

---

# Bilan annuel GLCT

---

DSP 2017-2023

---

Exercice 2020

---

Direction Marketing-Ventes-Communication

TPGED-#674'335-v3

Version du 01.12.2021

---

**Table des matières**


---

<b>1. Introduction</b>	<b>4</b>
<b>2. Présentation du Délégué et subdélégués</b>	<b>5</b>
<b>Identité du Délégué et de ses cotraitants et subdélégués</b>	<b>5</b>
8 lignes	5
4 partenaires sous-traitants	5
<b>Évènements particuliers concernant l'entreprise</b>	<b>5</b>
Niveaux d'offre des lignes GLCT et date de mise en place	5
Progression tpg 2020 / 2019	6
Fréquentation tpg 2020 / 2019	6
<b>3. Description des moyens mis en œuvre</b>	<b>8</b>
<b>Recensement et description des biens immobiliers exploités par le Délégué</b>	<b>8</b>
Gem'Bus (lots 2 et 3)	8
Autres subdélégués	8
<b>Autobus exploités par le Délégué</b>	<b>8</b>
Gem'Bus (lots 2 et 3)	8
Globe (lot 1, ligne T)	8
RATPDev CH (lot 1, ligne 64)	8
RDTA (lot 1, lignes F, 66 et 68)	8
<b>Affectations et désaffectations de matériels roulant en cours d'exercice</b>	<b>8</b>
RDTA (lot 1, lignes F, 66 et 68)	8
<b>4. Offre de transport</b>	<b>9</b>
<b>Contexte général de la période contractuelle 2017-2023</b>	<b>9</b>
<b>Récapitulatif des avenants 2020</b>	<b>9</b>
<b>Etape annuelle du 15 décembre 2019</b>	<b>9</b>
Genevois Haut-Savoyard:	9
Pays de Gex :	9
<b>Etape annuelle du 13 décembre 2020</b>	<b>9</b>
Genevois Haut-Savoyard:	9
Pays de Gex :	9
<b>Kilométrage et places – kilomètres</b>	<b>10</b>
Km productifs	10
Places-Kilomètres	11
<b>Heures de conduite par ligne et par territoire</b>	<b>12</b>
<b>Vitesse commerciale</b>	<b>13</b>
VCom réelle de chaque ligne, par jour type	13
VCom réelle moyenne de chaque ligne 2019 – 2020	13

<b>5. Fréquentation</b>	<b>15</b>
Nombre de montées par ligne, mois et territoire	15
Nombre de montées par ligne, arrêt, mois et territoire	16
<b>6. Recettes et fraude</b>	<b>17</b>
Evolution des gammes tarifaires en cours d'exercice	17
Evolution du prix de vente des titres en cours d'exercice	18
Vente de titres de transports décomposée (nombre de titres vendus et recettes)	19
Fraude	21
Evolution mensuelle du taux de fraude (F) et de non-conformité (CH) estimé	21
Taux de fraude (F) et de non-conformité (CH) en moyenne annuelle	22
Indemnités forfaitaires perçues en France et en Suisse (en CHF)	22
Faits particuliers ayant marqué les recettes et la fraude	23
<b>7. Qualité de service et pénalités</b>	<b>24</b>
« Performance à l'horaire »	24
Evénements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service	25
Indicateur de performance à l'horaire – par mois	25
Indicateur de performance à l'horaire – par ligne	26
Synthèse des pannes sur lignes ou incidents / accidents	28
Nombre de réclamations clientèle, ventilé par ligne et par thème	28
<b>8. Aspects commerciaux</b>	<b>30</b>
<b>9. Aspects sociaux</b>	<b>33</b>
Accords sociaux signés au cours de l'année	33
Mouvements sociaux subis au cours de l'année	33
<b>10. Aspects financiers</b>	<b>34</b>
Produits et charges – bilan financier	34
Genevois Haut-Savoyard (Lot 2)	34
Genevois Haut-Savoyard (Lot 3)	34
Pays de Gex (Lot 1)	35
Total GLCT	35
Commentaires	35
Taux de couverture	36
Coûts par ligne (complément)	37
Coût kilométrique	37
Coût par voyage	38
Montant des pénalités appliquées	38

---

## 1. Introduction

Dans le cadre de la Délégation de Service Public (DSP) 2017-2023 liant les tpg au GLCT du 24 avril 2017 (lots 2 et 3) ou du 10 décembre 2017 (lot 1) au 9 décembre 2023, les tpg se sont engagés à produire annuellement un bilan de leur activité. Ce bilan porte sur les aspects de production, d'exploitation, financiers, commerciaux, de fréquentation et de contrôle notamment.

L'ensemble des lignes sous contrat GLCT (D, M, N, F, 64, 66, 68 et T) sont analysées.

Débutant au mois d'avril 2017 pour les lots 2 et 3 et au mois de décembre 2017 pour le lot 1, l'actuelle DSP voit en 2020 sa troisième année complète sous le présent régime. C'est sous cette forme et convenu d'un commun accord que le bilan annuel est présenté au GLCT.

Les éléments communiqués recouvrent l'année 2020 civile et incluent ainsi les modifications du changement d'horaire du 13 décembre 2020.

Tous les éléments figurant au Cahier des Charges ont été analysés. Ceux étant désignés comme pertinents ont été retenus, les autres ont été écartés du présent rapport.

Pandémie COVID-19 : L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire qui a fortement perturbé les pratiques de déplacement des habitants de la région. Frontières fermées, confinement, télétravail sont des éléments qui ont affecté profondément l'exploitation de nos lignes mais surtout la fréquentation de nos véhicules.

## Présentation du Délégué et subdélégués

## 2. Présentation du Délégué et subdélégués

### Identité du Délégué et de ses cotraitants et subdélégués

8 lignes

(sous contrat transports publics genevois (tpg) dans le cadre de la DSP 2017-2023)

Lot 1 : F – 64 – 66 – 68 – T (Pays de Gex) depuis le 10.12.2017

Lot 2 : D (Genevois Haut-Savoyard) depuis le 24.04.2017

Lot 3 : M – N (Genevois Haut-Savoyard) depuis le 24.04.2017

### 4 partenaires sous-traitants

Gem'Bus (lignes D-M-N)

Globe Limo SA (ligne T)

RATPDev CH (ligne 64)

RDTA (lignes F-66-68)

### Évènements particuliers concernant l'entreprise

Des adaptations de l'offre ont eu lieu tout au long de cette année 2020 pour répondre aux contraintes imposées dans le cadre de la crise sanitaire. Celles-ci ont consisté en une mise en place d'horaires réduits (samedi, avec ou sans renforts) de parcours partiels (ligne 64 limitée sur France), voire de dessertes suspendues (fermetures des petites douanes, par exemple pour la ligne T, ou suspension des lignes M et N demandée le samedi).

