux réalisé à la baisse par rapport au taux planifié.

## Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

## 4. Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

## Suivi des investissements

En CHF	Désignation	Comptabilisé 2020-2024 Consolidé	PF 2020-2024
	Bâtiments	53'951'092	76'390'000
	Installations Fixes	3'043'531	24'800'000
	<b>Terrains, Bâtiments &amp; Installations Fixes</b>	<b>56'994'622</b>	<b>101'190'000</b>
	Bureautique & Mobilier	257'434	250'000
	Instal. & Matériel Info & Télécommunication	12'122'170	8'511'000
	Outils, Machines & Installations Autres	1'076'653	1'600'000
	<b>Equipements, Machines &amp; Autres Immobilisations</b>	<b>13'456'257</b>	<b>10'361'000</b>
	Autobus	27'768'461	48'800'000
	Trolleybus	27'615'839	67'700'000
	Tramways	58'065'570	90'455'000
	Equipements Embarqués	19'693'913	19'290'000
	Véhicules de Service	5'408'313	5'872'000
	<b>Véhicules &amp; leurs équipements</b>	<b>138'552'095</b>	<b>232'117'000</b>
	Systèmes d'Informations & Télécommunications	66'488'627	51'390'000
	<b>Immobilisations Incorporelles</b>	<b>66'488'627</b>	<b>51'390'000</b>
	<b>Investissements PF (hors En-Chardon)</b>	<b>275'491'601</b>	<b>395'058'000</b>

Au terme du Contrat de Prestations 2020-2024, les investissements réalisés (hors projet En-Chardon) atteignent 275.5 MCHF, soit -119.6 MCHF vs PF. Les principales acquisitions de matériel roulant ont eu lieu en 2020 et 2021 et concernent 9 tramways et 23 trolleybus ainsi que des équipements embarqués pour ces nouveaux véhicules et pour remplacer des matériels obsolètes. Sur l'année 2024 ce sont 84.4 MCHF qui ont été investis, notamment dans les véhicules : ebus, 26.8 MCHF. Cet investissement ne correspond toutefois pas à une livraison de véhicules mis en service mais à un en-cours sur la fabrication de ces véhicules qui seront livrés ultérieurement. En dehors de ces ebus, les principaux investissements sur 2024 concernent les bâtiments (bâtiment de l'horloge, sécurisation bâtiments, adaptation du dépôt de la Jonction à l'arrivée prochaine de véhicules électriques, etc.) et l'informatique (projet SAP S4, infrastructures, etc.).

Même si de nombreux projets bâtiments ont été réalisés depuis le début du PF, ils n'atteignent toutefois pas les projections initiales. Au niveau des autobus, le montant est inférieur aux attentes : l'acquisition de 28 autobus électriques bi-articulés (33.6 MCHF) pour la ligne 4 et de 14 autobus électriques articulés (14.0 MCHF) pour la ligne 22 étaient prévus dans le PF mais ces projets ont été repoussés. Concernant les tramways, la livraison de 7 unités pour la ligne 15 figurait dans le PF en 2023 et 2024 (projet repoussé). Enfin pour les trolleybus, l'achat de 29 trolleybus double articulation (34.8 MCHF) prévus pour le BHNS de Vernier n'a pas eu lieu.

## Suivi des investissements et compte de résultat simplifié

## Compte de résultat simplifié

DÉSIGNATION en milliers CHF	BUDGET		RÉEL		ÉCARTS		ÉCARTS	
	CONSOLIDE		CONSOLIDE		Réal vs budget		Réal 2024 vs réel 2023	
	31.12.2024	31.12.2024	31.12.2023		CHF	%	CHF	%
<b>PRODUITS EXPLOITATION</b>								
Revenus de transports	157'905	155'549	152'789	-1'356	-0.9%	3'760	2.5%	
dont revenus de transports UNIRESO	126'688	125'843	123'662	-1'045	-0.8%	2'180	1.6%	
dont revenus de transports Léman Pass	15'949	15'341	14'585	-608	-3.6%	755	5.2%	
Contributions UNIRESO	47'944	46'995	40'871	-949	-2.0%	6'125	15.0%	
Contributions de l'Etat de Genève	272'457	283'367	273'982	10'900	4.0%	9'385	3.4%	
Contributions de la Confédération	9'917	12'275	13'358	2'358	23.8%	-1'063	-8.2%	
Contributions des communes et des Tiers	29'106	24'134	19'354	-4'973	-17.1%	4'770	24.8%	
Produits d'exploitation divers	18'342	23'199	18'729	4'858	26.5%	4'470	23.9%	
<b>Total des produits d'exploitation</b>	<b>535'682</b>	<b>546'520</b>	<b>519'103</b>	<b>10'838</b>	<b>2.0%</b>	<b>27'417</b>	<b>5.3%</b>	
<b>CHARGES D'EXPLOITATION</b>								
Frais de personnel	292'188	305'144	285'633	12'956	4.4%	19'511	6.8%	
Frais de véhicules	38'492	40'651	36'857	2'159	5.6%	3'794	10.3%	
Frais de bâtiments et installations fixes	25'957	25'554	24'078	-403	-1.6%	1'476	6.1%	
Sous-traitance de transport	65'854	66'861	64'611	1'007	1.5%	2'250	3.5%	
Charges d'exploitation diverses	39'248	37'192	34'059	-2'065	-5.2%	3'133	9.2%	
Dotations aux amortissements	64'047	61'839	61'216	-2'209	-3.4%	623	1.0%	
Pertes sur constats et obsolescences	2'540	4'120	2'288	1'579	62.2%	1'831	80.0%	
<b>Total des charges d'exploitation</b>	<b>528'328</b>	<b>541'360</b>	<b>508'741</b>	<b>13'033</b>	<b>2.5%</b>	<b>32'619</b>	<b>6.4%</b>	
% des produits	99%	99%	96%					
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>7'354</b>	<b>5'159</b>	<b>10'362</b>	<b>-2'195</b>	<b>-29.8%</b>	<b>-5'202</b>	<b>-50.2%</b>	
Produits financiers	522	2'098	1'723	1'576	301.8%	375	21.8%	
Charges financières	12'457	10'621	14'959	-1'937	-14.7%	-4'068	-27.7%	
<b>Résultat financier</b>	<b>-11'935</b>	<b>-8'523</b>	<b>-12'966</b>	<b>3'412</b>	<b>28.6%</b>	<b>4'443</b>	<b>34.3%</b>	
<b>Quote-part dans le résultat des sociétés associées</b>	<b>0</b>	<b>251</b>	<b>19</b>	<b>251</b>		<b>232</b>	<b>1200.1%</b>	
<b>RÉSULTAT NET (+EXCÉDENT)</b>	<b>-4'581</b>	<b>-3'112</b>	<b>-2'585</b>	<b>1'469</b>	<b>32.1%</b>	<b>-527</b>	<b>-20.4%</b>	
Total des produits	536'204	548'689	520'948	12'668	2.4%	28'224	5.4%	
Total des charges	540'785	551'961	523'430	11'196	2.1%	28'551	5.5%	

Sur l'année 2024, l'offre de transports sur l'ensemble du réseau tpg progresse de +4% (en places kilomètres) par rapport à 2023 et se situe au niveau prévu dans le budget. Les charges et les produits sont cependant globalement supérieurs aux attentes (+12.7 MCHF et +11.2 MCHF, respectivement). Les principaux postes de dépenses non prévues au budget sont liées aux accords syndicaux négociés avec les partenaires sociaux au mois de mai et à l'indexation des salaires du 1er janvier. Ces deux éléments expliquent un écart d'environ +8.8 MCHF. D'autres facteurs, comme les prix de l'énergie ou le projet « Chrysalide », ont également généré des surcoûts significatifs. Toutes ces dépenses imprévues ont toutefois été compensées par des subventions supplémentaires de la part du Canton de Genève (+10.9 MCHF) ; ils n'ont donc pas influencé négativement le résultat net. D'autres charges supérieures au budget (frais de véhicules, dépréciation d'actifs) ont pu être compensées par des éléments exceptionnels : la vente d'actions ou l'annulation d'une provision pour litige (risque non réalisé). Au final, le résultat net (-3.1 MCHF) est donc proche du budget initial (-4.6 MCHF). Les revenus de titres de transports qui affichaient une croissance par rapport à 2023 de +4% à mi-année ont fléchi sur le second semestre (+1%) pour terminer à +2.5% sur l'ensemble de l'année. La fréquentation (en voyages kilomètres), en hausse de +4% par rapport à l'année 2023, dépasse désormais la situation prépandémique (+2% par rapport à 2019). Les effets à long terme de la crise sur les habitudes de mobilité de la population se font toutefois toujours ressentir. Le manque à gagner est important si l'on compare les revenus de transports réels 2024 à ceux initialement prévus dans le Plan Financier Pluriannuel : -14.8 MCHF. La structure des produits se trouve ainsi modifiée avec une part de produits propres diminuée au profit des contributions. La mise en œuvre au 1er janvier 2025 de la loi sur la prise en charge par l'Etat, sous conditions, des abonnements unireso pour les jeunes et les seniors devrait permettre d'augmenter significativement les revenus de transports dès 2025 et améliorer ainsi le taux de couverture.

## 5. Bilan des activités

### Qualité de service : information voyageurs

#### Plans de connexions

Le développement des nouveaux plans de connexions se poursuit en 2024.

Après une première pose sur le réseau opérée à l'Etape de décembre 2023, de nouveaux plans ont été élaborés afin d'améliorer le design général, dont celui des points d'intérêt, en plus d'enrichir les visuels en information.

La refonte visuelle de ces plans intègre une nouvelle hiérarchie de l'information pour davantage de compréhension.

Tous les plans de connexions aux arrêts sont désormais sous ce nouveau format à l'information épurée.

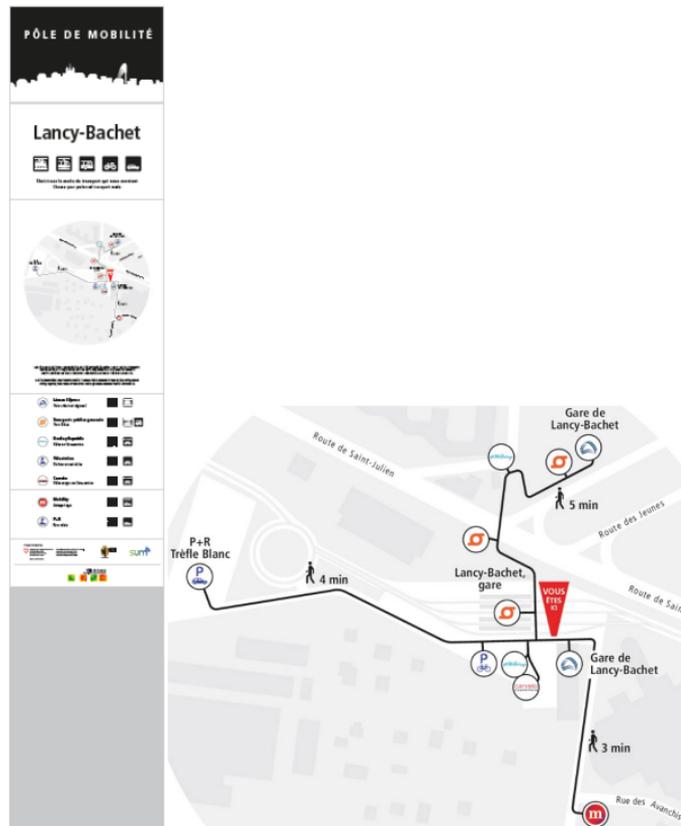
Le site web a été également progressivement alimenté avec ces plans de connexions.



## Bilan des activités

## Signalétique et plans géographiques des pôles de mobilité

Une signalétique et des plans géographiques dédiés aux pôles de mobilité ont été déployés au fil de l'eau sur le réseau. Ces éléments sont installés sur des totems déployés aux divers endroits proposant plusieurs types de mobilité. Une cinquantaine d'ensembles signalétiques (Cornavin, Bel-Air, Champel, Place de Neuve...) ont été créés par notre graphiste. Il s'agit de présenter les différentes offres de mobilité sous forme synthétique et schématisée avec un aperçu du temps de parcours entre autres.



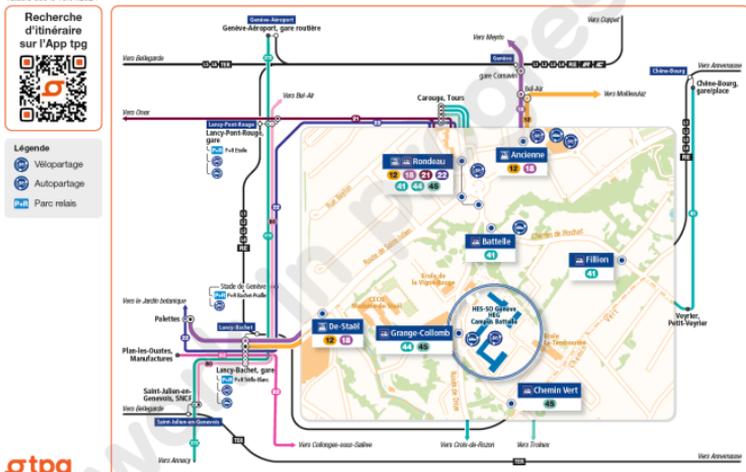
## Plans de mobilité pour partenaires externes

Dans le cadre des besoins émis par les clients B2B des tpg, de nouveaux plans ont été élaborés avec pour objectif de repérer facilement les points de mobilité autour des lieux d'intérêt des clients B2B (arrêts de bus, site vélo et autopartage, parc-relais, etc.). Le plan géographique est accompagné d'une représentation périphérique schématisée des services tpg, visant à montrer l'étendue de la desserte des lignes tpg.

Les plans produits sont destinés à la HES Genève Campus Batelle afin de mettre en évidence les transports publics durables dans le secteur. Les axes schématisés en extérieur permettent de se projeter dans son trajet d'aussi proche que divers points clés de Genève jusque dans le canton de Vaud ou la Haute-Savoie, provenances de certains professeurs et étudiants.

## Les transports publics autour de Battelle?

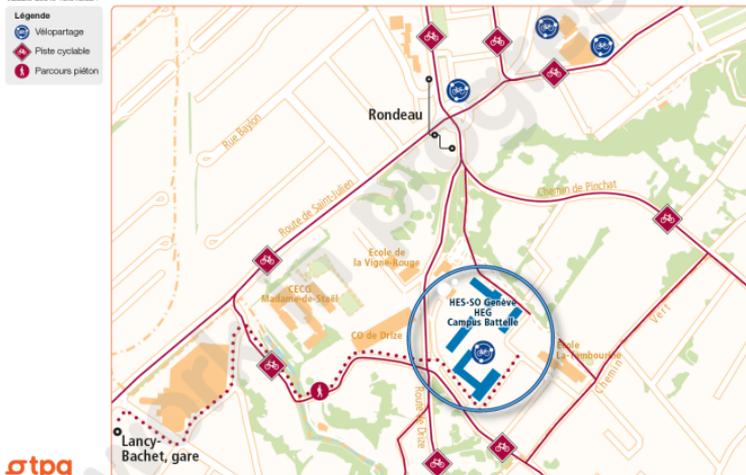
Validité cdt le 15.01.2024



Le second plan est une version qui guide au Campus par des chemins piétons et cyclables. Ceci permet d'offrir une couverture complète de l'offre de transport autour du campus en maintenant des plans harmonieux et une lecture facilitée. En ajout des plans, des temps de parcours type seront mis en avant sur le site de l'université afin de valoriser les transports plus durables.

## Les modes de mobilité douce à proximité de Battelle.

Validité cdt le 15.01.2024



## Bilan des activités

Evolution du design des produits Chantiers et Manifestations

Une évolution de nos affiches et stickers présents sur nos infrastructures a été opérée avec pour but de les rendre plus complets et plus compréhensibles via les symboles et couleurs employés. Désormais des QR codes accompagnent systématiquement nos affiches et stickers renvoyant vers la page du site web des informations chantiers / manifestations ou vers l'itinéraire à pied à emprunter.

Ces nouvelles informations ont été déployées sur le réseau progressivement sur toute l'année 2024.

32

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

Du

Lundi

16.09.2024

à 04:00

→

Au

Vendredi

28.03.2025

à 03:30

## Avis de perturbation

**Arrêt déplacé**

En raison de travaux, le parcours de la ligne **32** est modifié en direction de Sous-Moulin.

L'arrêt «**Thônex, Tronchet**» est déplacé chemin de la Mousse, en commun avec la ligne **37**, quai **Y**.

L'arrêt «**Chêne-Bourg, gare-Tour**» est déplacé chemin de la Gravière, quai **R**.

Flashez le code QR dédié ci-contre pour accéder à un aperçu du parcours piéton sur un portail cartographique en ligne.



tpg.ch



App tpg+



Parcours piéton

#TPG30




Travaux

Du 01.09.2024 à 04:00  
au 02.09.2024 à 03:30

Plus d'info  
sur le site web

2

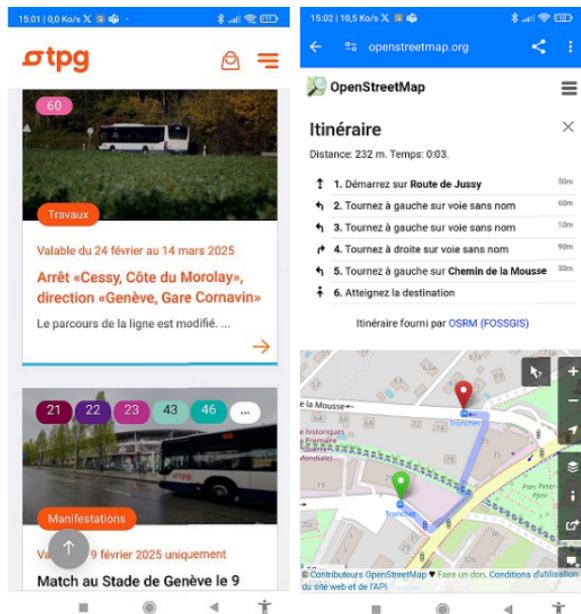
Arrêt déplacé

Veuillez consulter  
l'information ci-dessous.



tpg.ch

Exemples de renvois des QR codes :



### Projet DIDOKAR

Ce projet marque le remplacement sur le réseau des plaques d'arrêt par de nouvelles plaques respectant l'obligation fédérale de dénomination des arrêts (DiDok).

Les noms d'arrêt pour les transports publics sont régis, entre autres, par l'Ordonnance sur les noms géographiques (ONGéo), visant à assurer une cohérence/harmonisation et une clarté dans la dénomination des arrêts de transport public au niveau national, facilitant ainsi l'orientation des usagers. Désormais, la mention de la localité précède le complément du nom d'arrêt.

Le pictogramme d'interdiction de fumer constitue une autre information apparue sur les plaques d'arrêt. Cette mesure fait partie d'une législation cantonale visant à interdire de fumer dans divers lieux publics extérieurs, tels que les abords des écoles, les terrains de sport, et les arrêts de bus. À Genève, cette interdiction est entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2024. Le service de l'Information Voyageurs a profité du remplacement total des plaques d'arrêt pour intégrer la notion de quai à tous les lieux d'exploitation tpg. Cette systématique vise à faciliter l'orientation des voyageurs et voyageuses.

Le remplacement des plaques s'est opérée entre mai et octobre 2024, pour un volume total de plus 3000 plaques.



Thônex,  
Hôpital Trois-Chêne

Événement Watches and Wonders

La collaboration démarrée en 2022 avec la Fondation Watches & Wonders Geneva s'est poursuivie en 2024 avec un concept d'information global déployé afin d'accompagner la mobilité du salon.

Une information importante a été relayée aux arrêts desservis, sur le site de Palexpo ainsi que sur les canaux digitaux du Palais des Expositions et des tpg.