### Niveaux d'offre des lignes GLCT et date de mise en place

Ligne	16.03.2020			23.03.2020			01.04.2020			20.04.2020			04.05.2020			11.05.2020			25.05.2020					
	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	LàV	N	Sam			
64	LàV	N	Sam	Sam	Dim				Dim			Sam			Sam			LàV	N	Sam	LàV	N	Sam	
66	LàV	N	Sam	Dim	Sam	Dim	Dim		Dim			Sam	Dim		Sam	Dim		LàV	N	Sam	Dim	LàV	N	Sam
68	LàV	N	Sam	Dim	Sam	Dim	Dim		Dim			Sam	Dim		Sam + renforts	Sam	Dim	LàV	N	Sam	Dim	LàV	N	Sam
D	LàV	N	Sam	Dim	Sam	Dim	Dim		Dim			Sam	Dim		Sam	Dim		LàV	N	Sam	Dim	LàV	N	Sam
F	LàV	N	Sam	Dim	Sam	Dim	Dim		Dim			Sam + renforts	Sam	Dim	Sam + renforts	Sam	Dim	LàV	N	Sam	Dim	LàV	N	Sam
M	LàV	N	Sam		Sam	pas de service			Sam			Sam	pas de service		Sam	pas de service		LàV	N	Sam		LàV	N	Sam
N	LàV	N	Sam		Sam	pas de service			Sam			Sam	pas de service		Sam	pas de service		LàV	N	Sam		LàV	N	Sam
T	LàV	N			pas de service				pas de service			pas de service			pas de service			LàV	N			LàV	N	

Durant la deuxième période (novembre), l'offre des lignes GLCT n'a pas subi de modification.

Par ailleurs, le port du masque a été généralisé à bord des transports publics sur France à partir du 11 mai et sur Suisse à partir du 6 juillet 2020. En parallèle, diverses mesures d'accompagnement différaient entre les deux pays (port du masque conseillé vs obligatoire, distance sociale minimum divergentes, mise à disposition de gel hydroalcoolique, distance sociale minimale à respecter, port du masque pour le personnel de conduite, âge à partir duquel le port du masque est obligatoire, etc.).

## Présentation du Délégué et subdélégués

Dans le but d'homogénéiser les pratiques, le GLCT a transmis en date du 13 mai 2020, un courrier aux préfets de Haute-Savoie et de l'Ain afin de proposer cette homogénéisation notamment dans la période de transition entre le 11 mai date d'application des premières mesures sur territoire Français et le 6 juillet en suisse. Grâce aux contacts étroits entretenus plus particulièrement durant cette période particulière, nous avons pu apporter une homogénéisation des pratiques et afficher à bord des véhicules des directives facilement compréhensibles pour les clients.

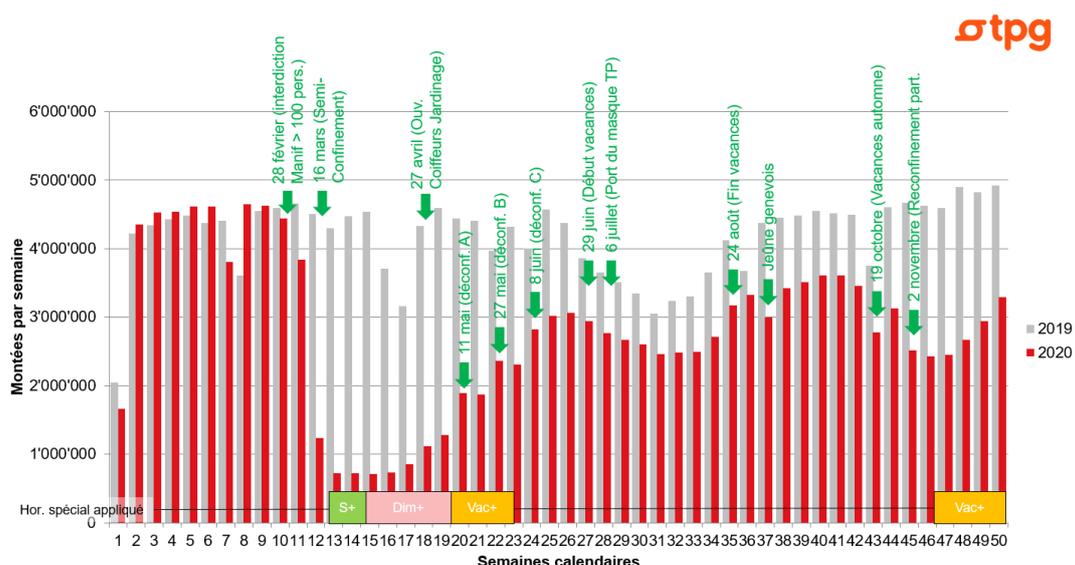
### Progression tpg. 2020 / 2019

La pandémie a eu une influence majeure sur la régularité de nos lignes. Les mesures liées au semi-confinement (fermetures des services non essentiels, interdiction des manifestations, crainte liée à l'utilisation des transports publics) varient très nettement par rapport à 2019. Un creux particulièrement marqué est constaté sur la période du semi-confinement (mars et avril) suite à la suppression des cours en présentiel et la limitation drastique des déplacements que cette suppression a engendrée. Le deuxième semi-confinement, durant lequel les établissements scolaires jusqu'au secondaire sont restés ouverts, est également notable (octobre, novembre).

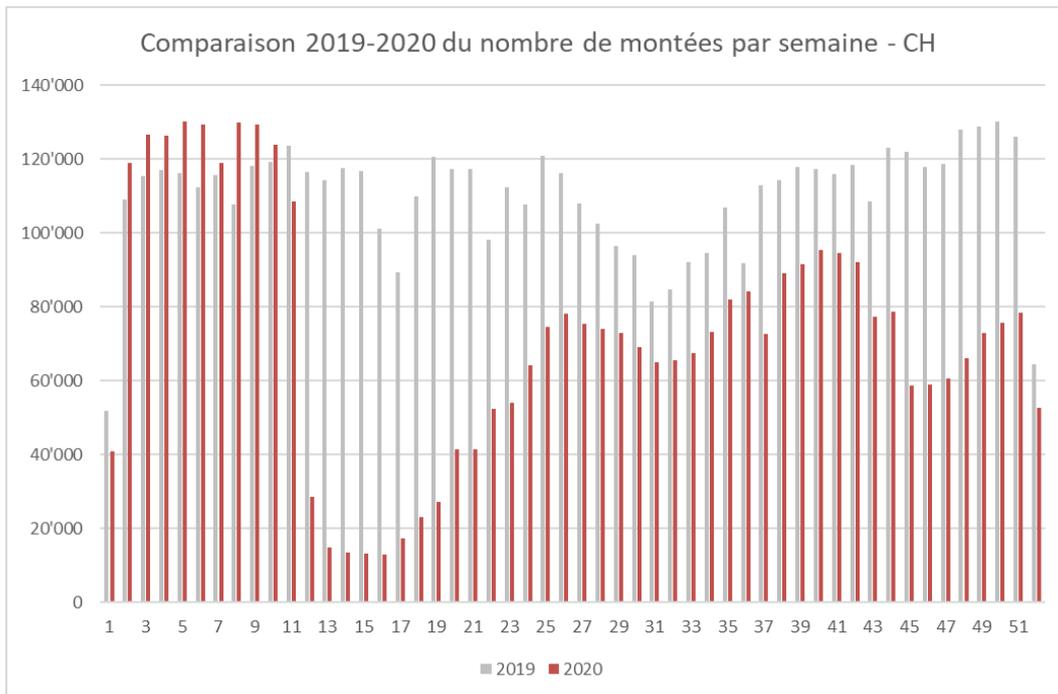
### Fréquentation tpg. 2020 / 2019

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

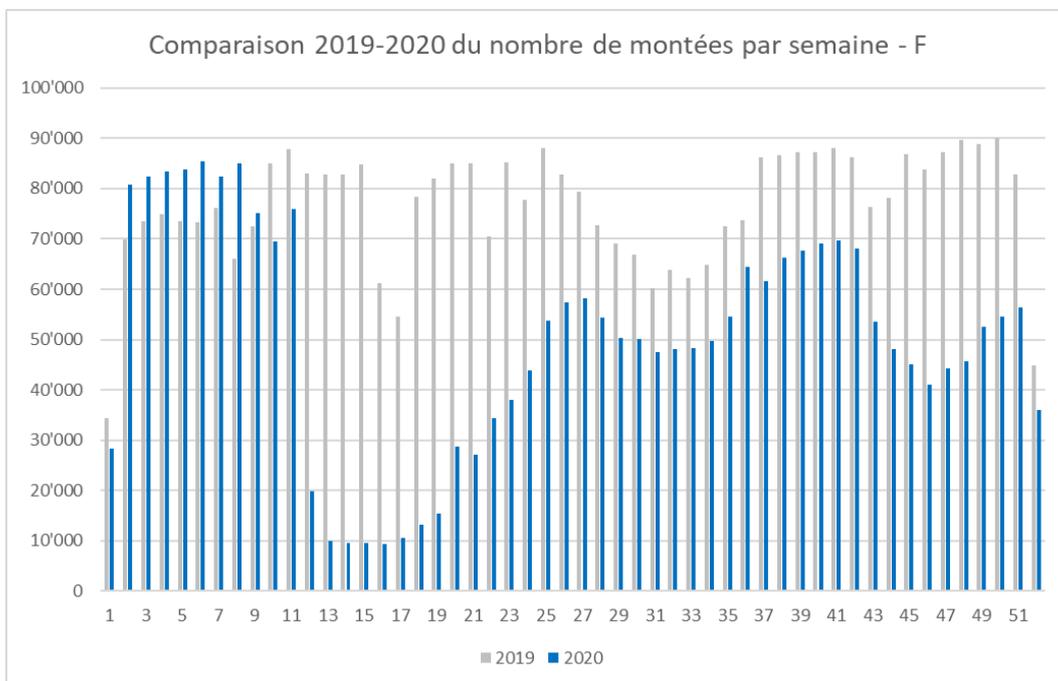
Le graphique ci-dessous permet de voir l'évolution de la fréquentation hebdomadaire du réseau tpg sur 2020 par rapport à celle de 2019 tout en mettant en évidence les jalons et horaires spécifiques mis en place.



### Présentation du Délégué et subdélégués



Fréquentation GLCT 2020/2019 - CH



Fréquentation GLCT 2020/2019 - F

Les deux illustrations ci-dessus nous montrent également que les volumes de fréquentation des lignes GLCT ont des profils très similaires entre la France et la Suisse.

---

### 3. Description des moyens mis en œuvre

#### Recensement et description des biens immobiliers exploités par le Délégué

Gem'Bus (lots 2 et 3)

La mise à disposition du nouveau dépôt prévue initialement au mois de décembre 2018 a finalement été reportée à août 2020.

Autres subdélégués

Sans objet

#### Autobus exploités par le Délégué

Gem'Bus (lots 2 et 3)

Lignes M et N : 6 véhicules de type standard (12m)

Ligne D : 16 véhicules de type articulés (18m)

Globe (lot 1, ligne T)

1 véhicule minibus de type Mercedes-Benz Sprinter 35. Régulièrement, 1 véhicule minibus de type Mercedes-Benz Sprinter 45 est engagé.

RATPDev CH (lot 1, ligne 64)

2 véhicules de type standard (12m).

RDTA (lot 1, lignes F, 66 et 68)

14 véhicules de type articulés et 15 véhicules solos auxquels se sont ajoutés deux véhicules articulés temporaires pour l'accroissement de l'offre de la ligne F pour décembre 2020 dans l'attente de la livraison de nouveaux véhicules dont la réception a été retardée en raison de la pandémie.

#### Affectations et désaffectations de matériels roulant en cours d'exercice

RDTA (lot 1, lignes F, 66 et 68)

2 autobus articulés et 1 autobus standard ont été déclassés. 2 nouveaux autobus standards ont été mis en service et 2 autobus articulés (en location) ont été mis en service également.

## 4. Offre de transport

### Contexte général de la période contractuelle 2017-2023

La DSP 2017-2023 est marquée par des ambitions de développement de l'offre de transport qui n'avait quasiment pas évolué durant les 7 années du précédent contrat.

Divisée en 3 lots qui chacun auront leur évolution propre, l'actuelle DSP est également divisée en deux périodes : pré et post Léman Express. L'année qui concerne le présent rapport se situe dans la période de 1<sup>ère</sup> année de mise en service du Léman Express et aura vu au 15 décembre 2019 la mise en service de l'intégralité de cette offre de transport ferroviaire.

### Récapitulatif des avenants 2020

Lot 1, avenant n°4 : modification du rythme de facturation de la CFF (Contribution financière forfaitaire)

Lot 2, avenant n°3 : modification du rythme de facturation de la CFF

Lot 3, avenant n°2 : modification du rythme de facturation et modification de la CFF suite à non mise en service de la ligne 49/62

### Etape annuelle du 15 décembre 2019

L'Etape de changement d'horaire du mois de décembre précédant l'année d'exploitation marque les évolutions dans l'offre et le réseau en lien avec la mise en service du Léman Express.

#### Genevois Haut-Savoie :

Pas de modifications de l'offre par rapport à l'année 2018 et aux contrats en cours.

#### Pays de Gex :

La ligne F a été renforcée avec une fréquence à 7.5'/15'/7.5' (pour HPM/HC/HPS).

La ligne 68 a été prolongée aux heures de pointe du CERN à Blandonnet, (hors Contrat GLCT)

### Etape annuelle du 13 décembre 2020

#### Genevois Haut-Savoie :

Pas de modifications de l'offre par rapport à l'année 2019 et aux contrats en cours.

#### Pays de Gex :

Les cadences ont été augmentées sur la ligne F. En effet, comme prévu dans le plan de renforcement de l'offre sur la ligne F, la cadence en heures de pointe est passée de 7.5 minutes à 6 minutes sur le tronçon Genève – Ferney et de 15 minutes à 12 minutes sur le tronçon Ferney – Gex. Cette augmentation progressive de l'offre a pour but de répondre à la demande très forte sur l'axe. A noter que la fréquence à l'heure creuse a également été adaptée au retour des vacances scolaires le 11 janvier 2021 en passant l'offre en semaine à l'heure creuse de 15 à 12' sur le tronçon Cornavin – Ferney et ainsi de 30 à 24' sur le tronçon Ferney – Gex. Sur la ligne 66, également le 11 janvier 2021, l'offre en semaine à l'heure creuse est passée de 30 à 20' sur le tronçon Aéroport – Ferney. Les heures de pointe avaient été renforcées à 15' dès 13.12.2020.

En revanche, durant l'année 2021, il a été introduit un horaire vacances sur les lignes 68 et F, avec une légère réduction de l'offre durant l'été et la période de Fêtes de fin d'année. La ligne F voit sa cadence adaptée de 6 minutes à 7.5 minutes en heure de pointe. La ligne 68 passe de 9 minutes à 10 minutes en heure de pointe et de 10 minutes à 12 minutes en heure creuse, en liens dans les deux cas avec les cadences vacances de la ligne de tram 18.