ARRIVÉE À MONT-BLAIC - 16:00h

	STAND	RELAIS	METROPOLE	MONTEBLAIC	AREZ CORNIN	LANNOUË	INTERCONTINENTAL	MONT-BLAIC
Stand	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Relais	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Intercontinental	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Stand	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Relais	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Intercontinental	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Stand	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Relais	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Intercontinental	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Stand	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Relais	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Intercontinental	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10
Mont-Blaic	07:00	07:10	07:20	07:30	07:40	07:50	08:00	08:10



## Réseaux sociaux

L'équipe de l'Information voyageurs a repris la gestion des réseaux sociaux (Facebook et X principalement) en début d'année pour la diffusion des événements liés à la partie Information voyageurs. Les grands événements tel que l'ouverture du tunnel des Nations, le Salon Watches and Wonders, le Tour de Romandie ou encore le Marathon de Genève ont été couverts. Le contenu a été adapté au canal, renvoyant vers une information plus étoffée sur le site tpg.ch.



**transports publics genevois - tpg**  
28 mars · 🌐

📄 Dès le 2 avril 2024, ouverture du tunnel des Nations et évolution de l'offre dans le Pays de Gex.

La ligne express 61 passera dans le tunnel au lieu de Grand-Saconnex, place. Votre trajet sera encore plus rapide 🚀!

Les tracés dans Ferney-Voltaire évoluent. Retrouvez toutes les infos détaillées ici 📄  
<https://www.tpg.ch/sites/default/files/2024-03/Inauguration-Tunnel-des-Nations-lignes-60-61.pdf>



**transports publics genevois - tpg**  
12 avr. · 🌐

Le salon [WatchesandWonders](#) Geneva tpg sera ouvert au public du 13 au 15 avril ! Des navettes tpg vous y conduisent, retrouvez toutes les infos et horaires ici 📄 <https://bit.ly/3UfXfNB>.

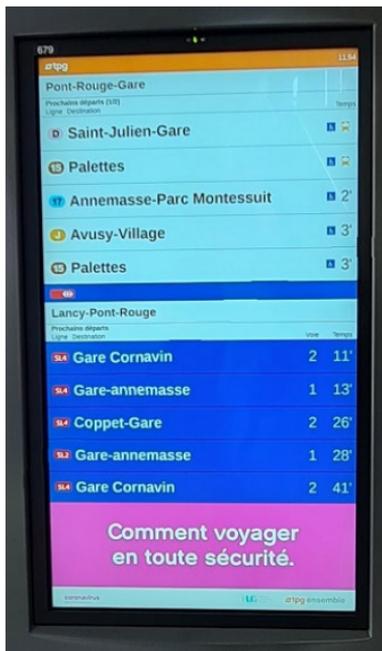
Bonne découverte !



## Écrans de pôle

Les écrans de pôle présents aux endroits névralgiques du réseau sont conçus pour fournir des informations en temps réel aux voyageurs. Ils affichent les prochains passages des bus, tramways et trains, ainsi que des informations sur les perturbations ou les modifications de service.

En ce qui concerne les trains, les écrans de pôle diffusent désormais les informations en temps réel prenant en compte les retards dans les horaires affichés, à l'instar de ce qui se fait pour les lignes tpg. La clientèle dispose donc d'une information juste et complète quel que soit le mode de transport utilisé.



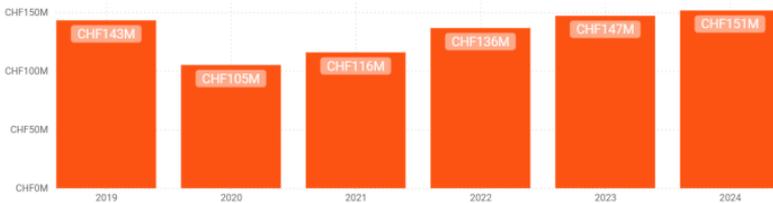
## Qualité de service : marketing et gestion prix et de produits

### Performances des ventes 2024

Les ventes réalisées par les tpg en 2024 se sont établies à 151,4 millions CHF, en progression de 3,1% par rapport à 2023, soit un montant additionnel de 4,55 millions CHF. Le recul de 2,01 millions constaté sur les abonnements annuels jeunes a ralenti la belle progression des ventes réalisée sur le premier semestre. Les objectifs de ventes de 152,8 millions de CHF fixés au budget ont presque été atteints, -0,91%.

### Évolution des ventes tpg TTC

de janvier à décembre

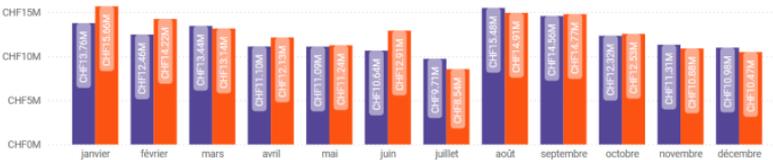


L'annonce de la prise en charge de l'État de Genève en juillet dernier s'est traduite par une baisse de 14,95% des ventes d'abonnements annuels unireso chez les jeunes. Malgré la communication sur le remboursement les jeunes se sont en partie reportés sur les abonnements mensuels et les titres locaux. Le report des abonnements mensuels vers l'annuel se poursuit chez les adultes et les seniors avec une progression respective de 7,93% et 9,57% notamment grâce à l'augmentation de 16,8% de la participation des communes (démarche Evomoov).

### Évolution des ventes tpg TTC

du 01.01.2024 au 31.12.2024

● 2023 ● 2024



### Chiffre d'affaires par source de revenus

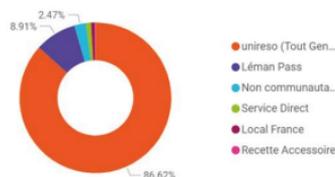
L'analyse des ventes par source de revenus fait ressortir une progression de 1% sur unireso, la baisse des abonnements annuels jeunes a freiné la croissance de son chiffre d'affaires constaté au premier semestre 2024. Léman Pass continue sur sa tendance enregistrée depuis le début de l'année avec une progression de 10,55% (+1,29 MCHF). Les autres produits ont également enregistré une forte progression de 38% (+1,86 MCHF) essentiellement générée par la progression du service direct, de la Geneva Transport Card et des transports réservés.

## Bilan des activités

## Ventes tpg TTC par source de revenus

du 01.01.2024 au 31.12.2024

groupe	2024	24-23	24-23(%)
Léman Pass	CHF1'3489'019	CHF1'287'672.75	10.55%
Local France	CHF1'270'700.96	CHF282'047.53	28.53%
Non communautaire	CHF3'740'924.7	CHF905'390.41	31.93%
Recette Accessoire	CHF115'359.71	CHF14'229.14	14.07%
Service Direct	CHF1'635'847.46	CHF661'537.84	67.90%
unireso (Tout Genève)	CHF131'152'976.81	CHF1'396'891.72	1.08%
<b>Total</b>	<b>CHF151'404'828.64</b>	<b>CHF4'547'769.39</b>	<b>3.10%</b>



Non communautaire : transports réservés, Geneva Transport Card (GTC), produits de la mobilité.

La part des ventes unireso (Tout Genève) est passé à 86,62% contre 88,36% sur 2023. La part des ventes Léman Pass croit quant à elle de 0,6% tandis que celle des ventes non communautaires enregistre une progression de près de 0,9 MCHF.

## Chiffre d'affaires par groupe de produits

Les abonnements annuels ont enregistré une croissance de 2,92%, soit 1,81 millions de chiffre d'affaires additionnel par rapport à 2023, les adultes y ont majoritairement participé. Les ventes d'abonnements mensuels ont augmenté de 1,08% avec le report des jeunes sur les abonnements mensuels suite à l'annonce de la prise en charge de l'Etat de Genève.

## Ventes tpg TTC par groupe de produits

du 01.01.2024 au 31.12.2024

groupe	2024	24-23	24-23(%)
Annuel	CHF6'383'512.11	CHF1'810'935.52	2.92%
Autres	CHF3'910'349.81	CHF906'308.55	30.17%
Mensuel	CHF28'660'612	CHF305'167.19	1.08%
Occasionnel	CHF54'998'744.72	CHF1'525'358.13	2.85%
<b>Total</b>	<b>CHF151'404'828.64</b>	<b>CHF4'547'769.39</b>	<b>3.10%</b>



Occasionnel comprend les billets, cartes, abonnements hebdomadaires et Geneva Transport Card (GTC).

Autres comprend tous les articles hors titres de transport : les réservés (transport privatisé), les revenus liés aux solutions de mobilité souscrites par des entreprises, autres produits B2B, etc.

Les ventes des titres occasionnels ont continué leur progression pour s'établir à 2,85%, essentiellement grâce à la régulation de la facturation des AirBnB. Les autres produits ont quant à eux enregistré une progression importante de 30,17% avec 0,9 millions de CHF additionnels, notamment lié à l'intégration de la préparation et autres frais des réservés.

## Chiffre d'affaires par canal de distribution

Le Webshop devient ainsi le premier canal de distribution avec 28,11% des ventes et enregistre une progression de 8,86% de son chiffre d'affaires par rapport à 2023, les ventes des Agences et des DATT ont une baisse respective de 5,19% et 5,47%.

Le chiffre d'affaires de l'application tpg+ a progressé de 67,23% ce qui confirme l'intérêt grandissant pour l'eticketing.

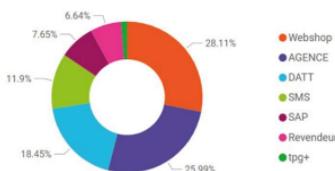
Le réseau de revendeurs, qui assure la proximité avec notre clientèle, a lui aussi vu son chiffre d'affaires progresser de 10,08%.

## Bilan des activités

## Ventes tpg TTC par canal

du 01.01.2024 au 31.12.2024

canal	2024	24-23	24-23(%)
Webshop	CHF42'553'334.53	CHF3'464'037.93	8.86%
AGENCE	CHF39'349'319.44	CHF-2'154'356.89	-5.19%
DATT	CHF27'932'416.33	CHF-1'616'439.52	-5.47%
SMS	CHF18'010'313.38	CHF-24'527.12	-0.14%
SAP	CHF11'574'975.07	CHF3'182'134.86	37.91%
Revendeur	CHF10'054'028.65	CHF920'827.16	10.08%
tpg+	CHF1'930'441.24	CHF776'092.97	67.23%
<b>Total</b>	<b>CHF151'404'828.64</b>	<b>CHF4'547'769.39</b>	<b>3.10%</b>



SAP correspond aux facturations réalisées par le pôle B2B (GTC, réservés, produits de la mobilité & facturation grands comptes hors plateforme.)

## Orientation des efforts Marketing

Depuis 2019, les activités marketing sont résolument orientées sur deux axes : la compréhension des besoins de nos clients et l'efficacité de nos initiatives, produits, services et plateformes, afin de soutenir la croissance du chiffre d'affaires.

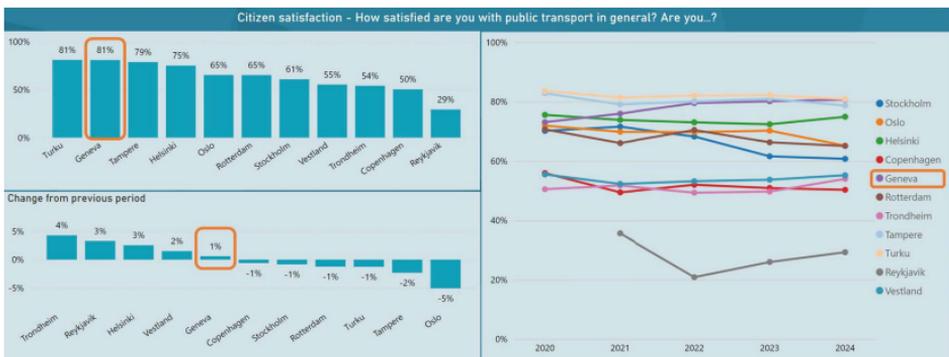
Avec plusieurs partenaires de référence (EPFL et cabinets spécialisés), nous menons des études clients, qu'elles soient qualitatives ou quantitatives. Nous réalisons également de réguliers audits d'efficacité de nos canaux de vente en termes d'expérience achat. Ces démarches ont comme objet de répondre à une meilleure compréhension des personnes, des besoins, des comportements de mobilité, ainsi que des motivations et expériences d'achat. Nous organisons également lorsque cela est nécessaire, des focus groupes avec des clients et des groupes d'intérêts telles que l'AVIVO, l'ABA, la Cité des Seniors et d'autres.

Les connaissances ainsi construites sont systématiquement intégrées dans la conception de nos nouveaux produits et services. Naturellement elles sont également utilisées pour personnaliser nos démarches d'accompagnement des clients dans le choix des produits répondant le mieux à leurs besoins ou dans leur utilisation de nos services.

Pour la gestion de la relation client, notre démarche est résolument orientée vers la Demande pour accompagner au changement des comportements en mobilité. Le retour sur investissement de nos programmes de relation clientèle sont particulièrement élevés. Le chiffre d'affaires directement généré est quantifiable à MCHF 27.- soit une évolution de +40% par rapport à 2023. Le cœur de notre métier se focalise sur les 3 piliers de croissance que sont : le recrutement de nouveaux clients, la fidélisation et la conversion des meilleurs clients en ambassadeurs de la mobilité durable.

Cette stratégie marketing orientée sur la satisfaction des besoins de différents marchés partiels (B2C, B2G et B2C) est au centre de notre stratégie commerciale. L'attention particulière mise sur la satisfaction de nos clients est chaque année récompensée par les résultats de l'étude BEST. Mandatée par l'Office cantonal des transports de l'Etat de Genève, cette enquête de satisfaction est menée chaque année auprès d'un échantillon représentatif de client-es de plusieurs villes européennes. L'attractivité des transports publics genevois s'est vue confirmée par les résultats de l'enquête 2024. Les transports publics de l'agglomération genevoise figurent en effet à la 1<sup>ère</sup> place (égalité avec Turku) et devant toutes les villes du panel de taille similaire. Le taux de satisfaction général de Genève est de 81% en hausse de 1 point en comparaison à 2023.

## Bilan des activités

**Relation client**

Dans le cadre de notre stratégie de gestion de la relation clientèle, nous avons défini sept dimensions fondamentales : renouvellement, rétention, reconquête, vente incitative, fidélité, services (avantages) et gestion des données. Ces dimensions nous permettent d'accompagner nos clients tout au long de leur cycle de vie, en adaptant nos actions aux besoins spécifiques de chaque phase. Notre objectif ultime est la maximisation de la valeur vie clients (Customer Life time Value).

Nous avons ainsi cartographié notre dispositif de gestion de la relation clientèle autour de ces dimensions en vue de déployer des mesures concrètes et ciblées à chaque étape du cycle de vie de nos clients. Cela se traduit par un plan d'actions s'articulant autour de tactiques spécifiques à chaque segment de clientèle, incluant le type de message, le contenu, les dispositifs de communication et marketing, ainsi que les points de contact clés.

Dans le cadre du projet SAP et de l'implémentation de l'outil de gestion de la relation clientèle Emarsys, des parcours clients sur mesure ont été conçus. Ceux-ci visent non-seulement à répondre aux attentes de chaque client à chaque étape de son cycle de vie, mais aussi à saisir des opportunités de valeur ajoutée et à contribuer à l'augmentation du chiffre d'affaires à court, moyen et long terme.

Ces parcours incluent des scénarios automatisés déclenchés par des actions du client, qu'il s'agisse d'événements spécifiques (par exemple, un parcours pour les paniers abandonnés) ou d'attributs personnalisés (parcours anniversaire, alertes de renouvellement, vente incitative). En complément, des campagnes ponctuelles sont déployées lors de moments stratégiques, comme la rentrée en janvier et août.

Cela ouvre à de nouvelles perspectives de génération de chiffre d'affaires additionnel, notamment par le biais d'un ciblage plus précis des prospects et de propositions de ventes incitatives et croisée sur de notre portefeuille de produits. Notre démarche de fidélisation s'en trouve renforcée, nous permettant d'identifier plus finement les besoins des clients et de leur adresser des offres personnalisées.

## Bilan des activités

Le projet Chrysalide est en effet un levier exceptionnel pour favoriser l'utilisation des transports publics dès le plus jeune âge. Nous estimons pouvoir quasi doubler le nombre d'abonnés unireso sur les segments de clientèle couverts par la prise en charge. Le taux actuel de possession d'un abonnement unireso auprès de la population éligible est de 36% et nous estimons pouvoir atteindre les 71%. Sur le segment prioritaire des jeunes, nous estimons pouvoir faire évoluer le taux de possession d'un abonnement de 45% à plus de 84%. Afin de pérenniser les effets de cette mesure, l'accompagnement des clients au passage au tarif adulte (dès 25ans) sera primordial afin d'assurer sur le court terme le retour sur investissement de Chrysalide.

### Projet Chrysalide - prise en charge par l'Etat des abonnements jeunes et AVS/AI

Le 30 mai 2024, le Grand Conseil genevois a adopté le projet de loi 13488 pour une prise en charge par l'Etat des abonnements unireso sous conditions pour certains segments de clientèle dès le 1er janvier 2025 :

- 100% pour les jeunes en formation ou revenus inférieurs à CHF 50'000.- par an ;
- 50% pour les bénéficiaires de l'AVS et pour les bénéficiaires de l'AI.

Au 21 août 2024, la loi a été promulguée avec une date d'entrée en vigueur au 1er janvier 2025 et le conseil d'état a également adopté le règlement relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO, entrant également en vigueur au 1er janvier 2025.

Un ciblage direct de certaines catégories de bénéficiaires est mis en place avec envoi d'un courrier contenant un code unique à faire valoir directement auprès des opérateurs de transports publics pour l'achat d'un abonnement. Ce ciblage concerne :

- Les élèves du DIP (enseignement primaire, secondaire I, secondaire II et OMP) soit environ 87'000 élèves ;
- Les résidents genevois en âge AVS (hommes de + de 65 ans et femmes de + de 64 ans) soit environ 87'000 personnes.

La distribution des abonnements via cette prise en charge est possible sur les principaux canaux de vente tpg :

#### Digital :

- Le webshop tpg permet de réaliser tout le processus de souscription : éligibilité automatique liée au lieu de résidence via une connexion à la base cantonale Infopop ou par dépôt de justificatif, création du SwissPass puis achat de l'abonnement. Il permettra également au détenteur d'un code unique de directement réaliser l'achat en ligne.
- La plateforme tpgEvomoov Communes (tpgCommunes) déjà utilisée par plus de 48 communes du Canton et en France voisine pour la promotion de la mobilité sera le guichet unique pour étudier et valider les demandes. Cette plateforme dispose déjà de certaines fonctionnalités nécessaires comme le fait de gérer des pièces justificatives et d'attribuer les subventions. Des développements spécifiques ont été réalisés pour répondre aux particularités de ce projet. C'est via cet outil que notre équipe back office étudie les demandes faites en ligne et valide l'éligibilité. Une équipe dédiée de 6 auxiliaires a été recrutée et formée.

#### Physique :

- Agences : les 3 agences tpg sont en capacité de réaliser toutes les opérations en lien avec le projet Chrysalide : encaissement des codes uniques, validation de l'éligibilité sur base de justificatif, création de SwissPass. Afin de pouvoir satisfaire le flux conséquent de client-es attendu-es dès début janvier, une organisation spécifique est en cours de mise en place avec une augmentation temporaire des effectifs agences, SAV et centre de contact de 30 auxiliaires sur les 3 premiers mois de l'année 2025 soit la capacité maximale possible au sein de ces unités.
- Revendeurs : en soutien aux agences, environ 120 revendeurs tpg, basés sur le Canton et en France voisine, seront en capacité de distribuer les abonnements aux client-es détenteur-trices d'un code unique reçu par courrier à leur domicile.

## Bilan des activités

De plus, les client-es éligibles ayant souscrit un abonnement annuel en 2024, peuvent bénéficier d'un remboursement de la part 2025 de leur abonnement. Les demandes de remboursement se font en priorité via un formulaire internet et au besoin auprès de nos agences.