## Kilométrage et places – kilomètres

Km.productifs

### Les km productifs

	Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	% 20/19	% 20/contrats
D	706'958	712'850	680'309	-3.8%	-4.6%
N	164'143	150'448	151'775	-7.5%	0.9%
M	172'278	184'117	161'151	-6.5%	-12.5%
F	732'681	843'486	772'235	5.4%	-8.4%
66	372'036	376'494	367'620	-1.2%	-2.4%
68	352'577	378'915	332'338	-5.7%	-12.3%
64	109'041	110'918	97'975	-10.1%	-11.7%
T	30'030	29'989	22'782	-24.1%	-24.0%
TOTAL	2'639'744	2'787'217	2'586'185	-2.0%	-7.2%

Définition : Ce sont les kilomètres en charge avec les HLP de retournement.

Le contexte général de l'année 2020 induit une baisse des unités d'œuvre due aux réductions successives de l'offre durant les périodes de confinement.

Sur la ligne N, cette baisse est atténuée par le fait que les km HLP sont effectués en service commercial. En effet, la faible variation des km productifs supplémentaires de la ligne N (+0.9%) s'explique par la décision du GLCT d'effectuer les km « Haut-le-pied » d'entrées/sorties depuis la gare jusqu'au terminus de Valleiry (et inversement) en conduite commerciale. Ainsi, ces trajets effectués à vide peuvent bénéficier à notre clientèle.

Le delta entre les km contrats et ceux réels en 2020 sur la ligne 68 s'explique lui notamment par le fait qu'entre la constitution des mémoires financiers et la conclusion des contrats avec les sous-traitants, les hypothèses de distances des HLP (au CERN) ont été revues. En tout et pour tout, 800m économisés par course grâce à l'espace obtenu à 50m du terminus \* 20'000 courses HLP = ~16'000km HLP annuels auxquels on ajoute 1'400km annuels pour un voyage retiré – et placé sur la ligne 66 – soit 17'400km annuels, n'ont pas été produits. En effet, il était prévu que les bus effectuent à vide le parcours entre le CERN et le giratoire de la route du Mandement pour pouvoir rejoindre un espace de remise à l'heure. Finalement, un espace a pu être trouvé à 50m de l'arrêt de dépose CERN, permettant aux bus de faire demi-tour directement au premier giratoire du CERN.

A noter également en fin d'année 2019 le prolongement de la ligne 68 aux heures de pointe matin et soir (hors contrat GLCT), qui supprime encore quelques kilomètres à vide pour le demi-tour au CERN.

Places-Kilomètres

## Les PKR

	Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	% 20/19	% 20/contrats
D	77'765'374	78'413'500	74'833'408	-3.8%	-4.6%
N	9'222'314	10'531'360	8'040'359	-12.8%	-23.7%
M	6'914'468	7'364'680	6'459'793	-6.6%	-12.3%
F	80'522'939	92'783'460	84'891'904	5.4%	-8.5%
66	26'042'604	26'354'580	25'733'390	-1.2%	-2.4%
68	24'680'350	26'524'050	23'264'542	-5.7%	-12.3%
64	7'442'641	7'764'260	6'775'636	-9.0%	-12.7%
T	702'066	449'835	626'864	-10.7%	39.4%
TOTAL	233'292'756	250'185'725	230'625'896	-1.1%	-7.8%

Définition : Ce sont les places offertes multipliées par les kilomètres productifs.

L'explication de la différence de l'année 2020 par rapport au contrat et à 2019 tient dans le fait que pour la ligne N le sous-traitant Gem'Bus a exploité un véhicule de type Midibus sur certaines courses. En effet, une mutualisation des véhicules est faite entre les lignes M et N.

Pour la ligne T, la différence est liée au type de véhicules engagés. Il s'agit régulièrement de minibus disposant de plus de capacité que ce qui est spécifié dans le contrat de base.

## Heures de conduite par ligne et par territoire

Les heures productives					
	Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	% 20/19	% 20/contrats
D	47'476	46'981	45'221	-4.7%	-3.7%
N	6'582	5'940	6'111	-7.2%	2.9%
M	10'608	10'291	10'081	-5.0%	-2.0%
F	39'861	49'196	41'291	3.6%	-16.1%
66	19'131	20'242	17'990	-6.0%	-11.1%
68	18'049	20'150	16'828	-6.8%	-16.5%
64	6'931	6'909	6'512	-6.0%	-5.7%
T	1'835	1'329	1'288	-29.8%	-3.1%
TOTAL	150'473	161'038	145'322	-3.4%	-9.8%

### Définition :

- Heures commerciales : Ce sont les heures en charge sans les HLP de retournement.
- Heures productives : Ce sont les heures commerciales avec les battements les HLP de retournement.

Remarque : Les heures contrat de la ligne D ont été mises à jour selon l'avenant 1 – lot 2 : -1'500 heures par rapport au contrat de base.

Nous retrouvons les écarts expliqués plus haut pour les km productifs. Dans le cas de la ligne T, nous expliquons le décalage entre les heures du contrat et le réel 2019 et 2020 par une erreur liée à la constitution des mémoires financiers par les tpg et leur sous-traitant. Sans conséquence pour le GLCT, les tpg ainsi que leur sous-traitant, le coût du transport étant établi par ce dernier sur la base d'un prix kilométrique.

Il en est de même pour la ligne 68 (explication fournie sur les HLP) ainsi que sur la ligne N (explication des km HLP produits en commercial).

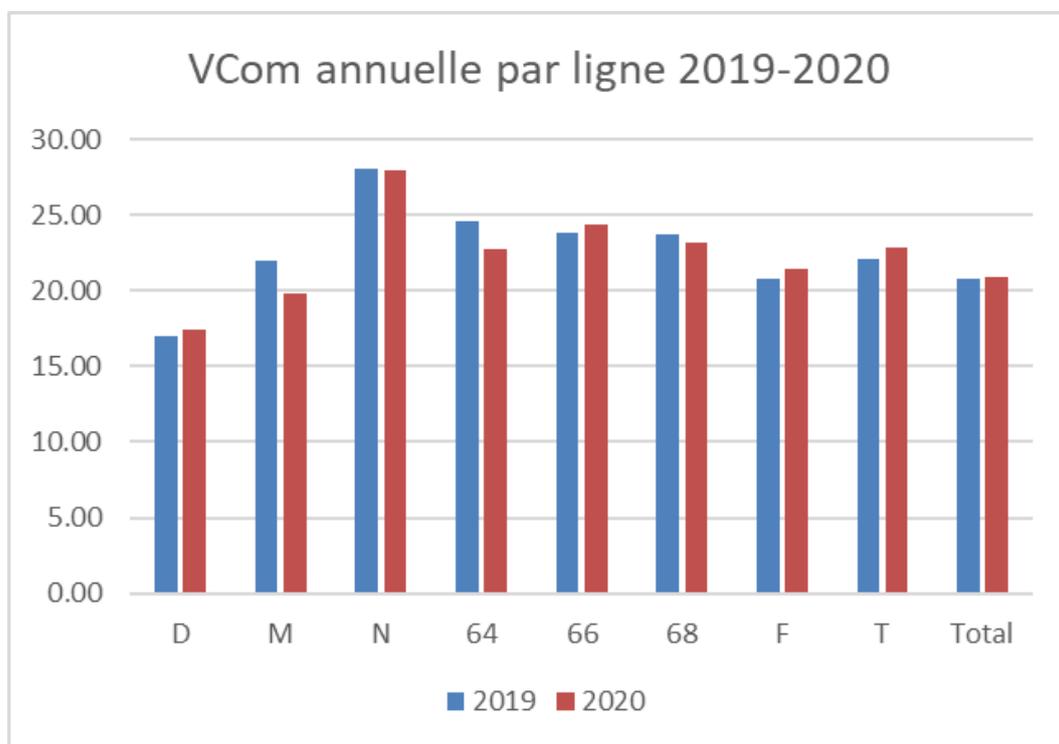
L'écart constaté sur la ligne F entre les heures contrat et les heures réalisées provient d'un mauvais report des unités d'œuvre lors de la constitution du mémoire financier. Le montant qui aurait dû figurer sur le contrat est de 42'215 heures.