Ce projet a donc nécessité de mettre en œuvre des moyens additionnels pour en assurer le succès. Les coûts engendrés (CHF 2,3M) non prévus au contrat de prestations 2025-2029 ont été communiqués à l'Etat ont été validés.

Les recrutements des renforts nécessaires au sein de SCO, du back office B2B, de la comptabilité et du juridique sont en cours et les formations seront réalisées sur le mois de décembre afin d'être complètement opérationnel au 1er janvier.

### Communication Chrysalide

Pour informer et accompagner la clientèle, une campagne Mass media unireso a été lancée et est visible dans nos véhicules ainsi que sur les réseaux sociaux avec des capsules vidéos. Des pages internet explicatives ont été créées sur les sites d'unireso et des tpg.

De plus, un plan relationnel ambitieux a été mis en place par tpg afin de faire de ce projet un succès sur le long terme. Il se compose d'action d'acquisition pour recruter de nouveaux clients. Ce plan comporte également de nombreuses mesures de fidélisation afin de maximiser l'utilisation des transports publics et de maintenir la clientèle jeune lors du passage à l'âge adulte.

### Multimodalité

L'objectif est de continuer de positionner le réseau de transport public comme la colonne vertébrale de la mobilité pour favoriser la complémentarité du TP aux autres modes durables. Il s'agit de coordonner ces solutions de mobilité pour répondre à tous les besoins et notamment couvrir les déplacements sur les premiers et derniers kilomètres. La synergie entre les TP et le VLS est un facteur clé de succès majeur.

Les partenariats établis ces dernières années avec les principaux acteurs de la mobilité (Vélo partage, Fondation des Parking, Mobility, Genève Roule...) nous permettent de les soutenir et de valoriser leurs solutions en complémentarité à l'offre de transports publics. Cela s'inscrit également dans une démarche d'accompagnement au changement des comportements mobilité. La multimodalité représente un pas important de l'évolution de nos solutions vers le concept du Mobility as a Service (Maas), en offrant une liberté de choix à l'utilisateur final pour correspondre à ses besoins en temps réel. Le transport public restant le mode principal que nous valorisons. Cette synergie permet notamment de mettre à disposition de nos partenaires les moyens commerciaux et digitaux des tpg.

La solution tpg evomoov, dédiée aux entreprises et commune va également continuer à se renforcer pour répondre aux besoins multimodaux de nos clients, qu'il s'agisse des entreprises, collectivités ou usagers finaux, à savoir les collaborateurs et habitant.e.s. Notre offre de conseil en mobilité sera ainsi optimisée.

Chaque partenariat est donc pensé afin de pouvoir répondre à la demande de l'ensemble de notre clientèle B2C, B2B et B2G.

### Plateformes E-commerce B2C - B2B - B2G

Ces dernières années nous avons embrassé avec succès la numérisation des différents points de contacts avec la clientèle afin de s'adapter aux nouveaux modes de consommation. Nous allons poursuivre les développements sur l'ensemble de ces canaux afin de répondre aux attentes des client-e-s et à l'objectif d'augmenter la part des ventes digitales et le chiffre d'affaires des tpg.

## Bilan des activités

Les évolutions amenées au webshop tpg depuis 2019 ont permis de faire de ce canal l'un des 1<sup>er</sup> canal de vente des tpg. Fort de ce succès, nous avons poursuivi la transition du webshop vers une plateforme e-commerce avec une expérience multicanale cohérente. Via le webshop nous voulons nous mettre à disposition d'autres acteurs de la mobilité pour promouvoir des produits tiers afin de contribuer à la promotion d'une mobilité durable en renforçant notre démarche Mobility as a service (MaaS). Cette approche de « *one stop shopping* » digital permettra à terme de regrouper la vente de toutes les solutions de mobilité du territoire

Nos plateformes Evomoov Communes et Entreprises permettent de générer une connaissance pointue des besoins de mobilité. En effet, grâce aux diagnostics de mobilité, nous sommes désormais en mesure de proposer des accompagnements en mobilité à l'échelle d'entreprises, de communes ou d'individus. Ces services étant disponibles en tout temps, les solutions proposées sont constamment mises à jour en fonction de nouveaux besoins de mobilité qui peuvent varier tout au long de la durée de vie de nos clients (déménagement, naissance, changement de travail, etc...). Le webshop des tpg joue un rôle centrale dans la démarche Evomoov d'accompagnement dans le changement des comportements mobilité car il est le point d'entrée des habitants ou collaborateurs.

Le compte mobilité tpg evomoov a été un projet pilote lancé en début d'année 2024. L'objectif de ce compte mobilité est de proposer aux collaborateurs des entreprises des offres de mobilité flexibles, qui répondent aux besoins uniques de chacun. Une enveloppe digitale est octroyée à chaque collaborateur qui pourra l'utiliser à choix, pour des prestations d'abonnements de transports publics, de mobilité active (réparation vélo, achat d'équipements, abonnement vélostation) ou d'accès ponctuels au parking de l'entreprise (crédits). L'intégration du compte mobilité tpg evomoov avec la solution d'optimisation du stationnement de notre partenaire Izix permet d'entrer dans une nouvelle ère de service multimodal avec une solution de gestion de la mobilité intégrée. Elle vient compléter l'offre de prestations « Stratégie de mobilité » qui permet aux entreprises d'accompagner leurs collaborateurs sur l'évolution de leurs comportements de mobilité.

Depuis l'été, les communes peuvent également élargir la promotion de la mobilité aux solutions de nos partenaires en proposant à leur habitant une aide financière pour souscrire aux différents services disponibles sur le webshop. Cette approche multimodale et omni Channel nous permet désormais de satisfaire les demandes des différentes typologies de clientèle : B2C B2B B2G.

Par ailleurs, tpg Evomoov commune a été retenu par le projet Chrysalide pour être la solution digitale d'éligibilité. Déjà utilisée par plus de 48 Communes du Canton et en France voisine pour la promotion de la mobilité elle sera le guichet unique pour étudier et valider les demandes. Cette plateforme disposait déjà de certaines fonctionnalités nécessaires comme le fait de gérer des pièces justificatives et d'attribuer les subventions. Des développements spécifiques ont été réalisés pour répondre aux particularités de ce projet. C'est via cet outil que notre équipes back office étudie les demandes faites en ligne et valide l'éligibilité. Le webshop tpg permet aux demandeurs de réaliser tout le processus de souscription : éligibilité automatique liée au lieu de résidence via une connexion à la base cantonale Infopop ou par dépôt de justificatif, création du SwissPass puis achat de l'abonnement. Il permet également au détenteur d'un code unique envoyé par l'Etat de directement réaliser l'achat en ligne.

### Applications mobiles

2 applications tpg sont à disposition de notre clientèle suite à la migration fin 2023 de l'application historique vers une nouvelle solution plus performante. Cette transition peut être considérée comme un succès car les utilisateurs ont quasi tous basculé sur tpg ou tpg+. Le nombre d'utilisateurs total des applications mobiles s'élève à 68'000, avec une augmentation constatée de 5'000 nouveaux utilisateurs depuis septembre, marquant ainsi une dynamique positive en cette fin d'année 2024. Elles se différencient par leurs fonctionnalités :



L'application tpg+ qui intègre l'eticketing, achat du titre de transport directement sur l'application, a enregistré en 2024 un chiffre d'affaires record de CHF 1.950 millions, marquant une hausse impressionnante de +63% par rapport à l'année précédente.

Ces bons résultats de l'eticketing confortent le plan de rationalisation des applications mobiles tpg activé en 2024 qui a pour objectif de proposer dès 2026 une application mobile unique pour le transport public. L'objectif étant de prendre le meilleur de 2 applications en combinant le moteur de recherche d'itinéraire Hafas de l'application tpg auquel seront ajoutés les fonctionnalités eticketing qui font le succès de tpg+.

En complément, l'application Fairtiq a été maintenue comme canal tpg complémentaire pour soutenir ce mode de consommation SmartPricing (check in check out) qui calcule automatiquement le titre de transport à facturer au client selon le voyage effectué. Cette application n'appartient pas aux tpg, elle s'inscrit dans le cadre d'un partenariat de distribution qui avait été mise en place avec Fairtiq courant 2023 à la demande de l'OCT afin de réaliser un test de consommation sur les heures creuses. Même si le test pilote est terminé et que l'utilisation de cette application reste très faible à Genève du fait de la simplicité tarifaire (1 seule zone tarifaire), elle fût maintenue. L'objectif étant de poursuivre une étude de faisabilité initiée en 2024 pour proposer cette solution dans le cadre de la tarification transfrontalière multizones Léman Pass. De plus, le projet national *My Ride* porté par l'Alliance SwissPass qui consiste à simplifier le paysage tarifaire des transports publics suisses se basera sur des solutions de ce type. Cette application pourrait être utilisée dans le cadre d'un potentiel test pilote local.

### Les loisirs

La valorisation de l'utilisation des transports publics pour les loisirs a pour objectif d'accentuer l'intérêt d'acquies un abonnement annuel (déplacements pendulaire + loisirs). Plusieurs mesures ont été initiées avec notamment :

- favoriser l'utilisation des transports publics pour se rendre aux principaux lieux d'événements du Canton (libre circulation TP+event)
- valoriser les loisirs accessibles en transport public en continuité de la valorisation faire à bord et sur le site internet des tpg
- développer les collaborations avec les commerces locaux afin de combiner mobilité durable et dynamisation de l'économie locale dont la poursuite du partenariat avec Genève Avenue.

## Bilan des activités

## Qualité de service : Communication commerciale

B2C – Campagne Versus

Lancée en 2023, la campagne Versus a été complétée de deux visuels en janvier 2024. L'occasion d'interpeller les Genevois et les Genevoises sur le coût de l'essence et sur le trafic qui est « toujours à l'arrêt ».



[Deux spots radio ont également été créés](#) pour soutenir l'effort de communication et inciter les automobilistes à repenser leur mobilité.

La campagne « Versus » des tpg, qui inspire de nombreux feedbacks notamment au sein de la branche, intéresse fortement les opérateurs de toute la Suisse. Ainsi, Jenoe Bucher, responsable communication commerciale des tpg, a été invité à présenter la genèse de cette campagne devant les cadres de l'Union des transports publics le 13 mars 2024.

En 2024, « Versus » a été récompensée par trois prix. Tout d'abord le prix de la communication inclusive, qui salue la dimension sociétale de la campagne comme un exemple de mise en œuvre des principes d'une communication inclusive. Puis le prix « Meilleur de la publicité », suivi du « GRAND prix romand de la création ». Cette triple reconnaissance permet de faire connaître l'expertise de notre entreprise vers l'externe.

### Etude d'impact

Lorsqu'une personne fait le choix de passer au transport public, c'est une multitude de facteurs qui sont en jeu. Les campagnes constituent un de ces facteurs et c'est la répétition des expositions sur différentes campagnes qui permet d'augmenter la part modale. Il est donc quasi impossible d'identifier le ROI d'une campagne spécifique.

Pour connaître l'impact de la campagne Versus sur le public, nous avons conduit une étude de perception de la campagne, sur un panel de 519 Genevois et Genevoises :

- 66% des personnes interrogées ont vu au moins un élément de la campagne tpg. Par comparaison, les performances d'une campagne publicitaire varient entre 15% et 70%.
- L'affichage a été particulièrement visible, avec une très bonne complémentarité du mix media sur la synergie des audiences.
- Les moins de 30 ans ont été significativement plus exposés à la campagne et ce, sur l'ensemble des médias.
- La campagne est jugée claire et facile à comprendre. Elle est évaluée comme crédible et efficace pour encourager l'utilisation des transports publics.
- Parmi les arguments cités comme étant sources de motivation à prendre les transports publics plus régulièrement, notons le gain de temps (45%), l'économie (35%), la possibilité de profiter du temps de trajet pour faire autre chose (34%), et la réduction du stress (33%) ; les enjeux écologiques suivent (28%).
- Nos clients réguliers sont les plus fans de la campagne. Les clients occasionnels sont 15% à 34% à juger qu'elle incite à prendre davantage les transports publics. Les non-utilisateurs sont 4 à 9% à estimer que la campagne a un impact sur la mobilité ; ils sont cependant 17% à penser que la vidéo « 52 minutes » influence, respectivement 21% à reconnaître que le visuel « dépenser sans fin », sur le thème de l'essence, joue un rôle dans l'envie d'emprunter davantage le TP.

### B2C : tpg.shop

Depuis sa mise en place en 2017, le shop en ligne des tpg accroît progressivement. De 2020 à 2024, il a connu une progression de l'ordre de 167%. En 2024, notre plateforme en ligne a généré 40% des ventes d'abonnements.

Cette belle progression peut et doit aller encore plus loin. Car plus nous réussissons à attirer notre clientèle sur notre shop en ligne, plus nous simplifierons et améliorerons les flux auprès de nos points de vente.

Nous avons donc créé une campagne de communication dédiée à la simplicité d'acheter son abonnement confortablement assis sur son canapé.

Un tram aux couleurs de la campagne circule dans les rues de Genève. Il est accompagné, depuis janvier 2025, par une campagne 360° online/offline.



## Bilan des activités

B2C - Nouvelles cartes tpg pay

Cela fait déjà six ans que les cartes à prépaiement tpg pay sont venues remplacer les cart@bonus. Il était temps de leur donner un coup de jeune. Nous avons profité de la nécessité de réimprimer des cartes tpg pay pour réimaginer le design de ces supports. Ce sont quatre séries de cartes fraîchement repensées qui seront proposées à notre clientèle occasionnelle en 2025.

Créées autour du réseau tpg et de la géographie genevoise, ces cartes hautes en couleur viennent égayer les besoins en billettique de nos voyageurs et voyageuses.

B2C - Rentrée scolaire

Comme chaque année, l'agence mobile des tpg a été présente dans une dizaine de communes pour aller à la rencontre de la population, au moment le plus propice pour les renouvellements annuels.

En 2024, nous avons innové avec une nouvelle campagne, qui vise à sortir d'une logique purement scolaire au profit d'une logique multi-cibles. Car l'agence mobile est là pour tous et toutes. Il était temps de valoriser une approche de proximité, au-delà de la cible scolaire.

B2C - Bouteilles isothermes

Accompagner notre clientèle dans son quotidien, c'est aussi proposer des objets en lien avec ses déplacements, à travers des opérations de merchandising ponctuelles.

En avril 2024, les tpg ont lancé la vente de leurs bouteilles isothermes, issues d'une collaboration exclusive avec l'artiste Sandra Marongiu. Produites en quantités limitées, les 500 exemplaires de chaque bouteille ont été vendues par nos agences.

Ces objets collector ont été l'opportunité de rappeler le rôle des tpg au cœur de la ville.

B2C - Prise en charge par l'Etat de Genève

En complément de la campagne développée par unireso, les tpg ont mis à disposition du public et de nos agences divers supports de communication fin 2024, début 2025 :

- Landing page tpg.ch/programme2025, avec un contenu régulièrement mis à jour,
- Widget « Parcours client », pour accompagner la clientèle concernée lors de la mise en œuvre de la mesure le 01.01.2025
- Flyer « contrôle », distribué à tout contrevenant de moins de 25 ans pour l'inviter à solliciter son abonnement pris en charge
- Flyer « agences », distribué fin 2024 par nos agences pour fournir les informations nécessaires quant aux démarches à entreprendre

## Bilan des activités

- Carte « Accès prioritaire », en prévision des personnes qui auraient attendu sans pouvoir être reçue à la fermeture de l'agence, leur offrant un accès prioritaire le lendemain
- Posters pour les agences, invitant les personnes qui patientent à effectuer leurs démarches en ligne
- Formulaire de remboursement, pour les personnes nécessitant d'effectuer cette démarche en agence

Début 2025, le dispositif s'est complété par :

- 7 fiches par persona, pour résumer les démarches à entreprendre
- Une publication sur les réseaux sociaux tpg le 06.01.2025, ainsi qu'une vidéo promotionnelle le 24.01.2025
- Une annonce publiée dans le GHI en janvier 2025 pour inciter à souscrire à son abonnement pris en charge, tout en apportant les explications nécessaires à la compréhension de ce dossier complexe.

## B2C... Evolution de l'offre

## Août 2024

A l'occasion de l'Etape du 19 août 2024 (adaptations d'horaires de courses scolaires, déviations des tracés 57 et 73 pour démarquer le chantier du BHNS Vernier, développement de la ligne 83), des informations dédiées ont été adressées aux communes concernées.

De plus, une campagne spécifique a été consacrée à la transformation de la « très courte » ligne 83 en une véritable ligne de contournement entre Viry (F) et Satigny, Nant d'Avril.

Ainsi un flyer a été édité et diffusé aux sept communes desservies par cette ligne, certaines d'entre elles souhaitant faire un tout-ménage.



Un spot était diffusé sur les écrans embarqués des zones traversées, une information avec lien vers le flyer a été diffusée sur tpg.ch et des posts Facebook et X ont été publiés.

## Décembre 2024



Pour l'Etape de décembre, des informations dédiées ont été adressées aux communes. Malheureusement, aucune parution dans les journaux communaux n'a pu être faite, compte tenu de validations tardives.

Une campagne spécifique a été consacrée à la prolongation de la ligne 71 jusqu'à Meyrin, Citadelle. Un flyer a été édité en vue d'un tout-ménage par la commune de Meyrin dans le quartier résidentiel concerné.

Les flyers des deux réseaux tpg flex Champagne et Seymaz-Voirons (nouvel arrêt Jussy Clair Vivre) ont été mis à jour.

## Bilan des activités

Un spot a été diffusé sur les écrans embarqués et les DATT et un post reprenant les points principaux a été publié sur les réseaux sociaux.

B2C... Ateliers seniors

Depuis plusieurs années, les tpg collaborent avec l'ATE (association transports et environnement) dans le cadre d'ateliers à destination des seniors. Nous intervenons dans ces ateliers pour sensibiliser les aînés au quotidien de leurs déplacements (comment chercher son itinéraire sur notre app ou sur tpg.ch, comment acheter un billet sur un DATT ou sur son smartphone, les bons gestes à adopter pour sa sécurité à bord...).



C'est l'occasion d'expliquer aux seniors l'importance de rester mobiles malgré les années qui passent. Cela leur permet de lutter contre l'isolement et d'être autonome le plus longtemps possible.

Cette année, nous avons également collaboré avec Cité Senior (Ville de Genève), où nous avons co-animé un atelier spécifique à la thématique du digital.

B2C... Campagnes unireso*Communication PL 13488*

Les opérateurs de transport public et la communauté tarifaire unireso se sont organisés pour accompagner l'Etat de Genève dans la communication de la prise en charge par l'Etat des abonnements éligibles en 2025, avec une campagne spécifique axée autour des jeunes, qui constituent la principale cible de la mesure.

Trois visuels de campagne ont été créés. Ils valorisent les trois opérateurs du réseau.

*Campagne de marque*

Une campagne de marque, à la signature d'unireso, vise à rappeler aux Genevois et aux Genevoises qu'avec leur abonnement de transport public, ils ont accès à un réseau composé tant des véhicules tpg, que du train et des mouettes genevoises.

Trois visuels ont été déployés. Ils portent la signature de campagne « Tout Genève en un billet ».



### B2B/B2G – Identité visuelle tpg evomoov

Afin de compléter le travail réalisé en 2023 sur le positionnement de la marque tpg evomoov (nouvelle identité visuelle et définition de la vision, raison d'être, mission), nous avons développé une signature de marque simple et descriptive qui apporte des informations complémentaires au logo. Cette signature s'adresse principalement à nos clients et prospects; elle marque clairement notre volonté de contribuer activement aux efforts liés à l'urgence climatique.



L'identité de tpg evomoov a également été renforcée par la création d'un pictogramme visant à ancrer notre positionnement en faveur de la complémentarité des modes de transport. Ce pictogramme de style filaire est une représentation épurée et simplifiée des quatre modes de transport. Sa version complète est multicolore et se décline en variantes mettant en exergue chaque mode de transport.

### B2B – Vidéo « Découvrir tpg evomoov »

[Nous avons créé une vidéo pour présenter la solution tpg evomoov dans son ensemble.](#) Le message est une

incitation auprès des entreprises, institutions et collectivités à développer des stratégies de mobilité impactantes centrées sur le changement des habitudes de déplacement. Collectes et analyses des données, sélection des actions de mobilité les plus pertinentes pour l'organisation, accompagnement sur mesure par un expert mobilité et mesure de l'impact sont au programme.



La vidéo de 1.20 minute a été découpée en 3 chapitres, afin d'optimiser son impact sur les réseaux sociaux.

## Bilan des activités

B2B – Campagne de recrutement

Dans le cadre de notre stratégie pour renforcer notre notoriété et attirer de nouveaux clients B2B, une campagne de présentation de notre solution tpg evomoov a été lancée en février. Nous avons ciblé les prospects à travers des actions de communication sponsorisées sur LinkedIn.

La campagne a été pensée en trois phases, au gré des trois chapitres de la vidéo « Découvrir tpg evomoov ».

Notre objectif de notoriété est atteint : le nombre d'impressions et de clics montre une appétence confirmée pour nos contenus. Pour autant, la capture de leads est globalement faible.



Nous en avons tiré deux enseignements :

- à court terme, il nous a semblé que la présence du formulaire de contact en dehors de la plateforme LinkedIn pouvait freiner certains prospects ; nous avons immédiatement ajusté notre stratégie, ce qui a permis de d'atteindre une performance 3x supérieure entre la phase 3 et les deux premières phases ;

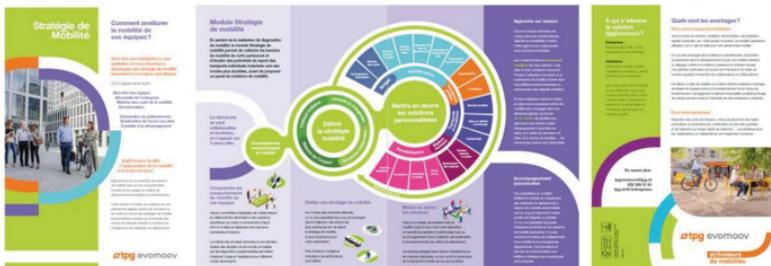
à moyen terme, nous avons identifié une perte des leads durant le parcours client, par un site internet peu engageant ; nous avons entamé des réflexions en vue d'améliorer en profondeur le site internet dédié aux employeurs et aux collectivités (mise en production mi-2025).

B2B – Livre blanc « Plan de mobilité »

Le deuxième livre blanc de tpg evomoov, issu de notre stratégie de capture de leads sur LinkedIn, évoquait en 2022 la nécessité de réaliser un plan de mobilité. Mis à jour tant sur la forme que sur le fond, la v2 du livre blanc été diffusé cette année. Une campagne de promotion, prévue pour l'automne, a été reportée à 2025 pour capitaliser sur l'arrivée du nouvel écosystème digital et optimiser l'efficacité de la campagne.

B2B – Fiches produitsStratégie de mobilité

Suite au nouvel argumentaire défini en 2023, nous avons créé une nouvelle fiche produit présentant la solution tpg evomoov, sa méthodologie et ses avantages.



## Bilan des activités

*Budget de mobilité*

Pour accompagner l'émergence du chèque mobilité et du compte mobilité, les produits tpg evomoov qui permettent aux employeurs de gérer les participations financières pour les solutions de mobilité durables de leurs équipes, une fiche produit dédiée à la thématique a été mise à disposition des entreprises.

B2B - Webinaires*Webinaire clients*

Pour la première fois, nous avons organisé un webinaire à l'attention de nos 150 clients B2B. Nous leur avons envoyé un e-mailing les invitant à regarder la vidéo et à rencontrer notre experte mobilité lors d'un webinaire. Au programme : présentation de notre solution à travers un cas pratique, intervention de notre partenaire Donkey Republic, séance de questions/réponses et annonce d'une évolution de notre plateforme.

La séance s'est tenue en ligne en avril et a réuni 12 participants. Nous proposerons d'autres webinaires sur d'autres thématiques ou évolutions par la suite.

*Promotion de l'offre Compte Mobilité*

Afin de promouvoir notre nouvelle offre « le compte mobilité », nous avons mis en place une série de webinaires pour nos clients et prospects pré-qualifiés. Une démonstration live de nos plateformes digitales est intégrée à la présentation générale.

Par ailleurs, nous avons développé un kit de communication spécifique à cette offre afin d'aider nos clients à engager leurs équipes dans cette nouvelle démarche de mobilité. Ces supports ont été testés avec le tout premier lancement au sein de la Ville de Carouge.

B2G - Forum communes

La 3<sup>e</sup> édition du Forum Communes a eu lieu en mai, sur le site d'En Chardon. Une visite du site, à bord d'un véhicule TOSA, a eu lieu l'après-midi, avant de poursuivre avec la partie officielle.

A leur demande, les tpg ont accepté de s'associer à la Fondation des Parkings, dans l'optique de concrétiser encore plus la notion de multimodalité.

L'invitation a été envoyée à 310 personnes. Plus de 60 élus et responsables mobilité du Grand Genève ont répondu présent.



## Bilan des activités

---

Sonia Lavadinho, experte en recherche prospective, a partagé ses réflexions sur la mobilité, tandis que Denis Berdoz, Marc Defalque et Emily Tombet ont représenté les tpg et Damien Zuber, Directeur général de la Fondation des parkings, évoquait les enjeux et solutions pour les communes genevoises.

### B2G... Journées mobilité 2025

Suite au sondage envoyé aux neuf communes qui ont eu recours aux services de l'agence mobile durant l'été 2024, les communes de Chêne-Bourg et Dardagny ont exprimé leur intérêt pour organiser une Journée mobilité en 2025 en collaboration avec les tpg. Dardagny en a même déjà fixé la date au mercredi 20 août. Ces événements seront pour notre entreprise l'occasion de mettre sur pied deux pilotes, afin d'identifier le potentiel de faire évoluer notre opération annuelle de présence de l'agence mobile dans les communes vers un concept multimodal et citoyen.

### B2G... Expérience immersive

En 2023, nous avons initié des réflexions pour créer une expérience immersive mobile, afin de placer les Genevois et les Genevoises au cœur du temps qu'ils consomment en mobilité et comment ce temps peut être optimisé grâce au transport public.

Le projet vise à faire vivre aux participants et participantes différentes expériences afin d'éveiller leur conscience sur le fait que le temps passe plus ou moins rapidement selon à quoi il est consacré.

### BRANDING... Architecture de marque

Ces dernières années, les tpg ont créé plusieurs marques ou noms d'offres et produits pour accompagner leur développement, menant à une situation qui manque de structure et de vision.

En 2024, nous avons initié la refonte de l'architecture de marque, avec une double ambition :

- apporter une structure claire aux marques de l'entreprise et revoir le nombre de marques pertinentes dans une optique systémique,
- concevoir l'architecture de marques à même de soutenir les ambitions de Cap 2030.

### BRANDING... Univers de marque

L'identité visuelle de notre entreprise a été créée en 2007 et n'a que peu évolué depuis. Au contraire de notre entreprise qui évolue vers de nouveaux rôles, comme en témoigne notre stratégie Cap 2030. Aussi, nous sommes-nous lancés dans un projet pour faire évoluer notre univers de marque afin qu'il soit davantage en adéquation avec la vision et les valeurs des tpg.

Ce projet de rebranding a pour objectifs de cadrer et harmoniser les pratiques et l'utilisation de l'identité visuelle tant à l'interne qu'à l'externe pour renforcer l'unité et la cohérence,

Ni le logo ni les livrées de nos véhicules ne seront impactés par cette évolution.

Un brandbook complet sera accessible par les diverses équipes et par nos fournisseurs.

---

### BRANDING...Design System

MVC et SIT ont travaillé à la mise en place d'un Design System, afin d'uniformiser les usages en matière d'UX/UI (interface utilisateur d'un développement informatique). L'objectif de ce projet a été de recenser les composants du site internet et de les optimiser. Cet outil permet d'améliorer l'expérience utilisateur par l'harmonisation et l'uniformisation des univers des différentes plateformes tpg tels que tpg.ch, tpg.shop, les applications, Intranet et tout support digital de l'entreprise.

A terme, il sera mis à jour avec les éléments du nouvel univers de marque.

### BRANDING...Uniformes tpg

Alors que l'heure est venue de procéder à un nouvel appel d'offres pour l'équipement des uniformes de notre personnel de conduite, MVC a souhaité initier une remise en question en profondeur de nos uniformes, dans le but de renforcer l'image de marque à travers le renouveau dans ce qu'il y a de plus visible comme message de notre marque : l'uniforme de notre personnel.

Les étudiants en stylisme d'IPAC Design ont travaillé sur le sujet et ont imaginé ce que pourrait devenir l'uniforme des tpg de demain.

Un workshop en juin 2024 a réuni des représentants de la conduite et des syndicats, pour guider notre fashion designer dans la conception de propositions concrètes.

Une démarche bottom-up a eu lieu en fin d'année pour inviter l'ensemble des conducteurs et conductrices à voter pour la proposition la plus inspirante !

Le fruit de ce travail sera repris en 2026, pour un appel d'offres ultérieur.

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

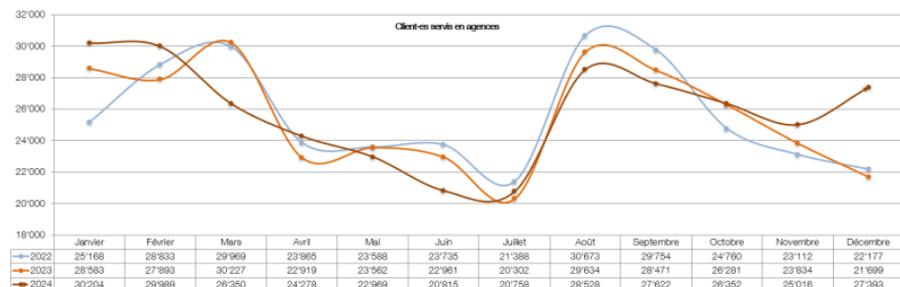
La situation générale des agences physiques a été fortement impactée par l'annonce du projet cantonal de prise en charge de certains abonnements. En effet, le chiffre d'affaires a reculé de 5,7 %, tandis que la fréquentation des points de vente a augmenté de 1,2 %. Cette évolution s'explique principalement par le report des abonnements annuels vers des abonnements mensuels. Il semble ainsi que la clientèle ait modifié ses habitudes d'achat dans l'attente de la mise en œuvre de ce projet, malgré des communications intensives dans la presse et sur les réseaux sociaux.

Ces éléments confirment que les agences restent un canal apprécié des client-es, qui y trouvent un service complet axé sur l'accompagnement et une assistance personnalisée de qualité. Elles constituent ainsi une plateforme efficace pour orienter la clientèle vers de nouvelles offres et vers les canaux digitaux, tout en répondant aux besoins des personnes moins à l'aise avec les nouvelles technologies.

Par ailleurs, les processus mis en place pour renforcer la polyvalence du personnel des agences, notamment en le mobilisant sur d'autres activités du centre de contacts clientèle, ont contribué à une dynamique positive dans la gestion de la relation client.

## Bilan des activités

## Agences



### Projet Chrysalide (prise en charge des abonnements unireso pour les jeunes et les bénéficiaires de prestations AVS/AI (sous conditions))

Dans le cadre du projet Chrysalide, une organisation spécifique a été mise en place afin d'assurer une mise en œuvre efficace et une gestion optimale des flux de clientèle en agences. L'objectif est d'anticiper la demande et de garantir un accueil fluide tout en maintenant un niveau de service optimal dès le lancement de l'opération.

Depuis le 1er octobre 2024, 30 auxiliaires ont été recrutés selon un mode graduel, avec l'intégration de cinq nouvelles recrues toutes les deux semaines. Ce rythme vise à garantir une formation adéquate, un accompagnement de qualité et une assimilation progressive dans les agences.

À l'issue de cette période, chaque auxiliaire aura suivi un programme de 15 jours de formation, couvrant la tarification globale ainsi que les mesures spécifiques du projet. Ils disposeront ainsi des connaissances nécessaires pour répondre aux demandes de la clientèle et gérer efficacement les différentes situations pouvant survenir en agence.

En décembre, l'ensemble du personnel des agences a de surcroît suivi une formation complémentaire afin de garantir une maîtrise globale et homogène des nouvelles dispositions ainsi que des modifications tarifaires et informatiques liées à ce projet.

Parallèlement, dans le cadre d'une task force opérationnelle, un groupe de travail a été mobilisé pour ajuster les horaires et assurer une présence optimale aux guichets de chaque agence. De nouvelles missions d'accueil et de gestion des files d'attente ont été intégrées aux plannings, notamment avec l'installation d'un bureau d'accueil à l'entrée de chaque agence. L'objectif est de fluidifier les flux de clientèle et de réduire les temps d'attente ainsi que la durée des entretiens aux guichets.

### Tpg on Tour

L'agence mobile a sillonné le canton de Genève dans le cadre du « tpg on tour 2024 », offrant un service de vente de proximité dans 10 communes. Le concept et le service proposé restent très appréciés par la clientèle, qui réagit positivement à la présence de ce point de vente itinérant.

Cette initiative a été prolongée en septembre, à l'occasion de la rentrée universitaire. L'unité mobile, installée sur le campus universitaire, a été chaleureusement accueillie par le public, perpétuant une tradition instaurée depuis 2010.

Toutefois, le chiffre d'affaires et le nombre de visiteurs ont diminué cette année par rapport à l'année précédente, confirmant la tendance observée depuis plusieurs mois dans les différents points de vente.

## Bilan des activités

## Pop-Up Store



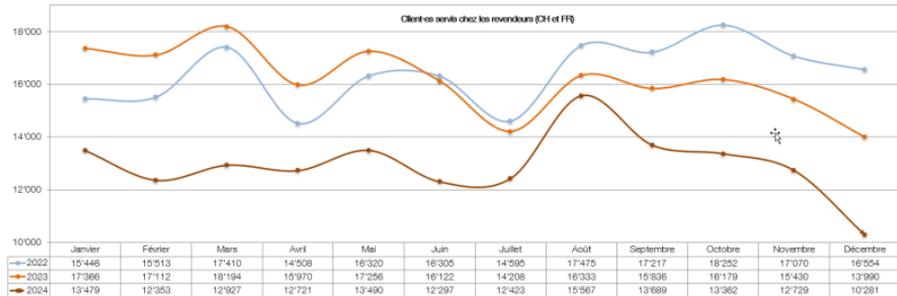
Un Pop-Up Store a été déployé stratégiquement dans le grand magasin Manor, une semaine avant la rentrée scolaire, pour une durée de trois semaines. L'objectif était de dynamiser le chiffre d'affaires, de renforcer notre proximité avec la clientèle cible en optimisant notre visibilité dans l'espace dédié à la rentrée scolaire, et de soulager les agences fixes en période de forte affluence.

En offrant un service de proximité, nous avons pu nous positionner au cœur d'un lieu fréquenté par nos clients. Toutefois, en 2024, la baisse de fréquentation a été particulièrement marquée pour le Pop-Up Store, malgré l'adaptation de sa période d'implantation au sein du magasin Manor.

## Accueil nouveaux arrivants Ville de Genève

La cérémonie d'accueil des nouveaux habitants de la ville de Genève s'est tenue le 28 septembre au Victoria Hall. Comme les années précédentes, les tpg ont été invités à y participer pour présenter le réseau ainsi que les différentes offres de transport public disponibles dans le canton. Cette action promotionnelle renforce le positionnement des tpg en tant qu'acteur clé de la mobilité à Genève. Les organisateurs ont une fois de plus exprimé leurs remerciements pour notre engagement et contribution à cet événement.

## Revendeurs



À fin 2024, le réseau de revendeurs comptait 116 points de vente, dont 20 situés dans le Genevois français. Comme observé dans les agences, la fréquentation générale des points de vente revendeurs a diminué par rapport aux années précédentes, avec une baisse marquée en décembre, en lien avec l'opération Chrysalide.

Toutefois, la mise en œuvre de plusieurs projets restés en suspens a généré une dynamique positive, notamment grâce aux simplifications apportées aux outils utilisés, améliorant ainsi le service à la clientèle. Par ailleurs, nous avons pu développer de nouvelles synergies pour étendre notre réseau de revendeurs en Suisse et en France.

## Extension du réseau revendeurs

Depuis le 23 novembre 2024, deux nouveaux points de vente ont été installés au sein de deux institutions majeures. Grâce à une collaboration avec le Centre d'Accueil de la Genève Internationale (CAGI), l'ONU et le CERN disposent désormais d'un revendeur tpg au sein de leurs organisations.

Les tpg ont également initié une collaboration inédite avec la CGN, marquant une avancée dans leur engagement en faveur du service de proximité et du tourisme régional.

**Bilan des activités**

---

Depuis avril 2024, un point de vente tpg est désormais installé au débarcadère CGN de Nyon, permettant aux voyageurs d'acheter leurs billets pour la liaison Nyon-Yvoire. Cette initiative vise à améliorer l'expérience client tout en contribuant au dynamisme des déplacements de loisirs dans la région.

**Service après-ventes (SAV)**

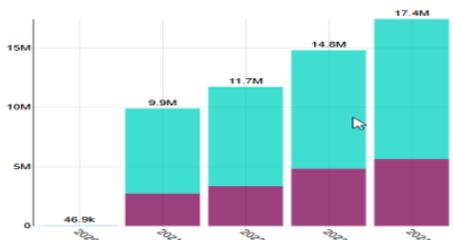
Les hotlines du SAV ont connu de légères fluctuations du nombre d'appels entrants, avec une diminution progressive jusqu'en octobre par rapport à l'année précédente.

Cependant, le projet Chrysalide a eu un impact significatif dès novembre, avec une augmentation marquée des demandes d'émission de SwissPass en ligne, dont le volume était en forte baisse jusqu'alors.

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

La dénomination de l'unité B-to-B a évolué et est devenue Relation Entreprises et Collectivités. Cette nouvelle appellation soutient les relations entretenues de longue date avec les institutions et les collectivités. En effet, l'anglicisme B2B et l'orientation commerciale ne convenaient plus à cette relation forte entre tpg et les communes.

A nouveau, grâce aux soutiens indéfectibles des communes vis-à-vis de leur citoyens, les participation financières ont permis à un maximum de personnes de profiter des actions promotionnelles développées et mises en place par notre unité. C'est au travers de nos canaux de distributions performants que nous avons pu atteindre à nouveau des sommets en terme de ventes comme vous pouvez le constater :



A noter qu'avec l'introduction du projet Chrysalide, un grand nombre de communes ont reporté leur budget juniors, de façon illimitée, vers les adultes et les seniors.

En ce qui concerne les entreprises, le nombre de plans de mobilité mis en place dans les entreprises ne cesse de progresser. Deux chefs projets en mobilité d'entreprise ont été recrutés pour accompagner la mise en place de diagnostic de mobilité. Lors de la restitution des résultats, un plan d'actions est proposé à l'entreprise. Grâce au compte mobilité, la multimodalité devient une réalité. En effet, l'introduction du compte mobilité permet aux entreprises de promouvoir la multimodalité grâce à une enveloppe financière disponible pour chaque collaborateur-tric libre de l'utiliser selon leur propre besoins en mobilité pendulaire. Les webinaires pour faire découvrir le compte mobilité remportent un certain succès auprès des PME's genevoises.

Cette année encore, le vélopartage réalise un chiffre d'affaires grandissant auprès des entreprises genevoises. L'offre « Earlybird » mise en place entre avril et juin favorise grandement ce succès.