## Vitesse commerciale

VCom réelle de chaque ligne, par jour type

Vcom 2020								
Ligne	Lun	Mar	Mer	Jeu	Ven	Sam	Dim	Totaux
D	17.06	16.76	16.97	16.97	16.89	19.21	20.44	17.47
M	19.88	19.85	20.08	20.03	20.00	17.99	-	19.77
N	27.75	27.76	27.99	27.75	27.92	29.33	-	27.97
64	22.94	22.37	22.42	23.00	22.58	23.10	-	22.70
66	23.95	23.74	23.96	23.83	23.84	25.44	27.26	24.33
68	23.02	22.65	22.96	22.74	22.90	24.52	26.69	23.17
F	21.17	21.05	21.14	21.06	21.11	22.73	24.02	21.41
T	22.83	23.21	22.40	22.65	23.30	-	-	22.88
Total	20.80	20.52	20.70	20.66	20.70	21.88	23.29	20.94

VCom réelle moyenne de chaque ligne 2019 - 2020



On constate que la vitesse commerciale des lignes transfrontalières a été globalement stable et que les lignes GLCT n'ont pas pu bénéficier de la baisse de trafic générale en raison des passages de frontières rendus très difficiles durant le premier confinement (mise en place du contrôle aux frontières en même temps que la fermeture de l'ensemble des petites douanes).

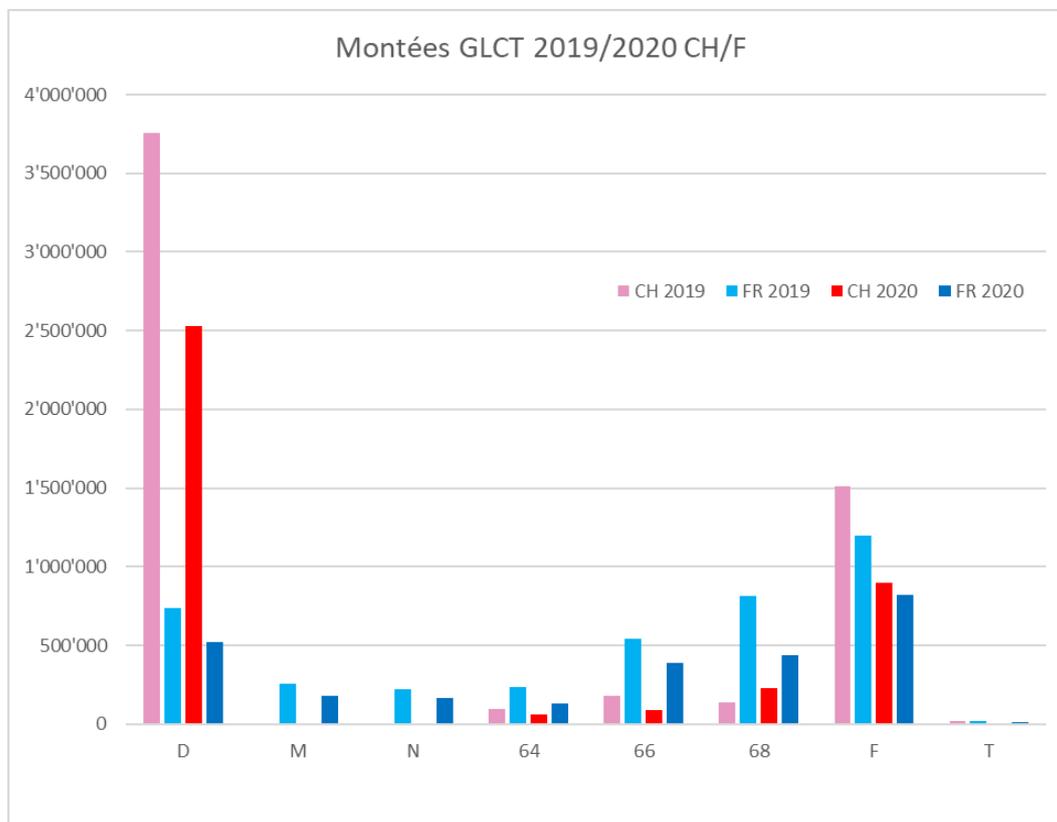
---

A noter que sur la ligne F, l'amélioration constatée s'explique également par la mise en service progressive des infrastructures du BHNS entre Cessy et Gex (alors que les travaux perduraient durant la même période sur le secteur de Ferney).

Les résultats enregistrés sur les lignes 64 et M, plus faibles qu'en 2019 s'expliquent de la manière suivante :

- Ligne 64 : La ligne a été fortement impactée par les conditions de circulation ou non-circulation autour de la frontière, durant la période de confinement et de fermeture des frontières. De plus, les mesures prises au niveau national ou cantonal étaient indépendantes de l'organisation de nos horaires. Il en ressort des données partiellement exploitables. Concrètement, la ligne 64 est signalée comme fortement en retard à la frontière. Cela doit être en partie en raison de conditions de circulation difficiles au passage des douanes quand elles étaient ouvertes (contrôles douaniers supplémentaires). Et en partie dû au fait que le passage était impossible (douane fermée sur décision fédérale), mais que le graphique horaire n'avait pu être modifié.
- Ligne M : Le système des temps d'embarquement à l'arrêt Saint Julien SNCF, introduit pour l'Étape horaire de décembre 2019 pour assurer les correspondances avec les trains TER, induit une baisse importante de la VCom à cet arrêt. En moyenne à 7.21 km/h contre 17.23 km/h en 2019, celle-ci produit un effet sur la moyenne générale de la ligne.