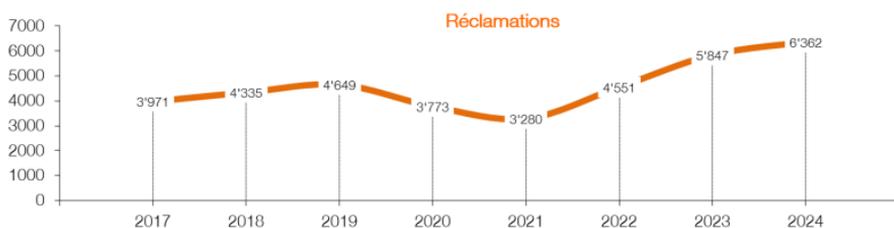
L'intérêt lié à la gestion du stationnement ne cesse de grandir avec l'introduction du compte mobilité. Pour la première fois, une entreprise betatesteuse, de plus de 950 collaborateurs, a décidé de participer activement au lancement du compte mobilité, couplé à la gestion du parking.

Finalement, le support-clientèle a lancé le projet de digitaliser les billets forfaitaires qui sera effectif, en juin 2025. Ses collaborateurs ont aussi participé activement au projet de migration vers SAP4U en finalisant les processus de numérisation des offres papier.

## Bilan des activités

## Qualité de service : réclamations

Années	Nbre de voyageurs transportés	Nbre de réclamations	Variation vs année précédente	Nbre de réclamations par million de voyageurs transportés
2024	220'524'149	6'362	8.8%	28.8
2023	216'078'548	5'847	28.5%	27
2022	196'783'163	4'551	38.8%	23.1
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



La fréquentation sur le réseau exploité par les tpg continue de croître confirmant ainsi son attractivité. Parallèlement, bien que le nombre de réclamations soit en hausse, leur progression ralentit par rapport au cycle dernier. Le degré d'insatisfaction connaît également une évolution modérée. Toutefois, ces deux indicateurs se sont significativement détériorés par rapport à 2019, année de référence en termes de fréquentation. Le mois de janvier s'est distingué cette année, avec un pic de 775 réclamations, conséquence des effets de bord d'une étape particulièrement chahutée en décembre 2023, alors que la moyenne mensuelle pour cet exercice se situe aux alentours de 530 réclamations.

Pour exprimer leur insatisfaction les personnes qui sollicitent le centre de contacts clientèle utilisent différents canaux de communication. Les écrits, principalement via le formulaire de contact disponible sur tpg.ch, sont privilégiés par 53% d'entre-elles, tandis que 45% préfèrent recourir au numéro de téléphone ou à l'option de rappel proposée. Cette année, le traitement des réclamations a enregistré la plus forte progression parmi les sujets traités par les conseiller-ères, avec une augmentation de 8% du nombre de dossiers par rapport à 2023. Ce domaine d'intervention a représenté 17% des activités menées et se caractérise par un investissement particulièrement important en analyse et en connaissances.

Pour apaiser le mécontentement, restaurer la confiance et apporter des réponses rapides à celles et ceux qui prennent le temps de partager leur expérience, les conseiller-ères clientèle privilégient, lorsque cela est possible, les échanges en direct. Cette approche permet non seulement de créer un lien de proximité et de mieux comprendre les problématiques exposées, mais aussi de fournir des réponses plus complètes et personnalisées. Ainsi, 87% des réclamations reçues au cours de cet exercice ont été traitées par téléphone.

## Bilan des activités

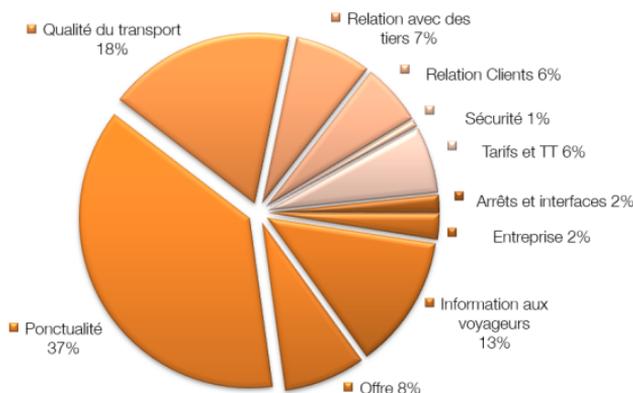
Cette démarche contribue largement à l'atteinte de l'objectif de qualité de service fixé, visant à répondre à 90% des réclamations sous 7 jours. Cette année, cet objectif a été dépassé de 2 points.

## Thématiques des réclamations 2019, 2023 et 2024

	2019*	2023	2024	Evolution 2019-2024	Evolution 2023-2024
Nombre de voyageurs**	219 Mio	216 Mio	220 Mio	0.5%	2.1%
Total réclamations	<b>4'649</b>	<b>5'847</b>	<b>6'362</b>	36.8%	8.8%
Ponctualité	1'503	2'250	2'392	59.1%	6.3%
Qualité du transport	855	1'085	1'132	32.4%	4.3%
Information aux voyageurs	573	714	806	40.7%	12.9%
Offre	241	350	494	105.0%	41.1%
Relation avec des tiers	426	378	461	8.2%	22.0%
Tarifs et TT	469	384	399	-14.9%	3.9%
Relation Clients	377	418	374	-0.8%	-10.5%
Entreprise	105	135	150	42.9%	11.1%
Arrêts et interfaces	83	95	109	31.3%	14.7%
Sécurité	17	38	45	164.7%	18.4%

2019\* (année de référence avant la pandémie de Covid-19)  
 Nombre de voyageurs\*\* : en millions

## Répartition des réclamations 2024



**Bilan des activités**

---

À l'instar de 2023, l'ensemble des thématiques continue de se dégrader, que ce soit par rapport à l'exercice précédent ou en comparaison avec 2019.

La mise en perspective du cycle écoulé avec 2019 et 2023 confirme que les préoccupations principales de la clientèle demeurent constantes. La « Ponctualité » a figuré en tête des motifs d'insatisfaction tout au long de l'année, suivie par la « Qualité du transport » en deuxième position, et « L'information aux voyageurs » en troisième. Seul le mois de janvier fait exception, avec la thématique « Offre » qui a pris la place de « L'information aux voyageurs », cette dernière remontant alors à la deuxième position.

La hausse continue des réclamations liées aux thèmes « Ponctualité » et « Qualité du transport » reste fortement dépendante de facteurs extérieurs tels que la saturation du réseau routier, les travaux en cours dans le canton, ainsi que depuis ces trois dernières années de phénomènes conjoncturels, sociétaux ou climatiques, comme la disponibilité en personnel ou du matériel roulant, ou des vagues de chaleur anormalement intenses.

« L'information aux voyageurs » est un pilier fondamental pour accompagner et faciliter la mobilité. Elle a donc cette année encore été sujette à des critiques, notamment lors de périodes de perturbations sur le réseau, où les voyageurs font face à des difficultés et attendent un accompagnement renforcé.

Le thème « **Ponctualité** » enregistre un nombre de réclamations sans précédent avec plus des deux tiers des irrégularités signalées confirmées.

Les retards sont une fois de plus, la principale source de mécontentement représentant 36% des signalements notamment aux heures de pointe du matin, où la clientèle est particulièrement affectée. Janvier a été le mois le plus critique, concentrant 15% des doléances annuelles liées à ce type d'incident. Septembre, octobre et novembre se démarquent également, enregistrant un tiers de réclamations supplémentaires par rapport à la moyenne mensuelle de l'année. Les départs anticipés demeurent un problème récurrent, représentant 18% des écarts relevés. La clientèle empruntant des lignes évoluant sur la rive gauche ou le service tpgFlex s'est montrée particulièrement concernée, se plaignant tant des retards que des avances.

Par ailleurs, les suppressions de courses et les arrêts non effectués restent des points de friction majeurs, représentant chacun 14% des irrégularités relayées. Les annulations ont été particulièrement fréquentes en janvier. L'analyse annuelle effectuée pour l'ensemble des opérateurs révèle que 83% d'entre elles sont imputables aux opérateurs sous-traitants, avec la société Globe en tête. Le service tpgFlex, exploité par Globe et Genève Tours a été le plus impacté par ces suppressions, concentrant 28% des doléances, majoritairement exprimées par la clientèle de la région de la Champagne. Enfin, les arrêts non desservis malgré les demandes formulées par la clientèle, constitue une source persistante d'incompréhension et de frustration, accentuant le sentiment d'insatisfaction.

La « **Qualité du transport** » connaît cette année sa plus forte dégradation. Les principales sources d'insatisfaction concernent un style de conduite jugé brusque voire dangereux, avec des accélérations et freinages trop appuyés. Un sentiment d'insécurité s'ajoute à cela, certaines personnes ayant observé l'utilisation de dispositifs interdits par le personnel en service, comme le téléphone portable ou la tablette. L'accès à bord demeure un point sensible. Le verrouillage des portes des véhicules prêts au départ, ainsi que le système de fermeture automatique, suscitent toujours autant d'incompréhension et de frustration. Par ailleurs, les conditions de transport ont été impactées par des périodes de surcharge, notamment aux heures de pointe sur certaines lignes. En particulier, la ligne 8 qui concentre à elle seule un quart des réclamations liées à cette problématique et qui ont été exprimées par la clientèle tout au long de l'année. L'inconfort lié à la chaleur s'est intensifié durant l'été, avec de nombreuses plaintes pointant l'inefficacité des systèmes de climatisation. Enfin, les incivilités, comme le non-respect des places prioritaires ou les nuisances liées aux conversations téléphoniques, figurent également parmi les motifs de mécontentement.

## Bilan des activités

La question de « **L'information aux voyageurs** », essentielle pour faciliter les déplacements, devient inévitablement une source d'insatisfaction lorsqu'elle fait défaut ou se révèle insuffisante. Tout au long de l'année, les applications tpg et tpg+ ont été principalement critiquées pour la fiabilité de leurs informations, souvent erronées ou manquantes, notamment en ce qui concerne les horaires. L'ergonomie et les fonctionnalités de l'app tpg ont également suscité du mécontentement chez les habitués de l'ancienne version, au début de l'année. Toutefois, ces préoccupations se sont atténuées avec le temps, et les plaintes se sont progressivement centrées sur la qualité des informations diffusées. En décembre, les réclamations étaient 6 fois moins nombreuses qu'à leur lancement un an plus tôt, mais la fiabilité des informations demeure un point de mécontentement majeur. Il convient également de souligner que la clientèle a exprimé ses préoccupations de manière plus marquée lors d'événements exceptionnels, tels que les intempéries, ou en cas d'absence voire d'informations incomplètes lors de travaux ou manifestations. Enfin, quelques réactions ponctuelles ont été enregistrées concernant les annonces sonores diffusées à bord des véhicules, jugées par certain-es trop fréquentes ou trop fortes.

Au-delà de l'analyse des trois principaux motifs d'insatisfaction, l'évolution des réclamations portant sur l'« Offre » et la « Relation client » sont deux thématiques qui méritent également commentaires.

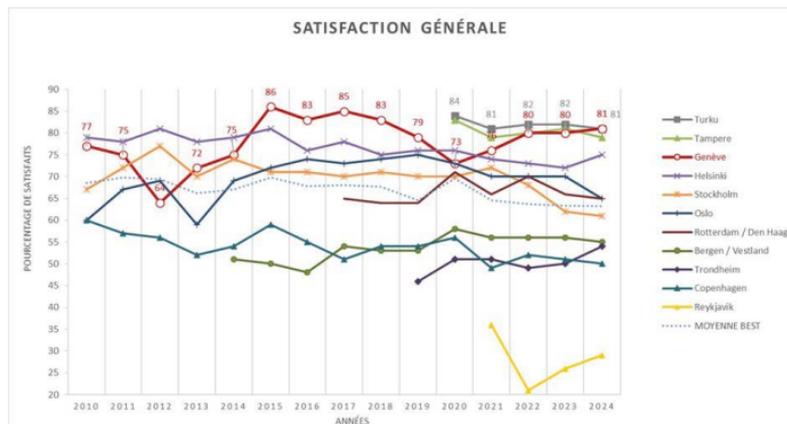
« **L'Offre** » est le thème qui s'est le plus dégradé au cours de ce cycle. 29% des doléances concernent les changements introduits à l'occasion de l'étape du 10 décembre 2023, avec un impact particulièrement marqué en janvier, mais qui a perduré tout au long de l'année. Les réactions les plus nombreuses portent sur la ligne 8, pointant une baisse de fréquence ou des horaires manquants, une problématique également régulièrement soulevée pour d'autres lignes urbaines durant ce cycle. Le service tpgFlex a aussi suscité un mécontentement notable, concentrant 16% des doléances. Les insatisfactions les plus fréquentes concernent l'impossibilité de réserver une course à un autre horaire que ceux proposés par l'application ou expriment le souhait d'une offre enrichie, avec davantage de dessertes et une couverture élargie. La clientèle de la Champagne s'est particulièrement mobilisée, totalisant 61 interventions sur les 89 recensées pour ce service à la demande. Enfin, il est intéressant de noter que l'étape du 15 décembre 2024 a eu un impact très limité sur la clientèle, ne générant que 6% de réclamations et aucun sujet majeur à signaler.

La thématique « **Relation clients** » est celle qui connaît la plus belle embellie. Cette amélioration concerne tous les types de personnel, et tout particulièrement le personnel navigant, avec 12% de réclamations en moins par rapport à l'année dernière.

## Satisfaction client (préanalyse BEST 2024)

Le *Benchmarking European Services of public Transport* (BEST) est une étude lancée en 1999, Genève y participe depuis 2002. Elle couvre l'ensemble des transports publics du canton, tous opérateurs confondus. 29 critères sont mesurés et regroupés en 10 catégories dont la satisfaction générale. Depuis quelques années le *Net Promoter Score* est mesuré, il s'agit de la propension et la probabilité qu'un client recommande les transports publics à ses proches. 11 villes du nord de l'Europe sont étudiées. Ces villes sont référence en termes de satisfaction de la clientèle des transports publics. L'enquête est menée sur un échantillon de 1'290 personnes à Genève en 2024. Ce panel a été élargi en 2021 aux zones frontalières de Gex zone 250, Saint-Julien zone 230 et Veigy-Foncenex zone 200. Il n'y a pas de différence significative sur la satisfaction générale dans ces zones par rapport à Genève.

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.



La satisfaction générale sur le grand Genève est stable (BEST ne retient que les arrondis supérieurs) en 2024. Notre région remonte de la troisième place à la tête du panel ex aequo avec Turku, ville finlandaise introduite en 2020. Le *Net Promoter Score* double et passe de 4 à 8 points. Le grand Genève obtient une note meilleure de 6 points sur Helsinki, ville de taille comparable.

Pour rappel, la baisse de satisfaction en 2019 vient du passage d'un panel téléphonique à un web panel : ce changement avait alors induit un biais négatif de -3 à -4 points. Ce biais n'impacte pas les résultats au-delà de l'année 2019. En 2020, la baisse de -6 points de la satisfaction s'explique principalement par la baisse d'autant du nombre d'utilisateurs des transports publics fréquents avec la crise Covid, avec une perte de 34'000 clients abonnés. L'amélioration en 2021 s'explique par la stabilisation des restrictions sanitaires et des utilisateurs fréquents avec 6'000 clients récupérés. Dès 2022, nous analysons que la hausse de satisfaction s'explique notamment par un nombre de clients plus important.

Voici pour le grand Genève, l'évolution des dix indicateurs, ainsi que la position dans le panel :

Bilan des activités

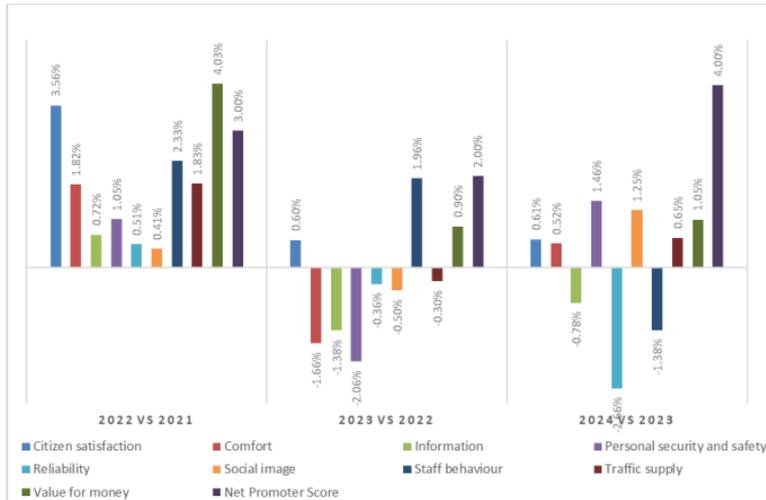
Notes BEST	2022	2023	2024	2024 vs 2023 (pts de %)	Position dans le panel	
					2023	2024
<b>1 Satisfaction générale</b>	<b>80%</b>	<b>81%</b>	<b>81%</b>	<b>+0</b>	<b>2</b>	<b>1</b>
2 Offre de prestation	76%	76%	77%	+1	3	3
3 Fiabilité	80%	80%	77%	-3	1	2
4 Information	73%	72%	71%	-1	1	2
5 Comportement du personnel	78%	80%	79%	-1	2	4
6 Sécurité	80%	78%	80%	+2	6	5
7 Confort	76%	74%	75%	+1	4	4
8 Image sociétale des transports publics	80%	80%	81%	+1	1	1
9 Perception du prix	59%	60%	61%	+1	3	3
10 Net Promoter Score	2%	4%	8%	+4	4	4

**Rouge** Position dans le panel en baisse  
**Vert** Position dans le panel en hausse

Sur ces dix indicateurs observés dans le cadre de l'étude BEST, il faut retenir que seul trois sont en baisse, dont un en quasi statuquo. En comparaison les résultats 2023 présentait six indicateurs en recul. Nous améliorons notre position dans le panel sur deux indicateurs, maintenons nos positions sur cinq indicateurs et perdons des places sur 3 indicateurs.

Genève tient les positions suivantes :

- Place de n°1 - 1 indicateur - Satisfaction générale (+0.61 pts)
- Place de n°2 - 2 indicateurs - Information (-0.78 pts) / Fiabilité (-2.66 pts)
- Place de n°3 - 2 indicateurs - Offre (+0.65 pts) / Perception prix (+1.05 pts)
- Place de n°4 - 3 indicateurs - Comportement du personnel (-1.38 pts)  
 - Confort (+0.52 pts)  
 - Net Promoter Score (+4.00 pts)
- Place de n°5 - 2 indicateurs - Sécurité (+1.46) / Image sociétale (+1.25 pts)



## Bilan des activités

---

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

Nos agents de contrôle CTT - Contrôleurs de titres de transport ont été déployés quotidiennement sur l'ensemble de notre réseau. Les missions de sécurité et de lutte contre la fraude ont été réalisées conformément à nos normes, tant à bord de nos véhicules en circulation qu'aux arrêts. Les méthodes de contrôle variées sont adaptées en fonction de la période de la journée, de l'environnement, des événements en cours et du nombre de passagers présents à bord de nos véhicules. Il demeure essentiel d'assurer des contrôles de qualité garantissant la sécurité de notre clientèle et de nos collaborateurs. Nous accordons une importance particulière à la minimisation du temps de contrôle pour nos clients.

Parallèlement, nos contrôleurs de titres de transport ont également fourni assistance et orientation à notre clientèle en lien avec les événements cantonaux et diverses manifestations. Nos équipes de contrôle ont été fréquemment sollicitées pour des missions de conduite, principalement en raison de la pénurie de personnel de conduite. De plus, suite à l'accord passé avec les organisations syndicales, les contrôleurs tout comme les surveillants du réseau se sont vus attribué les relèves en ligne. Ces agents, 4 personnes par jour, du lundi au vendredi, étaient à disposition de la régulation du trafic de 07h00 à 09h00 et de 16h30 à 19h30 pour relever les agents de conduite qui on en fait la demande. Une attention particulière a été portée aux établissements scolaires du canton.

Le dispositif sécuritaire est assuré par des patrouilles d'agents de sécurité de l'entreprise Securitas. Ces patrouilles sont dédiées à la sécurité de notre clientèle et effectuent quotidiennement des tâches de sûreté et de sécurité sur notre réseau.

En complément des patrouilles en soutien à nos contrôleurs de titres de transport, des patrouilles autonomes ont été déployées pour garantir la sécurité de nos lignes et de notre réseau. La mise en place de ces forces de sécurité est ajustée quotidiennement en réponse aux incivilités, aux dégradations, aux délits et aux événements sécuritaires. Il est important de souligner que ce dispositif de sécurité est déployé pour répondre aux besoins nocturnes de notre offre. Notre dispositif de sûreté et de lutte contre la fraude est constamment en évolution, en réponse aux événements sur notre canton et en harmonie avec le taux de fraude et de non-conformité.

Total constats, surtaxes	54'287
Oublis d'abonnements	9'350
Pannes DATT reconnues	72
Constats, surtaxes (fraude)	44'937
Voyageurs	215'234'439
Voyageurs contrôlés	1'254'342
Taux de non-conformité	4.33%
Taux de fraude	3.58%
Taux de contrôle	0.58%

**Bilan des activités**

---

**Facturation des constats**

Sur l'ensemble des constats émis en 2024, 82% concernent la fraude, alors que 18% sont liés à des situations de non-conformité, principalement des oublis d'abonnement.

La part de récidive est stable en 2024 et représente le 44% des constats établis (45% en 2023).

Les prévisions d'encaissement des surtaxes se situent dans la tendance positive observée depuis plusieurs années notamment grâce aux actions commerciales menées par le service des constats en partenariat avec des fondations de désendettement ou au travers des démarches en recouvrement entreprises sous le label TPcollect.

Le travail d'intérêt général proposé par les tpg aux jeunes resquilleur-euses, a permis durant toute l'année 2024 à 60 candidats (+76% par rapport à 2023) de saisir cette opportunité d'atténuation et de régularisation de leurs surtaxes.

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

---

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

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

## Objectif 2 / Indicateur 5.1 - Ratio de voyages interrompus tramway

Cible 2024 1.10%

**Résultat 2024 = 1,61%**

L'année a enregistré un total de **350 incidents exogènes (18,09%)**, entraînant **2196 voyages interrompus (23,58%)**, et **1585 incidents endogènes (81,91%)**, causant **7118 voyages interrompus (76,42%)**. Au total, cela représente **1935 incidents pour 9314 voyages interrompus**. Ce résultat montre une **augmentation par rapport à l'année 2023**, où le taux était de 1,21%. Cette hausse est principalement due à une **dégradation progressive à partir du mois d'avril**, marquée par une augmentation des **accidents TPG** ou non ainsi que des **avaries techniques**. Les incidents liés aux **pantographes cassés**, aux **plats** et aux **bogies serrés** sur les trams ont eu un impact significatif sur les voyages manqués. À cela se sont ajoutées les **manifestations habituelles de fin d'année**, contribuant aux perturbations sur le réseau. De plus, les **deux accidents mortels** survenus durant l'année ont eu un impact humain et opérationnel majeur, accentuant les difficultés rencontrées au cours de cette période.

Evènements marquants 2024

1<sup>er</sup> trimestre :

« Janvier » :

- Pantographe cassé secteur Coutance, service perturbé pendant 3h30
- Voiture en panne sur les voies route de Saint-Julien, service perturbé 1h00
- Panne traction motrice 878 à Cornavin, lignes 14 et 18 interrompues 1h30
- Accident tram / voiture à Grange-Falquet, service perturbé pendant 1h00
- La hausse des voyages manqués pour les avaries vient en grande partie de la casse pantographe avec 131 sur les 348 voyages

« Février » :

- Blessure voyageur à Granettes, lignes 12 et 17 interrompues 2h30
- Accident tpg non concerné sur voies de tram à Palladium, ligne 14 interrompue 1h15
- Panne motrice 866 à Stand, service interrompu 1h20
- Pantographe cassé arrêt Stand, lignes trams perturbées et détournées pendant 2h00
- Intervention pompiers à Jonction, ligne 14 interrompue 40 minutes
- Accident rue de Carouge (Blanche) tram 820/839 avec une voiture, lignes 12 et 18 interrompues 1h30

« Mars » :

- Manifestation "Droits des femmes" réseau tram perturbé 3h00
- Accident tram / scooter Grange Falquet lignes 12 et 17 interrompues 45 minutes
- Accident tram / voiture rue de la Servette, lignes 14 et 18 interrompues 1h00
- Accident tram / piéton à Plainpalais, piéton décède suite à ses blessures. Service tram interrompu pendant 4h00

Synthèse 1er trimestre:

Résultat mitigé ce trimestre, suite à de multiples et importants incidents, les deux pantographes cassés et l'accident mortel sont les faits marquants.

2ème trimestre :

« Avril » :

- Accident tpg non concerné aux Acacias lignes 15 et 17 interrompues 1h30
- Accident avec une voiture croisement rue des Fraisiers et route de Base, ligne 15 interrompue pendant 1h30

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

- Intervention pompiers rue de Lausanne avec coupure de courant secteur Cornavin lignes 14, 15 et 18 interrompues pendant 1h30
- Accident avec un piéton rue Curé Baud, ligne 15 interrompue 1h00
- Pantographe cassé douane Moillesulaz, ligne 17 interrompue 1h30
- Accident tpg non concerné à la Jonction, ligne 14 interrompue
- 2 manifestations provoquent plus de 230 voyages manqués

« Mai » :

- Accident tram / piéton Bachet, lignes 12 et 18 interrompues 6h00
- Accident tpg non concerné rue Ancienne, lignes 12 et 18 interrompues 1h00
- Pantographe cassé à la rue de la Corraterie, lignes trams détournées 45 minutes
- Accident avec un scooter rue de Rive lignes, 12 et 17 interrompues pendant 4h00
- Accident avec une voiture route de Chancy, ligne 14 interrompue 1h15
- Blessure voyageur arrêt Villereuse, lignes 12 et 17 interrompues 45 minutes
- Accident avec une voiture (conductrice blessée) secteur Grange Canal, lignes 12 et 17 interrompues 1h00
- Accident avec une voiture route de Genève secteur Graveson, lignes 12 et 17 interrompues 1h15.
- Bus en panne arrêt Bandol, ligne 14 interrompue
- Mois particulièrement difficile avec un grand nombre d'accident représentant plus de 15h00 d'interruption de service

« Juin » :

- Perturbation accident tpg non concerné Acacias (accident mortel) lignes 15 et 17 interrompues 5h20
- Accident collision avec tiers Chemin des Semailles - Av. des Communes-Réunies ligne, 15 interrompue 1h30
- Accident collision avec tiers Route de Chancy au niveau de l'intersection avec la Route de Saint-Georges, lignes 14 et 18 interrompues 2h
- Erreur de parcours en ligne Trolleybus 2, ligne aérienne cassée sur Bel-Air impactant (lignes 12, 14, 15, 17, 18) interrompues ou déviées 3h
- Accident collision avec tiers Lancy-Pont-Rouge-Gare/Etoile, ligne 15 interrompue 1h45
- Accident collision avec tiers Route de Chêne face à la Mairie de Chêne Bougerie, lignes 12 et 17 interrompues ou rebroussées 1h30
- Avarie véhicule pantographe cassé gare Cornavin, lignes 15, 14 et 18 interrompues ou rebroussées 3h
- Mois compliqué avec un grand nombre d'avarie véhicule engendrant un manque de véhicules, on notera aussi les perturbations et accidents représentant des interruptions de plus de 12h.

Synthèse 2ème trimestre:

Résultat pour ce trimestre compliqué avec un grand nombre d'incident dont les faits marquants sont les 3 pantographes cassés, des perturbations dont un accident mortel tpg non concerné et un accident tramway piéton..

3ème trimestre :

« Juillet » :

- Accident tram / voiture Cornavin, lignes 15 et 1 perturbées 2h
- Décâblage ligne 3 Bel-Air, perturbation ligne 14 pendant 1h45
- Accident tpg non concerné chute cycliste sur rails Carouge-Rondeau, lignes 12 et 18 interrompues pendant 3h30
- Accident tram / voiture les Esserts, lignes 14 et 21, service impacté pendant 4h
- Perturbation malaise voyageur Amandolier, lignes 12 et 17 touchées durant 1h

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

- Avarie bogie serré Grange-Canal, lignes 12,17, 9 impactées pendant 1h
- Manifestation Lake Parade, nombreuses lignes déviées (journée)
- Perturbation malaise voyageur Peillonex, lignes 12 et 17 touchées pendant 1h
- Accident tram / voiture Av. de Tronchet, lignes 12,17, 9 impactées pendant 2h
- Avarie bogie Genève-Eaux-Vives-Gare, lignes 12,17, 9 touchées durant 2h20
- Nette amélioration pour le mois de juillet malgré un nombre élevé d'accident

### « Août » :

- Avarie tram pantographe cassé Jardin-Alpin-Vivarium, lignes 14 et 18 perturbées pendant 1h30
- Accident tpg non concerné chute cycliste sur rails Uni-Mail, lignes 15, 17, 21 perturbées durant 1h30
- Accident tram / voiture Augustins, lignes 18, 12, 21 impactées pendant 2h
- Perturbation Intervention secours Palladium, lignes 14, 21 80, 15 perturbées durant 1h30
- Accident tram / voiture Place Favre, lignes 12, 17, 9, 31, 37, 38 impactées 2h45
- Accident tpg non concerné Balexert, lignes 14, 18 et 25 perturbées pendant 2h
- Accident tram / voiture Moillesulaz, ligne 17 impactée durant 1h10
- Avarie tram freins Terrassière, lignes 9, 12, 17 perturbées pendant 30 min
- Accident tram / voiture Avanchet, lignes 5, 14, 18, 25, 17 perturbées 2h
- Accident tram / voiture Peillonex, lignes 9, 12, 17 impactées 2h
- Avarie tram pantographe Plainpalais, lignes 15, 17, 21 perturbées 2h15
- Indicateur stable pour cette période estivale malgré un nombre important de collision avec tiers et 2 pantographes cassés.

### « Septembre » :

- Perturbation Intervention secours secteur Butini, lignes 15 et 25 durant 1h
- Accident tram / voiture Bandol, lignes 14, 21, 11 impactées durant 6h
- Accident tram / voiture Blandonnet, lignes 5, 14, 18, 25, 28, 57, 68 perturbées pendant 3h
- Avarie infrastructures véhicules lignes de contact Bel-Air suite décâblage TBA, lignes touchées 2, 3, 7, 10, 12, 17, 18, 19 durant 6h30
- Avarie tram bogie serré secteur Terrassière impactant les lignes 9, 12, 17, pendant 2h
- Perturbation Intervention secours (police pour fourgon suspect) secteur Gare de Cornavin, lignes 1 et 15 impactées, durant 1h
- Perturbation malaise voyageur Avanchet, lignes 14, 18, 25 perturbées durant 2h30
- Perturbation Intervention secours, lignes 1, 25, 15 impactées durant 3h30
- Perturbation obstruction par un tiers (ST), lignes 12 et 18 perturbées pendant 1h30
- Accident tram/voiture Blandonnet, lignes 14, 18, 5, 25, 68 impactées durant 2h25
- Indicateur constant pour le mois de septembre, nous restons dans la moyenne haute pour les avaries qui représentent la moitié des voyages manqués.
- Synthèse 3ème trimestre:

Résultat avec une tendance baissière à confirmer sur le dernier trimestre. On note quand même que plus de la moitié des voyages manqués sont dus à des avaries, avec entre autres un pantographe cassé et des bogies serrés. Le reste des voyages manqués est attribué à part égale aux accidents et aux perturbations.

### 4ème trimestre :

#### « Octobre » :

- Accident tram voiture Graveson, lignes 12, 17, 9 perturbées 1h15
- Accident collision entre tpg secteur Rive perturbé, lignes 2, 6, 7, 9, 10, 12, 17, 92 pendant 3h20

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

- Accident tram / voiture, lignes Moillesulaz 12, 17, 9 impactées durant 2h
- Avarie infrastructures véhicules dégâts ligne aérienne secteur Jonction, lignes 14, 21, 2, 6, 19 impactées pendant 6h
- Accident tram voiture Grange-Falquet, lignes 9, 12, 17 touchées durant 3h30
- Accident tram piéton Grangettes, lignes 9, 12, 17 perturbées pendant 1h
- Avarie Bogie serré secteur Graveson, lignes 9, 12, 17 impactées 1h10 et courses supprimées sur ligne 12 encore 3h
- Accident avec une voiture Grange-Canal, lignes 12, 9, 17 perturbées 1h50
- Avarie infrastructures véhicules aiguille cassée Lancy-Mairie, lignes 15 et 17 impactées 2h15
- Manque tram plusieurs courses supprimées, lignes 17 et 18 concernées toute la journée
- Perturbation intervention secours police Métro Shopping, lignes 5, 8, 20, 60, 1, 3, 14, 15, 18, 25 perturbées pendant 1h
- Accident avec une voiture Grange-Falquet, lignes 9, 12, 17 impactées durant 2h
- Le mois d'octobre a été difficile avec près d'un tiers des voyages manqués pour le tram. On note un manque de véhicules dû notamment à la collision entre tpg, qui a engendré la perte de 2 ressources.

### « Novembre » :

- Perturbation intervention secours secteur Pont de Sierne fermé, lignes 7, 8, 11, 20, 41, 39 perturbées durant toute la matinée
- Perturbation circulation secteur 22 Cantons, lignes 6, 7, 9, 10, 19 impactées pendant 3h30
- Accident tpg non concerné Place des Eaux-Vives, lignes 6, 1, 2, 9, 10, 12, E, G, A, 5, 7, 19, 25 touchées pendant 3h10
- Perturbation travaux secteur 22 Cantons, lignes 6, 8, 9, 10, 25, 1, 15, 19 impactées durant toute l'après-midi et une bonne partie de la soirée
- Perturbation travaux secteur Franchises, lignes 10, 22 déviées 2h30
- Le mois de novembre confirme la période difficile, avec une stabilité de cet indicateur. Une hausse notable des avaries véhicules, notamment avec la reprise des plats sur les trams. Ces avaries sont responsables de plus de la moitié des voyages manqués.

### « Décembre » :

- Accident collision avec tiers tram / piéton sur Servette, lignes 14, 18, 25, 3, 11, 68, 12 perturbées pendant 5h30
- Avarie mécanique bogie serré secteur Amandolier, lignes 1, 9, 12, 17 impactées pendant 3h
- Accident voyageur suite freinage sur Industrielle, lignes 15, 11, 21, 17 perturbées pendant 2h15
- Avarie mécanique 2 bogies serrés secteur Molard, lignes 9, 12, 17 perturbées durant 4h
- Avarie chute pantographe à Peillonex, lignes 12, 17, 6, 7, 10, 9 perturbées durant 2h20
- Accident collision avec tiers tram / camion pompier secteur de la Dode, lignes 14, 2, 40, 43, 6, 42, 21 pendant 7h
- Avarie mécanique bogie serré De-Staël, lignes 12, 18 touchées durant 30min
- Le dernier mois de l'année a été sensiblement moins problématique. Nous retiendrons l'accident avec le camion pompier ainsi que l'accident mortel survenu le 02.12 qui a durement impacté les voyages ainsi que les avaries causées par les bogies serrés.

Synthèse 4ème trimestre :

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

Le trimestre écoulé a été compliqué pour cette fin d'année avec de nombreux accidents et perturbations impactant fortement le réseau dont un accident mortel début décembre. Les avaries ne nous sont pas épargnées non plus avec plusieurs bogies serrés et des plats sur plusieurs trams de la flotte.

### Objectif 2 / Indicateur 5.2 - Ratio de voyages interrompus trolleybus

Cible 2024 0.75%

**Résultat 2024 = 1.71%**

*Commentaires : Nous avons eu 610 incidents exogènes (25,37%) représentant 3725 voyages interrompus (44,61%) pour 1794 incidents endogènes (74,63%) représentant 4625 voyages interrompus (55,39%), soit 2404 incidents pour 8350 voyages interrompus. Le réseau trolleybus a été en souffrance toute l'année en raison des **accidents tpg** ou non ainsi que des **avaries techniques** mais aussi de **diverses perturbations** tels que des **manifestations** ou des **problèmes liés à la circulation**.*

Evènements marquants 2024:

1er trimestre :

« Janvier » :

- Episode neigeux, mise en place de la viabilité hivernale
- Circulation difficile secteur Vernier suite fermeture d'une voie de circulation
- Circulation difficile suite autoroute fermée secteur Vernier

« Février » :

- Manifestation FAMCO, lignes trolleybus perturbées 2h00
- Accident tpg non concernée rue des Eaux-Vives, lignes secteur Rive perturbées pendant 2h30
- Manifestation, centre-ville service perturbé 3h00

« Mars » :

- Accident tpg non concerné av. Edmond-Vaucher, ligne 10 détournée 1h00
- Incendie av. de Miremont, ligne 3 interrompue 5h00
- Manifestation, réseau trolleybus perturbé pendant 3h00
- Accident tpg non concerné rue Bovy-Lysberg, réseau trolleybus perturbé pendant 6h00
- Intervention de police suite à une manifestation, lignes 2 et 19 détournées 1h00
- Accident TBA / Camionnette secteur Parc des Eaux-Vives, lignes 2 et 19 interrompues 2h00

Synthèse 1er trimestre:

Réseau trolleybus en souffrance ce trimestre suite à de nombreux et longs événements. L'épisode neigeux, les manifestations, les pannes et deux événements à plus de 5h00 sont les faits marquants.

2ème trimestre :

« Avril » :

- Accident tpg non concerné à la Jonction, lignes trolleybus perturbées 2h00
- Incendie au Lignon, ligne 7 détournée pendant 3h30
- Accident tpg non concerné Renfile, lignes 6 et 19 perturbées ou déviées pendant 3h00
- 5 manifestations ont provoqué plus de 220 voyages manqués, lignes 11, 13, 20, 27 et 28.04 concernées

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

« Mai » :

- Accident tpg non concerné secteur pont du Mont-Blanc, réseau TB perturbé et détourné pendant 4h00.
- Accident tram rue de Rive, lignes 2, 6, 7 et 10 perturbées et détournées pendant 4h00
- Manifestation centre-ville, lignes TB perturbées pendant 2h00
- Incendie rue Maunoir rue des Eaux-Vives fermées à la circulation 1h30
- Nette hausse des voyages manqués suite aux accidents avec 229 voyages et aussi des avaries avec 274 voyages

« Juin » :

- Perturbation accident tpg non concerné Musée d'Ethnographie, lignes 2,19 déviées pendant 2h
- Perturbation accident tpg non concerné rte du Nant d'avril, lignes 2, 6, 19 perturbées pendant 1h 20
- Perturbation de la circulation secteur Place des Eaux-Vives, lignes 2, 6 déviées ou rebroussées pendant 1h
- Perturbation de la circulation de la ligne 3, rebroussement suite à la fête de la musique durent 2h
- Avarie véhicule suite panne batterie, ligne 2 interrompue à Edouard-Vallet 1h10
- 
- Légère amélioration pour le mois de juin, on note cependant une augmentation des avaries véhicules avec 448 voyages manqués.

Synthèse 2ème trimestre :

Trimestre légèrement en hausse avec un nombre important d'avarie comptabilisant 912 voyages manqués. On note aussi les diverses manifestations et accidents tpg concernés ou non qui ont pesé sur le résultat.

3ème trimestre :

« Juillet » :

- Perturbation circulation marathon fermeture quai Général-Guisan, lignes 2 et 6 perturbées pendant 1h45
- Accident TB / voiture Cressy, ligne 2 impactée pendant 45 minutes
- Intervention secours pompiers sur les quais suite Camion en feu, lignes E et G déviées pendant 1h (lignes impactantes aussi 33, 8, 9, 1, 2, 6, 11)
- Intervention secours fermeture route pour les lignes 2 et 6, rebroussement pendant 4h suite à un accident dans la journée
- Manifestation Lake Parade, nombreuses lignes déviées (journée)
- Accident tpg non concerné Claire-Vue, lignes 2 et 19 déviées pendant 1h30
- Amélioration pour le mois de juillet cependant on notera quand même les deux événements principaux (manifestation), à savoir le marathon et la Lake parade.