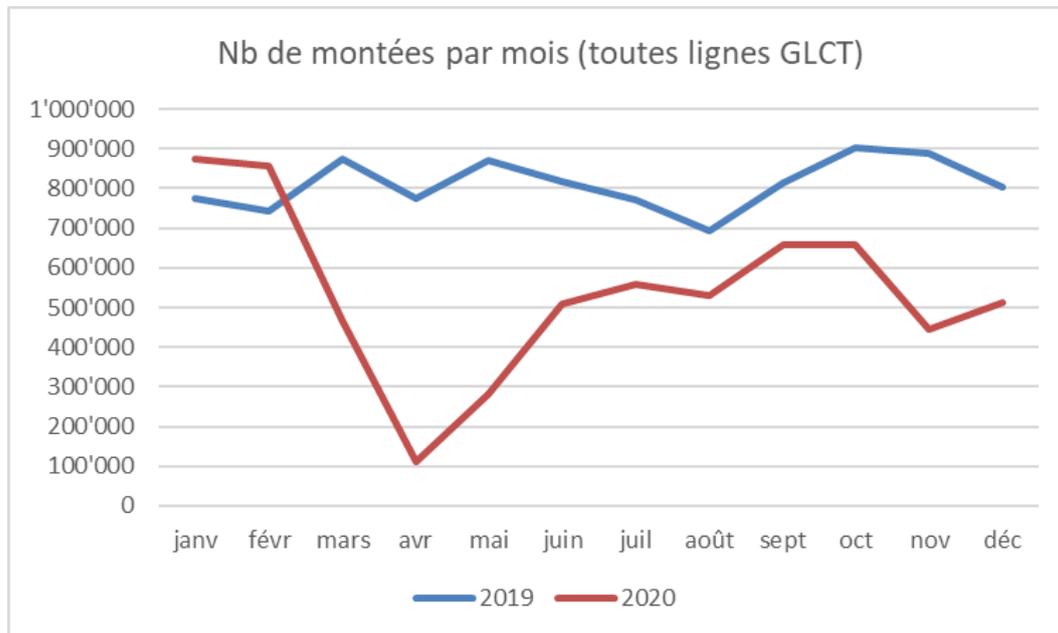
## 5. Fréquentation



Au total la baisse de fréquentation entre 2019 et 2020 est de 33.61%. La baisse de fréquentation est uniquement due à la pandémie (voir graphique page suivante).

Montées GLCT 2019-2020 par territoire							
Ligne	2019			2020			Evol°
	CH	FR	Total	CH	FR	Total	
D	3'759'680	737'004	4'496'683	2'528'720	521'624	3'050'345	-32.2%
M		257'541	257'541		176'385	176'385	-31.5%
N		221'739	221'739		163'042	163'042	-26.5%
64	95774.37	231'821	327'596	59459.84	132'392	191'852	-41.4%
66	181096.8	545'032	726'129	87328.81	388'481	475'810	-34.5%
68	140119.1	813'265	953'384	228753.2	435'486	664'239	-30.3%
F	1'513'468	1'197'279	2'710'747	896'247	823'295	1'719'542	-36.6%
T	15'885	17'565	33'450	7'341	9'288	16'629	-50.3%
<b>Total</b>	<b>5'706'023</b>	<b>4'021'247</b>	<b>9'727'270</b>	<b>3'807'850</b>	<b>2'649'993</b>	<b>6'457'843</b>	<b>-33.61%</b>

On constate clairement l'effet de la pandémie et des mesures de confinement (baisse de l'offre) sur les lignes GLCT. A noter que la baisse plus importante sur la ligne T s'explique par la suspension pure et simple de l'exploitation de cette ligne sur une longue période en lien avec la fermeture de la douane de La Plaine entre le 16 mars et le 15 juin 2020



### Nombre de montées par ligne, arrêt, mois et territoire

Voir annexe 1.

## 6. Recettes et fraude

### Evolution des gammes tarifaires en cours d'exercice

Voir lien pour les tarifs, document T651.12 : <https://www.tpg.ch/fr/documents-pratiques>

### Tarifs GLCT 2020

TARIFS LOCAUX France 2020			Tarifs Locaux France 2019		
Billets	tarif plein	tarif réduit	Zones	tarif plein	tarif réduit
zone 200	CHF 1.90 / 1.60€	CHF 1.50 / 1.30€	zone 81	CHF 1.60 / 1.40€	CHF 1.40 / 1.20€
zone 230	CHF 1.90 / 1.60€	CHF 1.50 / 1.30€	zone 84	CHF 1.60 / 1.40€	CHF 1.40 / 1.20€
zone 240	CHF 1.60 / 1.40 €	CHF 1.40 / 1.20€	zone 85	CHF 1.60 / 1.40€	CHF 1.40 / 1.20€
zone 250	CHF 1.60 / 1.40 €	CHF 1.40 / 1.20€	zone 87	CHF 1.60 / 1.40€	CHF 1.40 / 1.20€
Abonnements Mensuel	tarif adulte	tarif jeune	Zones	Tarif adulte	tarif junior
zone 200	CHF 38.50 / 34€	CHF 30.60 / 27€	zone 81	CHF 33 / 28 €	CHF 27 / 23€
zone 230	CHF 38.50 / 34€	CHF 30.60 / 27€	zone 84	CHF 33 / 28 €	CHF 27 / 23€
zone 240	CHF 31.70 / 28 €	CHF 26 / 23 €	zone 85	CHF 33 / 28 €	CHF 27 / 23€
zone 250	CHF 31.70 / 28 €	CHF 26 / 23 €	zone 87	CHF 33 / 28 €	CHF 27 / 23€
Annuel					
zone 200	CHF 345.80 / 306 €	CHF 274.60 / 243 €	zone 81	252 €	207 €
zone 230	CHF 345.80 / 306 €	CHF 274.60 / 243 €	zone 84	252 €	207 €
zone 240	CHF 284.80 / 252 €	CHF 234 / 207 €	zone 85	252 €	207 €
zone 250	CHF 284.80 / 252 €	CHF 234 / 207 €	zone 87	252 €	207 €

## Tarifs Multizones Léman Pass 2020

TARIF LEMAN PASS 2020			unireso regional 2019 3 zones		
Billets 90 min	tarif plein	tarif réduit	Billets 120 min	tarif plein *	tarif réduit *
zone 10+200 2 cl.	CHF 4.90 / 4.30€	CHF 3.50 / 3.10€	zone 10+81	CHF 4.80 / 4.10€	CHF 2.90 / 2.50€
zone 10+230 2 cl.	CHF 4.90 / 4.30€	CHF 3.50 / 3.10€	zone 10+84	CHF 4.80 / 4.10€	CHF 2.90 / 2.50€
zone 10+240 2 cl.	CHF 4.60 / 4.10 €	CHF 3.40 / 3.00€	zone 10+85	CHF 4.80 / 4.10€	CHF 2.90 / 2.50€
zone 10+250 2 cl.	CHF 4.60 / 4.10 €	CHF 3.40 / 3.00€	zone 10+87	CHF 4.80 / 4.10€	CHF 2.90 / 2.50€
			<b>Carte journalière toutes zones</b>	<b>tarif plein *</b>	<b>tarif réduit *</b>
<b>Carte 1 jour</b>	<b>tarif plein</b>	<b>tarif réduit</b>	Toutes zones	CHF 18.50 / 15.80 €	CHF 9.30 / 7.90 €
zone 10+200 2 cl.	CHF 12.70 / 11.20 €	CHF 9 / 8 €	<b>Carte dès 9h toutes zones</b>		
zone 10+230 2 cl.	CHF 12.70 / 11.20 €	CHF 9 / 8 €	Toutes zones	CHF 13.20 / 11.30 €	CHF 6.60 / 5.60 €
zone 10+240 2 cl.	CHF 12.20 / 10.80 €	CHF 8.80 / 7.80 €			
zone 10+250 2 cl.	CHF 12.20 / 10.80 €	CHF 8.80 / 7.80 €			
			<b>Abonnements</b>	<b>tarif adulte *</b>	<b>tarif jeune *</b>
<b>Abonnements</b>	<b>tarif adulte</b>	<b>tarif jeune</b>	<b>Abonnements</b>	<b>tarif adulte *</b>	<b>tarif jeune *</b>
<b>Mensuel</b>			<b>Mensuel</b>		
zone 10+200 2 cl.	CHF 108.50 / 96 €	CHF 75.60 / 66.90€	zone 10+81	CHF 97 / 83 €	CHF 69 / 59 €
zone 10+230 2 cl.	CHF 108.50 / 96€	CHF 75.60 / 66.90€	zone 10+84	CHF 97 / 83 €	CHF 69 / 59 €
zone 10+240 2cl.	CHF 101.70 / 90 €	CHF 71 / 62.90 €	zone 10+85	CHF 97 / 83 €	CHF 69 / 59 €
zone 10+250 2cl.	CHF 101.70 / 90 €	CHF 71 / 62.90 €	zone 10+87	CHF 97 / 83 €	CHF 69 / 59 €
			<b>Annuel</b>		
zone 10+200 2 cl.	CHF 845.80 / 748.50 €	CHF 674.60 / 597 €	zone 10+81	CHF 970 / 830 €	CHF 690 / 590 €
zone 10+230 2 cl.	CHF 845.80 / 748.50 €	CHF 674.60 / 597 €	zone 10+84	CHF 970 / 830 €	CHF 690 / 590 €
zone 10+240 2cl.	CHF 784.80 / 694.50 €	CHF 634 / 561 €	zone 10+85	CHF 970 / 830 €	CHF 690 / 590 €
zone 10+250 2cl.	CHF 784.80 / 694.50 €	CHF 634 / 561 €	zone 10+87	CHF 970 / 830 €	CHF 690 / 590 €