« Août » :

- OBQ information agent se bloque Parc et plage des Eaux-Vives, lignes 2 et 6 perturbées pendant 2h30
- Perturbation obstruction par un tiers à WTC, lignes 10, 23, 28, 56, 57 impactées durant 30 min
- Avarie TB secteur Vallet, ligne 2 perturbée pendant 2h
- Intervention secours explosion Saint-Jean, lignes 7 et 9 impactées durant toute la journée
- Perturbation circulation Genève Plage, lignes 2, E, G, 6 perturbées pendant 3h
- Avarie AB fuite d'air Place Claparède, lignes 3 et 20 touchées pendant 1h30

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

« Septembre » :

- Perturbation circulation Jeune Fédéral VD secteur Quai Gustave Ador et Quai du Mont-Blanc avec 2 accidents simultanés. Plusieurs lignes impactées (2, 6, 1, 25, 8, E, G, 7, 31, 33, A) avec des retards jusqu'à 60 minutes durant 2h15
- Mois de septembre en nette amélioration, les avaries restent encore un peu élevées par rapport à la moyenne de l'année. On notera aussi l'impact de cette perturbation avec 60 courses manquées.

Synthèse 3ème trimestre :

Sur les 3 mois écoulés, on note une tendance baissière à confirmer. Les 2 points d'attention sont les avaries avec 821 voyages manqués et les perturbations avec 687 voyages manqués au cours du trimestre. Le ratio est de 1508 voyages manqués pour un total de 1875.

4ème trimestre :

« Octobre » :

- Accident collision entre tpg (TW) secteur Rive, lignes 2, 6, 7, 9, 10, 12, 17, 92 perturbées pendant 3h20
- Perturbation circulation rue du Rhône, lignes 2, 6, 7, 10, 9, 25 impactées pendant 2h30
- Accident moto-voiture tpg non concerné secteur Place des Eaux-Vives, lignes 1, 2, 6, 9, E, G perturbées pendant 8h
- Accident tpg non concerné Renfile, lignes 6, 19, 23 touchées durant 1h15
- Dégradation pour le mois d'octobre, avec comme élément marquant les perturbations représentant près d'un tiers des voyages manqués avec un chiffre de 263. On note quand même les perturbations dues à la circulation qui sont assez élevées.

« Novembre » :

- Perturbation intervention secours secteur Pont de Sierne fermé, lignes 7, 8, 11, 20, 41, 39 perturbées durant toute la matinée
- Perturbation circulation secteur 22 Cantons, lignes 6, 7, 9, 10, 19 impactées pendant 3h30
- Accident tpg non concerné Place des Eaux-Vives, lignes 6, 1, 2, 9, 10, 12, E, G, A, 5, 7, 19, 25, touchées pendant 3h10
- Perturbation travaux secteur 22 Cantons lignes, 6, 8, 9, 10, 25, 1, 15, 19 impactées durant toute l'après-midi et une bonne partie de la soirée.
- Perturbation travaux secteur Franchises, lignes 10, 22, déviées 2h30
- Confirmation de la dégradation pour le mois de novembre avec un élément marquant à savoir les perturbations qui représentent la moitié des voyages manqués, soit un total de 378. Les obstructions liées aux accidents tpg non concernés, les interventions de secours constituent également une part importante des voyages manqués.

« Décembre » :

- Accident collision avec tiers tram piéton sur Servette, lignes 14, 18, 25, 3, 11, 68, 12 perturbées pendant 5h30
- Accident collision avec tiers tram camion pompier secteur de la Dode, lignes 14, 2, 40, 43, 6, 42, 21 touchées pendant 7h
- Perturbation intervention secours secteur Aéroport, lignes 5, 10, 23, 28, 50, 54, 57, 66 impactées 1h30
- Incivilité poubelle en feu, pétards secteur Grand-Champ lignes, 28, 7, 9, 51 interrompues de 22h41 jusqu'à la fin de service

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

- Le mois de décembre a montré une légère amélioration, mais les avaries demeurent élevées avec un tiers des voyages manqués, soit 241 voyages. La circulation durant cette fin d'année a également été particulièrement complexe avec des obstructions et des interventions de secours qui ont contribué à 174 voyages manqués.

Synthèse 4ème trimestre :

En résumé, bien que décembre ait montré une légère amélioration, les mois d'octobre et novembre ont été marqués par une dégradation, principalement en raison des perturbations liées à la circulation et aux interventions de secours. Les avaries ont continué à affecter une proportion importante des voyages manqués tout au long de cette période.

## Objectif 2 / Indicateur 5.3 - Ratio de voyages interrompus autobus

Cible 2024 0.45%

**Résultat 2024 = 0.90%**

*Commentaires : Nous avons eu 2213 incidents exogènes (37,04%) représentant 7325 voyages interrompus (41,24%) pour 3762 incidents endogènes (62,96%) représentant 10438 voyages interrompus (58,76%) soit 5975 incidents pour 17763 voyages interrompus. Après un mois de janvier particulièrement difficile, la tendance à la baisse s'est poursuivie jusqu'en octobre où les chiffres ont finalement recommencé à augmenter jusqu'à la fin de l'année. Cette situation semble être principalement due aux intempéries en début d'année ainsi qu'à diverses perturbations liées à la circulation et aux accidents tpg non concernés.*

Evènements marquants 2024:

1er trimestre :

« Janvier » :

- Episode neigeux, mise en place de la viabilité hivernale
- Circulation difficile secteur Vernier suite fermeture d'une voie de circulation
- Circulation difficile suite autoroute fermée secteur Vernier
- Match aux Vernets, ligne 11 détournée pendant 4h00

« Février » :

- Camion en panne secteur Lignon, lignes interrompues 1h30
- Manifestation centre-ville service perturbé 2h00
- Accident tpg non concerné Collonges s/s Salève, ligne 82 interrompue 3h00
- Manifestation Place des Nations, secteur perturbé pendant 2h00
- Manifestation Place des Nations direction centre-ville, service perturbé 3h00
- Manifestation centre-ville pendant 3h00

« Mars » :

- Fuite liquide de refroidissement bus n° 1142 à Contrat-social, ligne 9 détournée 2h00.
- Intervention Police secteur Varembé, ligne passant dans ce secteur détournée 2h00
- Accident tpg concerné entre TBA et camionnette secteur Eaux-Vives, lignes E et G déviées 1h00
- Il est à noter 4 manifestations de grande ampleur les 7, 8 10 et 23 mars ayant entraîné 184 voyages manqués

Synthèse 1er trimestre :

Résultat en dessous de la cible pour ce trimestre avec un grand nombre d'événements très importants.

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

L'épisode neigeux, les diverses pannes et le nombre croissant de manifestations sont les faits marquants.

2ème trimestre :

« Avril » :

- Accident tpg non concerné rue Weber, ligne 11 détournée 1h30
- Incendie rue Charles-Cusin, lignes 1 et 25 détournées pendant 4h00
- Incendie au Lignon, lignes 9, 28 et 51 détournées 3h30
- Accident tpg non concerné secteur Renfile autoroute, lignes 22, 23, 28 et 51 déviées ou perturbées 3h00
- 6, 7, 13, 20 & 27.04 cinq importantes manifestations ont largement contribué à ce résultat nettement dans le rouge avec plus de 351 voyages manqués

« Mai » :

- Accident tpg non concerné rue des Crêts, ligne 22 détournée pendant 5h30
- Accident tpg non concerné secteur Pont du Mont-Blanc, réseau autobus perturbé et détourné pendant 4h00
- Accident tram rue de Rive, ligne 8 détournée pendant 4h00
- Manifestation centre-ville, lignes autobus perturbées pendant 2h00
- Incendie rue Maunoir, rue des Eaux-Vives fermée à la circulation 1h30
- Feu de chantier se bloque au rouge secteur boulevard des Promenades, ligne 11 déviée pendant 3h00
- A noter de gros problèmes de circulation au centre-ville, les 3, 16 et 30 mai.

« Juin » :

- Perturbation manifestation Place de la Navigation, lignes 1, 5, 20, 8, 25, 60 déviées pendant 1h50
- Perturbation intempéries secteur Croix de Rozon - Saconex d'Arve - Bardonnex, ligne 46 supprimée journée complète
- Intervention secours Bourg-de-Four, ligne 92 interrompue 4h
- Avarie véhicule tramway impactant lignes 9 et 5 rebroussées et interrompues durant 3h
- Perturbation circulation secteur Champel, ligne 11 rebroussée et interrompue 7h30
- Accident tpg non concerné après le giratoire avant CERN, lignes 68 et 67 rebroussées et interrompues pendant 1h30
- Accident avec tiers Route de Chêne face à la Mairie de Chêne Bougerie, ligne 17 impactant ligne 9 rebroussée durant 1h
- Mois difficile avec les intempéries subies, on remarque un nombre important de perturbations dues à la circulation et à une manifestation.

Synthèse 2ème trimestre :

Trimestre en-dessous de la cible avec notamment plusieurs incendies, de fortes perturbations de la circulation et manifestations. On notera aussi les intempéries du mois de juin qui participent au résultat.

3ème trimestre :

« Juillet » :

- Avarie ABA Cologny-Temple, ligne A perturbée pendant 2h
- Accident tpg non concerné Falquets, lignes 31 et 33 déviées route de Vandoeuvres bloquée par police pendant 2h30
- Intervention secours Epinettes personne isolée et dangereuse, lignes 11, 21, 22, 23, 41, 44 et 45 perturbées pendant 2h
- Perturbation circulation Crêts-de-Champel, ligne 11 ralentissement pendant 8h

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

- Manifestation « STOP AU GENOCIDE A GAZA » secteur Nations, lignes 5, 8, 20 et 60 perturbées pendant 2h
- Intervention secours 140 ch. du Pont-du-Centenaire, lignes 48 et 82 perturbées pendant 1h20
- Circulation difficile Collège Claparède entraînant des retards sur les lignes 5, 25, 8 pendant 3h30
- Intervention secours Vermont arbre sur la route, ligne 5 déviée pendant 2h
- Circulation difficile Muséum, ligne 25 touchée pendant 1h
- Intervention secours Charmilles, ligne 11 impactée pendant 2h
- Intervention secours pompiers sur les quais suite camion en feu, lignes E et G déviées rue de Eaux-Vives (lignes aussi touchées 2, 6, 9, 33, 1, 8 et 11)
- Durant le premier mois de vacances, nous nous dirigeons vers une amélioration. On note que la moitié des incidents sont dus à des interventions secours.

### « Août »:

- Avarie panne freins ABA rue Jean-Antoine-Gautier, lignes 1, 5, 25 perturbées 40 min
- Perturbation circulation Val-d'Arve, ligne 11 perturbée 45 min
- Accident tpg non concerné Balaxert, lignes 18, 25, 14 impactées 2h
- Perturbation manifestation Quai Wilson, lignes 1, 5, 25, 6, 9 perturbées durant une bonne partie de l'après-midi et début de soirée
- Avarie ABA Hôpital Trois-Chêne, ligne 1 touchée pendant 2h30
- Intervention secours explosion Saint-Jean, lignes 7 et 9 impactées durant toute la journée.
- Intervention secours Grand-Lancy-Place du 1er-Août, lignes 22 et 23 déviées pendant 2h
- Avarie ABA fuite pression air véhicule Place Claparède, lignes 3 et 20 perturbées pendant 1h30
- Poursuite de l'amélioration pendant la période estivale avec encore quelques interventions secours impactantes au niveau de notre réseau.

### « Septembre » :

- Perturbation Circulation Crêts-de-Champel, ligne 11 perturbée pendant 6h
- Accident tpg non concerné (moto / trottinette) secteur Gradelle, lignes 1, 9, 33, 31, A déviées pendant 1h30
- Avarie tram bogie serré secteur Terrassière impactant les lignes 9, 12, 17, pendant 2h
- Perturbation circulation Blandonnet, lignes touchées 23, 68, 28, 53, 56, 57 durant 2h
- Accident tpg non concerné à Sous-Moulin, lignes 32 et 41 impactées 1h50
- Perturbation circulation Jeûne Fédéral VD secteur Quai Gustave Ador et Quai du Mt-Blanc deux accidents simultanés, plusieurs lignes impactées (2, 6, 1, 25, 8, E, G, 7, 31, 33, A), retards jusqu'à 60 min durant 2h15
- Perturbation circulation Champel, ligne 11 perturbée 2h
- Perturbation circulation Champel (feux travaux), ligne 11 perturbée durant la journée
- Accident tpg non concerné secteur Wendt, ligne 11 touchée pendant 30 min
- Perturbation circulation Champel, ligne 11 perturbée 2h
- Accident tpg non concerné Sierne, lignes perturbées 20 et 41 durant 1h30
- Indicateur en hausse ce mois-ci avec un tiers des voyages manqués dus à des événements extérieurs tels que la circulation dans le secteur Champel et des accidents tpg non concernés qui expliquent ce résultat.

Synthèse 3ième trimestre :

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

Malgré un mois de septembre compliqué, on note une tendance baissière sur l'ensemble de l'année, à confirmer avec le dernier trimestre à venir. Les avaries sont restées constantes tandis que les perturbations ont impacté le résultat du mois de septembre, avec près de la moitié des voyages manqués sur les 3 mois.

4ème trimestre :

« Octobre » :

- Perturbation circulation secteur Bout-du-Monde, ligne 11 impactée pendant 5h20
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare direction Blandonnet, lignes 57 et 68 perturbées durant 3h30
- Accident collision obstacle Blandonnet, lignes 23, 28, 53, 68 perturbées 1h45
- Perturbation circulation Val-D'Arve, ligne 11 touchée durant une grosse partie de la journée
- Perturbation circulation secteur Grand-Hangar, lignes 68, 57, 73 impactées 2h30
- Perturbation circulation secteur Aubert, ligne 11 perturbée 3h
- Perturbation accident TPG non concerné Bernex, lignes L et 47 touchées pendant 2h10
- Perturbation accident TPG non concerné Lancy-Bachet-Gare, lignes 80, 22, 23, 43, 46 perturbées pendant 1h45
- Perturbation accident TPG non concerné Stade de Genève, lignes 21, 22, 23, 43, 46, 80, J, K, 41, 82 impactées durant 1h30
- Perturbation accident TPG non concerné Place des Eaux-Vives, lignes 1, 2, 6, 9, E, G perturbées une bonne partie de la soirée
- Perturbation accident TPG non concerné secteur rue du Bois-de-Bay, lignes 73, 83 impactées durant 3h
- Perturbation intervention secours Intercontinental, lignes 5, 61, 25, 60 impactées 2h
- Perturbation accident TPG non concerné secteur Quidort, lignes 11, 80 touchées 2h30
- Perturbation circulation Blandonnet lignes 68 et 57 perturbées pendant 2h50
- Perturbation circulation Bout-du-Monde, ligne 11 impactée 4h
- Mois très compliqué avec une augmentation significative des accidents, des perturbations dus à la circulation et aux accidents tpg non concernés.

« Novembre » :

- Perturbation intervention secours secteur Pont de Sierne fermé, lignes 7, 8, 11, 20, 41, 39 perturbées durant toute la matinée
- Perturbation circulation secteur Val-d'Arve/Champel/Florissant/Conches, ligne 11 perturbée pendant 3h30
- Accident tpg non concerné voiture-moto secteur Aviateurs, ligne 80 déviée toute la soirée
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 déviées durant 3h
- Perturbation circulation sur la rue Lect direction Blandonnet, lignes 57, 68, 73 perturbées pendant 3h30
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 touchées durant 4h
- Accident tpg non concerné entre convoi spécial et camion poubelle secteur Sellières, lignes 51 et C8 impactées durant la fin de l'après-midi et toute la nuit puis rétabli à 4h10 le 12.11
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 déviées durant 3h
- Perturbation circulation secteur Meyrin, lignes 57, 68 impactées durant 3h
- Accident tpg non concerné voiture-moto secteur Merle-d'Aubigné, lignes E et G déviées durant 5h20
- Perturbation intempéries chute d'arbre à Prévessin-Bretonnière, ligne 64 perturbée pendant 5h30
- Perturbation travaux secteur 22 Cantons, lignes 6, 8, 9, 10, 25, 1, 15, 19 impactées durant toute l'après-midi et une bonne partie de la soirée.

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

- Perturbation circulation secteur Hôpital de La Tour, lignes 57, 68, 83, 73 touchées durant 2h45
- Accident tpg non concerné à Communes-Réunies, lignes 80 et 82 perturbées pendant 2h30
- Accident tpg non concerné voiture-scooter secteur Motta, lignes 8 et 5 déviées pendant 6h20
- Perturbation travaux secteur Franchises, lignes 10, 22 déviées 2h30
- Confirmation de la dégradation avec le mois de novembre qui ressort comme le deuxième plus compliqué de l'année. On dénombre 1373 voyages manqués pour diverses perturbations, ce qui représente les deux tiers des chiffres.

« Décembre » :

- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 déviées durant 3h45
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 68, 83, 57 perturbées durant 3h
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 déviées durant 3h30
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68 impactées durant 3h
- Perturbation circulation secteur Grand-Hangar, lignes 28, 19, 23, A, J, 1, 6, 10, 20 déviées durant 4h15
- Manifestation concours hippique secteur Arena, lignes 5, 23, 50, 54 perturbées 1h30
- Perturbation circulation secteur Meyrin-Gare, lignes 57, 68, 53, 73 déviées durant 4h15
- Perturbation circulation secteur Sergy-Gare, lignes 57, 68 perturbées durant 4h15
- Perturbation circulation secteur Camping Bois-de-Bay, lignes 57, 68 impactées dès 12h25 jusqu'en début de soirée
- Perturbation circulation secteur Signal, lignes 57, 68, 53, 73 déviées durant 3h45
- Perturbation intervention secours secteur Aéroport, lignes 5, 10, 23, 28, 50, 54, 57, 66 impactées 1h30
- Intempéries hivernales secteur Cessy- Centre, lignes 60 et 61 perturbées pendant 2h45
- Accident collision avec tiers secteur Rive, lignes 25 et 9 perturbées durant 2h15
- Malgré une légère amélioration, le mois de décembre reste difficile en raison des fêtes à venir. La circulation sur les lignes 57 et 68 a été particulièrement compliquée, avec des perturbations qui ont duré plusieurs heures tout au long du mois. En tout 1069 voyages ont été manqués sur 1819 recensés.

Synthèse 4ème trimestre :

Les mois de novembre et décembre ont donc été marqués par des difficultés considérables en termes de gestion de la circulation et des perturbations, en particulier les lignes 57 et 68 sont à retenir.