\* Les tarifs en euros sont indicatifs et sont soumis à la fluctuation du taux de change

Nota : Les tarifs des Z240 et 250 restent inchangés par rapport à 2019, contrairement aux tarifs Z200 et Z230.

### Evolution du prix de vente des titres en cours d'exercice

La modification a été opérée à l'étape de changement d'horaire du 15.12.2019 avec l'introduction des tarifs Léman Pass : <https://lemanpass.com/tarifs/>

## Vente de titres de transports décomposée (nombre de titres vendus et recettes)

### Ventes "Léman pass"

ZoneGLCT_unique	Article	Tarif	Quantité	Montant Zone EUR
200	ANNUEL LEMAN PASS Multizones	adult	83	25'398
		junior26	36	8'748
	ANNUEL REGIONAL	adult	-4	
		junior	4	
	Billet complémentaire	tarif-plein	1'662	2'659
	Billet Multizones	tarif-plein	26'801	42'882
		tarif-reduit	4'953	6'439
	Carte 1 jour Multizones	tarif-plein	65	208
		tarif-reduit	16	42
	Carte 5 jours Multizones	tarif-plein	8	136
	MENSUEL LEMAN PASS Multizones	adult	691	23'494
		junior26	179	4'833
	MENSUEL LEMAN PASS Parcours + Zone(s)	LEX_ABO_VOLLPREIS	1	34
	<b>Total 200</b>			<b>34'495</b>
230	ANNUEL LEMAN PASS Multizones	adult	311	95'166
		junior26	261	63'423
	ANNUEL REGIONAL	adult	-3	
		junior	3	
	junior26		-1	
	Billet complémentaire	tarif-plein	4'584	7'334
	Billet Multizones	tarif-plein	50'977	81'870
		tarif-reduit	10'508	13'685
	Carte 1 jour Multizones	tarif-plein	393	1'261
		tarif-reduit	88	229
	Carte 5 jours Multizones	tarif-plein	21	357
	MENSUEL LEMAN PASS Multizones	adult	2'384	81'056
junior26		1'453	39'231	
MENSUEL LEMAN PASS Parcours + Zone(s)	LEX_ABO_VOLLPREIS	-	-	
<b>Total 230</b>			<b>70'979</b>	<b>383'612</b>
240	ANNUEL LEMAN PASS Multizones	adult	29	7'308
		junior26	33	6'831
	ANNUEL REGIONAL	junior	-1	
	Billet complémentaire	tarif-plein	613	858
	Billet Multizones	tarif-plein	1'978	2'772
		tarif-reduit	917	1'100
	Carte 1 jour Multizones	tarif-plein	8	22
		tarif-reduit	1	2
	Carte 5 jours Multizones	tarif-plein	8	112
	MENSUEL LEMAN PASS Multizones	adult	54	1'541
		junior26	43	989
	<b>Total 240</b>			<b>3'683</b>
250	ANNUEL LEMAN PASS Multizones	adult	546	137'592
		junior26	416	86'112
	ANNUEL REGIONAL	adult	-3	
		junior	-3	
	Billet complémentaire	tarif-plein	16'150	22'610
	Billet Multizones	tarif-plein	137'915	193'081
		tarif-reduit	38'168	45'802
	CARTE 1 JOUR LEMAN PASS	LEX_EB_JUG	1	3
	Carte 1 jour Multizones	tarif-plein	1'846	5'169
		tarif-reduit	177	425
	Carte 5 jours Multizones	tarif-plein	198	2'772
	MENSUEL LEMAN PASS (TS)	LEX_ABO_JUNIOR	4	92
		LEX_ABO_VOLLPREIS	1	28
MENSUEL LEMAN PASS Multizones	adult	4'482	125'496	
	junior26	2'779	63'917	
MENSUEL LEMAN PASS Parcours + Zone(s)	LEX_ABO_VOLLPREIS	6	168	
<b>Total 250</b>			<b>202'683</b>	<b>683'266</b>
Saut de puce transfrontalier	Saut de puce transfrontalier	tarif-plein	19'083	19'083
<b>Total Saut de puce transfrontalier</b>			<b>19'083</b>	<b>19'083</b>
<b>Total général</b>			<b>330'923</b>	<b>1'222'370</b>