---

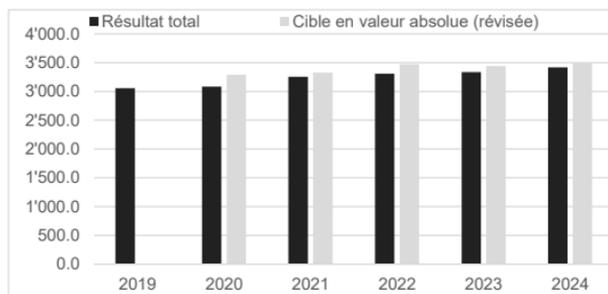
Annexe 2 : tableaux de suivi des indicateurs

---

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	1'368.0	1'382.2	1'401.1	<b>1'489.0</b>
	Trolleybus	429.0	426.0	411.7	424.1	446.5	448.9	<b>436.7</b>
	Autobus	770.2	766.5	720.5	756.6	748.6	756.3	<b>760.0</b>
Lignes sec.	Autobus	592.3	617.2	635.3	700.7	726.5	727.2	<b>727.9</b>
Lignes scol.	Autobus	5.3	5.5	5.3	6.3	3.6	4.0	<b>5.7</b>
Résultat total		2'987.0	3'057.0	3'082.6	3'255.6	3'307.5	3'337.5	<b>3'419.3</b>
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	3'291.0	3'383.0	3'472.0	3'625.0	<b>3'774.0</b>
Cible en valeur relative (CP)		97.7%	100.0%	107.7%	110.7%	113.6%	118.6%	<b>123.5%</b>
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	3'291.0	3'327.0	3'472.0	3'440.0	<b>3'500.0</b>
Cible en valeur relative (révisée)		97.7%	100.0%	107.7%	108.8%	113.6%	112.5%	<b>114.5%</b>



dont tpg	2'688.2	2'727.5	2'728.9	2'893.2	2'930.1	2'956.3	<b>3'003.6</b>
Sous-traitants	298.8	329.5	353.7	362.4	377.4	381.2	<b>415.7</b>
Part des sous-traitants	10.0%	10.8%	11.5%	11.1%	11.4%	11.4%	<b>12.2%</b>

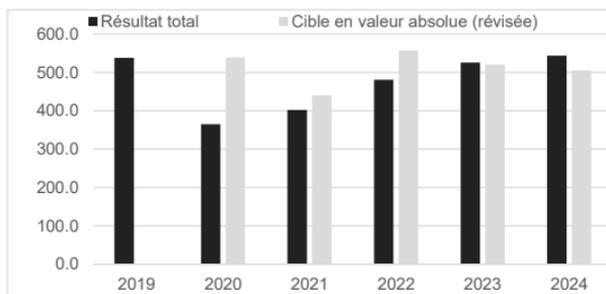
		Places x km réalisées [évolution % par rapport à N-1]						
Lignes princ.	Tramways		4.3%	5.5%	4.4%	1.0%	1.4%	<b>6.3%</b>
	Trolleybus		-0.7%	-3.3%	3.0%	5.3%	0.5%	<b>-2.7%</b>
	Autobus		-0.5%	-6.0%	5.0%	-1.1%	1.0%	<b>0.5%</b>
Lignes sec.	Autobus		4.2%	2.9%	10.3%	3.7%	0.1%	<b>0.1%</b>
Lignes scol.	Autobus		3.9%	-3.6%	19.5%	-43.0%	11.2%	<b>41.8%</b>
Résultat total			2.3%	0.8%	5.6%	1.6%	0.9%	<b>2.5%</b>

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	5.23	5.30	5.38	<b>5.67</b>
	Trolleybus	3.75	3.71	3.61	3.72	3.93	3.95	<b>3.84</b>
	Autobus	7.17	7.21	6.77	7.02	7.05	7.12	<b>7.12</b>
Lignes sec.	Autobus	7.10	7.69	8.22	9.00	9.29	9.52	<b>9.92</b>
Lignes scol.	Autobus	0.05	0.05	0.05	0.06	0.03	0.04	<b>0.06</b>
Résultat total		22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	26.00	<b>26.61</b>

dont tpg	18.47	18.71	18.19	19.48	19.82	20.01	<b>19.84</b>
Sous-traitants	4.26	4.87	5.47	5.55	5.77	5.99	<b>6.77</b>
Part des sous-traitants	18.8%	20.6%	23.1%	22.2%	22.6%	23.1%	<b>25.4%</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	159.6	190.4	209.1	220.7
	Trolleybus	81.4	81.5	55.9	60.4	74.5	80.5	79.4
	Autobus	132.8	139.8	89.2	98.8	116.0	129.4	133.8
Lignes sec.	Autobus	107.1	105.2	72.4	81.6	98.6	105.5	108.3
Lignes scol.	Autobus	2.1	1.9	1.5	1.9	1.2	1.1	1.3
Résultat total		521.2	537.7	364.8	402.3	480.7	525.6	543.4
Cible en valeur absolue (CP)		-	-	538.6	549.1	557.0	565.0	570.2
Cible en valeur relative (CP)		96.9%	100.0%	100.2%	102.1%	103.6%	105.1%	106.0%
Cible en valeur absolue (révisée)		-	-	538.6	440.0	557.0	520.0	505.0
Cible en valeur relative (révisée)		96.9%	100.0%	100.2%	81.8%	103.6%	96.7%	93.9%



dont tpg	459.8	473.4	323.8	358.2	425.7	466.0	480.6
Sous-traitants	61.4	64.4	41.0	44.0	55.0	59.6	62.8
Part des sous-traitants	11.8%	12.0%	11.2%	10.9%	11.4%	11.3%	11.6%

		Voyages x km mesurés [évolution % par rapport à N-1]						
Lignes princ.	Tramways		5.8%	-30.3%	9.5%	19.3%	9.8%	5.5%
	Trolleybus		0.1%	-31.5%	8.1%	23.5%	8.0%	-1.4%
	Autobus		5.2%	-36.2%	10.8%	17.4%	11.5%	3.4%
Lignes sec.	Autobus		-1.8%	-31.2%	12.7%	20.9%	6.9%	2.7%
Lignes scol.	Autobus		-7.2%	-23.2%	26.5%	-37.1%	-2.5%	13.4%
Résultat total			3.2%	-32.2%	10.3%	19.5%	9.3%	3.4%

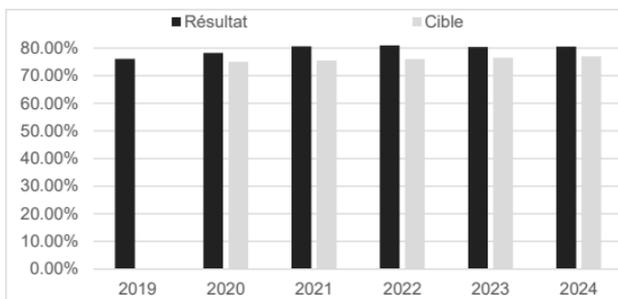
2a. Fréquentation en voyages mesurés		Voyages mesurés [x 1 mio]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	91.0	94.3	64.5	71.2	86.2	94.7	98.7
	Trolleybus	39.3	39.2	26.1	28.0	34.3	37.4	37.2
	Autobus	54.8	56.7	35.7	38.9	45.9	50.9	51.9
Lignes sec.	Autobus	26.6	28.0	18.9	21.5	26.7	29.1	30.1
Lignes scol.	Autobus	0.6	0.6	0.5	0.6	0.3	0.4	0.4
Résultat total		212.3	218.7	145.7	160.2	193.5	212.5	218.3

dont tpg	192.9	198.0	132.5	146.1	175.6	192.8	197.6
Sous-traitants	19.4	20.8	13.1	14.2	17.9	19.7	20.7
Part des sous-traitants	9.1%	9.5%	9.0%	8.8%	9.2%	9.3%	9.5%

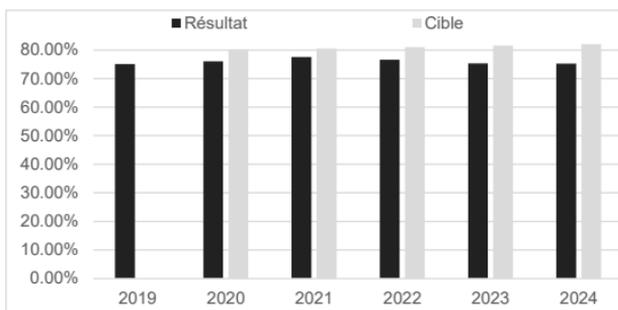
## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

## Indicateur 3 : qualité des correspondances Léman Express

3. Qualité des correspondances Léman Express		Indice de performance à l'horaire (PàH)						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
3.1 Lignes secondaires de rabattement	Résultat	74.57%	76.08%	78.27%	80.61%	80.94%	80.39%	<b>80.52%</b>
	Cible	-	-	75.00%	75.50%	76.00%	76.50%	<b>77.00%</b>



3.2 Réseau TPG global en horaire de soirée	Résultat	74.02%	75.04%	76.03%	77.58%	76.63%	75.35%	<b>75.21%</b>
	Cible	-	-	80.00%	80.50%	81.00%	81.50%	<b>82.00%</b>

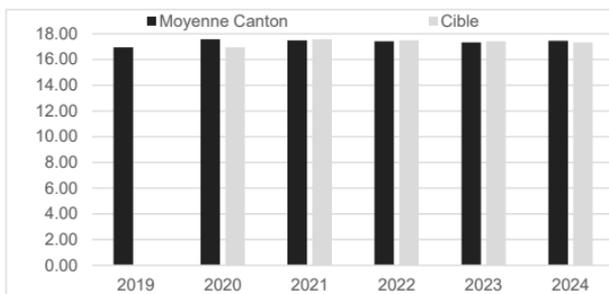


Taux de ponctualité global (indicateur PàH, réseau tpg intégral)	Avance >2'	4.34%	3.90%	5.22%	4.13%	4.08%	4.07%	<b>4.07%</b>
	Avance >1'	10.03%	9.23%	10.94%	9.82%	9.62%	9.59%	<b>9.31%</b>
	<b>A l'heure</b>	<b>71.85%</b>	<b>71.68%</b>	<b>73.10%</b>	<b>75.00%</b>	<b>74.00%</b>	<b>73.69%</b>	<b>73.77%</b>
	Retard >3'	7.76%	8.42%	6.77%	7.00%	7.57%	7.56%	<b>7.85%</b>
	Retard >5'	5.96%	6.71%	3.91%	4.04%	4.75%	5.08%	<b>4.99%</b>

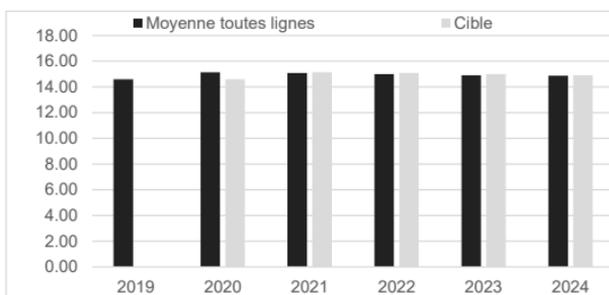
## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

### Indicateur 4 : fiabilisation et amélioration du temps de parcours

4.1 Vitesse commerciale véhicules	Km/h calculés sur la base des km et temps de conduite						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Zone 1 LMCE (hypercentre)	11.13	11.04	11.40	11.20	11.20	11.07	<b>11.02</b>
Zone 2 LMCE (Gen.-Car.-Lancy)	15.67	15.52	15.93	15.69	15.58	15.48	<b>15.71</b>
Hors zone	22.01	22.05	22.70	22.55	22.23	22.23	<b>22.04</b>
Moyenne Canton	16.93	16.95	17.58	17.49	17.43	17.34	<b>17.46</b>
<b>Cible</b>	-	-	16.95	17.58	17.49	17.43	<b>17.34</b>

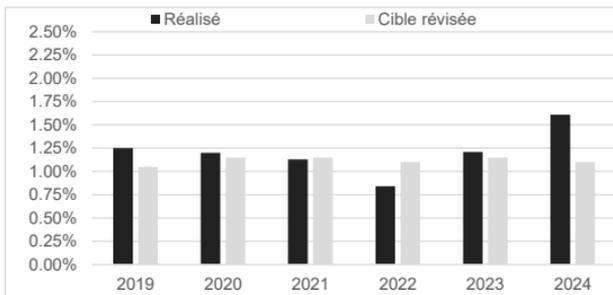


4.2 Vitesse commerciale voyageurs		Km/h pondérés sur la base de la fréquentation des véhicules						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Lignes princ.	Tramways	14.38	14.38	14.88	14.77	14.77	14.74	<b>14.79</b>
	Trolleybus	12.55	12.48	12.83	12.69	12.69	12.52	<b>12.34</b>
	Autobus	14.10	14.07	14.39	14.38	14.33	14.31	<b>14.25</b>
Lignes sec.	Autobus	20.33	20.13	22.02	21.85	21.42	21.27	<b>21.19</b>
Lignes scol.	Autobus	19.51	19.28	18.47	17.96	17.62	17.21	<b>16.97</b>
Moyenne toutes lignes		14.67	14.60	15.14	15.08	15.00	14.91	<b>14.87</b>
<b>Cible</b>		-	-	14.60	15.14	15.08	15.00	<b>14.91</b>

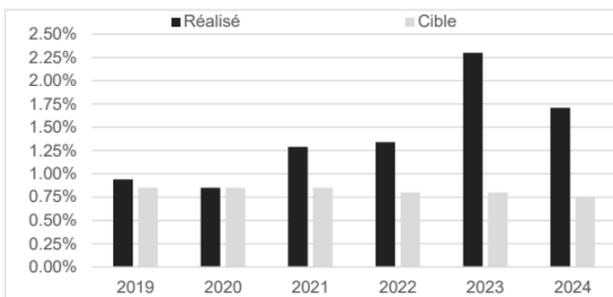


**Objectif 2 : qualité du service à la clientèle**  
**Indicateur 5 : taux de courses non réalisées**

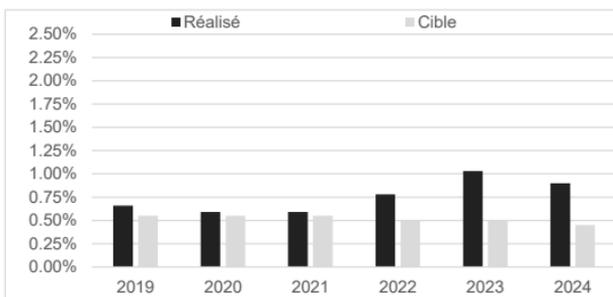
5. Courses non réalisées		Ratio de voyages interrompus [%]						
		2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
5.1 Tramways	Réalisé	1.38%	1.25%	1.20%	1.13%	0.84%	1.21%	<b>1.61%</b>
	Cible CP	1.05%	1.05%	1.15%	1.15%	1.10%	1.10%	<b>1.05%</b>
	Cible révisé						1.15%	<b>1.10%</b>



5.2 Trolleybus	Réalisé	0.99%	0.94%	0.85%	1.29%	1.34%	2.30%	<b>1.71%</b>
	Cible	0.85%	0.85%	0.85%	0.85%	0.80%	0.80%	<b>0.75%</b>



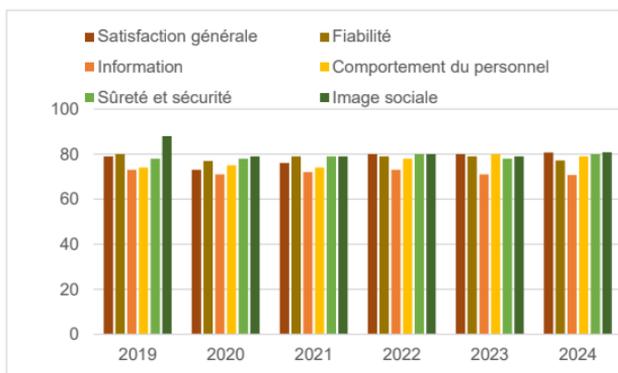
5.3 Autobus	Réalisé	0.67%	0.66%	0.59%	0.59%	0.78%	1.03%	<b>0.90%</b>
	Cible	0.55%	0.55%	0.55%	0.55%	0.50%	0.50%	<b>0.45%</b>



## Objectif 2 : qualité du service à la clientèle

### Indicateur 6 : évolution des notes BEST

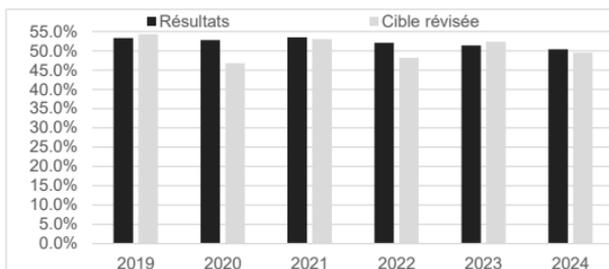
6. Note BEST	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
	Satisfaction générale	83	79	73	76	80	80
Fiabilité	75	80	77	79	79	79	<b>77</b>
Information	65	73	71	72	73	71	<b>71</b>
Comportement du personnel	80	74	75	74	78	80	<b>79</b>
Sûreté et sécurité	84	78	78	79	80	78	<b>80</b>
Image sociale	90	88	79	79	80	79	<b>81</b>
Total des points	477	472	453	459	470	467	<b>468</b>
<b>Cible</b>			≥2019	≥2020	≥2021	≥2022	≥2023



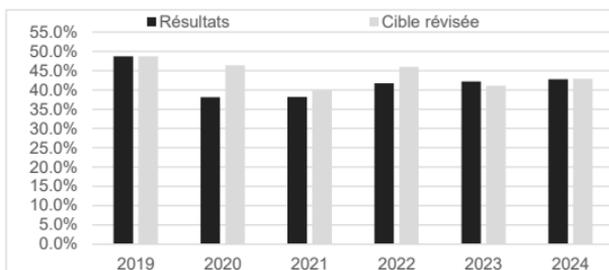
### Objectif 3 : maîtrise financière

#### Indicateurs 7-8-9

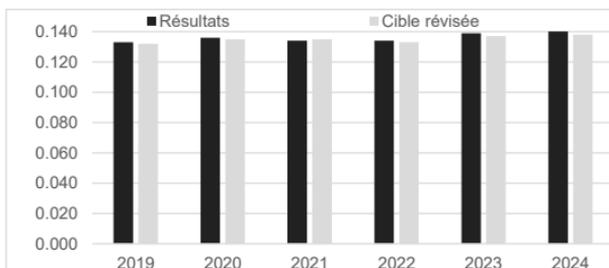
7. Ratio de contributions cantonales monétaires	[Montant des contributions cantonales] / [Total des produits.]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	53.5%	53.3%	52.8%	53.5%	52.1%	51.4%	<b>50.4%</b>
Cible CP	52.7%	54.3%	46.8%	47.5%	48.2%	48.4%	<b>48.4%</b>
Cible révisée	52.7%	54.3%	46.8%	53.0%	48.2%	52.4%	<b>49.5%</b>



8. Taux de couverture globale [%]	[Total des produits propres TPG] / [Total des charges]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	48.8%	48.7%	38.1%	38.2%	41.7%	42.2%	<b>42.8%</b>
Cible CP	49.5%	48.7%	46.4%	45.8%	46.0%	46.1%	<b>46.2%</b>
Cible révisée	49.5%	48.7%	46.4%	39.9%	46.0%	41.1%	<b>42.9%</b>



9. Coûts de l'offre [CHF/PKR]	[Total des charges] / [places x km réalisés]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Résultats	0.131	0.133	0.136	0.134	0.134	0.139	<b>0.141</b>
Cible CP	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.130	<b>0.129</b>
Cible révisée	0.128	0.132	0.135	0.135	0.133	0.137	<b>0.138</b>



## Objectif 4 : Diminuer les impacts environnementaux

### Indicateur 10 : nombre de kilomètres produits par traction électrique

10. Nombre de kilomètres produits par traction électrique	Nombre de kilomètres produits [x 1 mio]						
	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Tramways	4.53	4.71	5.00	5.22	5.24	5.29	<b>5.66</b>
Trolleybus	3.75	3.71	3.60	3.72	3.92	3.94	<b>3.82</b>
Autobus électrique (recharge flash)	0.32	0.55	0.53	0.55	0.55	0.56	<b>0.55</b>
Autobus électrique (recharge lente)	0.03	0.01	0.01	0.00	0.00	0.13	<b>1.93</b>
Autobus diesel ou hybride	14.09	14.61	14.52	15.54	15.87	16.08	<b>14.65</b>
Total général	22.73	23.58	23.66	25.03	25.59	26.00	<b>26.61</b>
Total en traction 100% électrique	8.64	8.97	9.15	9.49	9.72	9.92	<b>11.96</b>
<b>Cible en valeur absolue</b>	-	-	9.57	9.87	10.51	12.36	<b>13.41</b>
Ratio électrique / total	38.0%	38.0%	38.7%	37.9%	38.0%	38.2%	<b>44.9%</b>
<b>Cible en valeur relative</b>	-	-	37.4%	37.7%	39.7%	45.9%	<b>48.0%</b>
<b>Cible en valeur relative révisée</b>						38.7%	