## Ventes "local"

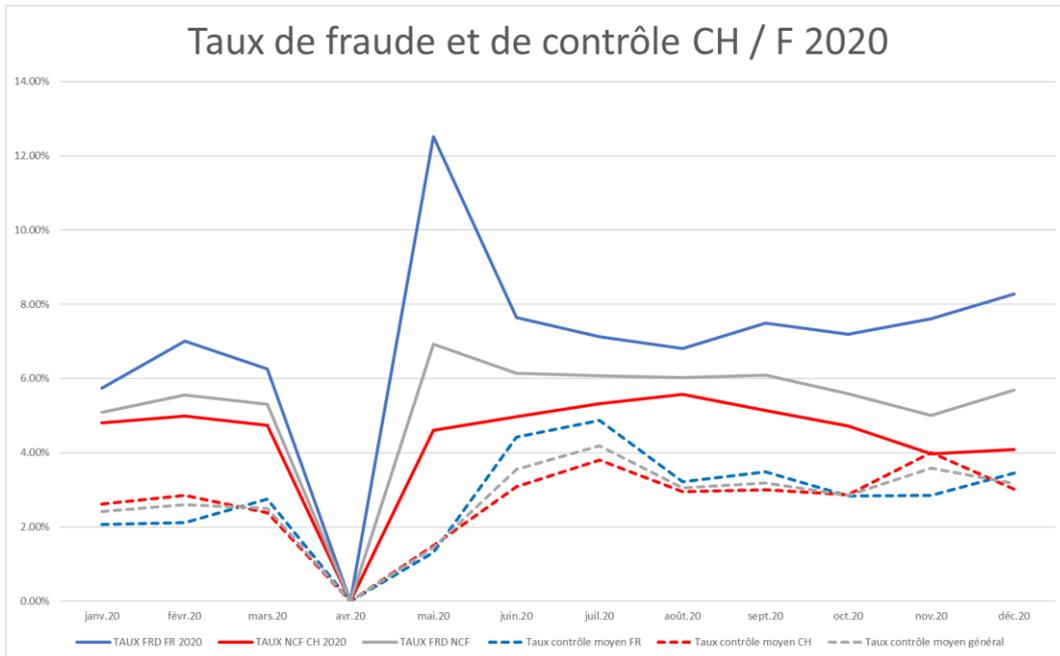
ZoneGLCT_unique	Article	Tarif	Quantité	Montant Zone EUR
200	ANNUEL LOCAL FRANCE	adult	1	306
	Billet local France	tarif-plein	34'573	55'317
		tarif-reduit	6'463	8'402
	MENSUEL LOCAL FRANCE	adult	4	136
<b>Total 200</b>			<b>41'041</b>	<b>64'161</b>
230	ANNUEL LOCAL FRANCE	adult	22	6'732
	Billet local France	junior26	80	19'440
		tarif-plein	47'011	75'218
	MENSUEL LOCAL FRANCE	tarif-reduit	7'936	10'317
		adult	309	10'506
	junior26	240	6'480	
<b>Total 230</b>			<b>55'598</b>	<b>128'692</b>
240	ANNUEL LOCAL FRANCE	adult	1	252
	Billet local France	junior26	2	414
		tarif-plein	6'172	8'641
	MENSUEL LOCAL FRANCE	tarif-reduit	1'802	2'162
		adult	3	84
	junior26	14	322	
<b>Total 240</b>			<b>7'994</b>	<b>11'875</b>
250	ANNUEL LOCAL FRANCE	adult	35	8'820
	Billet local France	junior26	64	13'248
		tarif-plein	104'314	146'040
	MENSUEL LOCAL FRANCE	tarif-reduit	30'221	36'265
		adult	1'185	33'180
	junior26	752	17'296	
<b>Total 250</b>			<b>136'571</b>	<b>254'849</b>
<b>Total général</b>			<b>241'204</b>	<b>459'577</b>

## Remarques :

- Les quantités et montants présentés tiennent compte des annulations et des remboursements effectués au cours de l'année.
- Le montant exprimé est le montant euro catalogue de la zone indiquée pour le titre complet, appliqué pour les périmètres Léman Pass et Local. Le risque taux de change est assumé par l'opérateur.
  - Les remboursements sont comptabilisés comme des annulations.
  - Les quelques opérations effectuées sur le périmètre 'Régional' n'ont pas de montant euro catalogue attribué.
- Les titres multizones avec plusieurs zones GLCT ont leur quantité dupliquée pour être comptabilisés une fois dans chaque zone comprise.
- Les sauts de puce transfrontaliers ne sont pas attribués à une zone et sont donc dans une zone à part. La répartition zonale se fait au niveau tous opérateurs au prorata du poids de chaque zone.

## Fraude

Evolution mensuelle du taux de fraude (F) et de non-conformité (CH) estimé

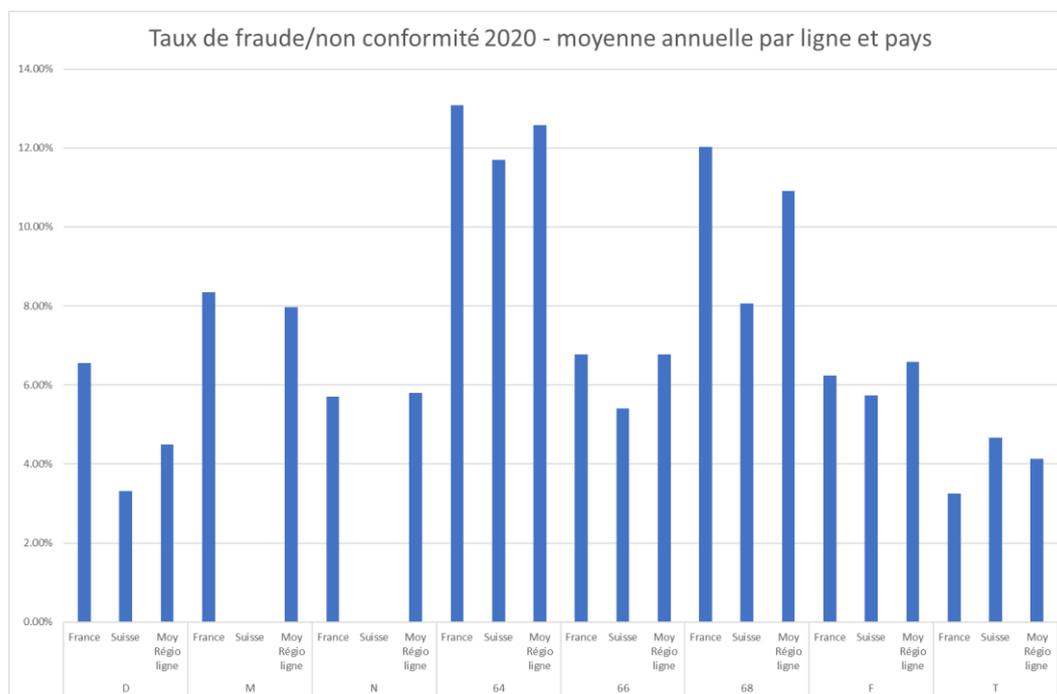


La différence entre le taux de fraude (F) et le taux de non-conformité (CH) est la possibilité pour les contrôleurs de titres de transport suisses de vérifier grâce à un accès à la base de données si une personne a bien oublié son abonnement. Dans ce cas, l'absence de titre n'est pas considérée comme de la fraude.

Nous pouvons constater à la sortie du premier confinement un retour « à la normale » et une certaine stabilité retrouvée après un pic sur le territoire français au mois de mai.

Taux de fraude (F) et de non-conformité (CH) en moyenne annuelle

Voir annexe 2 pour les détails chiffrés.



Indemnités forfaitaires perçues en France et en Suisse (en CHF)

	2019			2020		
	F	CH	Total	F	CH	Total
D	102'245	95'731	197'976	45'398	79'766	125'164
M	16'417	-	16'417	4'373	-	4'373
N	9'408	-	9'408	4'825	-	4'825
64	22'393	2'849	25'242	3'740	2'213	5'952
66	31'735	6'398	38'133	9'690	3'873	13'563
68	7'448	7'128	14'576	3'316	7'530	10'846
F	94'712	45'874	140'586	34'052	36'296	70'348
T	6'005	447	6'452	625	291	916
<b>Total</b>	<b>290'363</b>	<b>158'427</b>	<b>448'790</b>	<b>106'017</b>	<b>129'969</b>	<b>235'987</b>

Ces montants sont nets, c'est-à-dire qu'il s'agit des factures moins les impayés.

En ce qui concerne la zone 10, ces produits sont basés sur les produits totaux de la zone, répartis sur les lignes concernées au prorata de la fréquentation.

---

### Faits particuliers ayant marqué les recettes et la fraude

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

## 7. Qualité de service et pénalités

### « Performance à l'horaire »

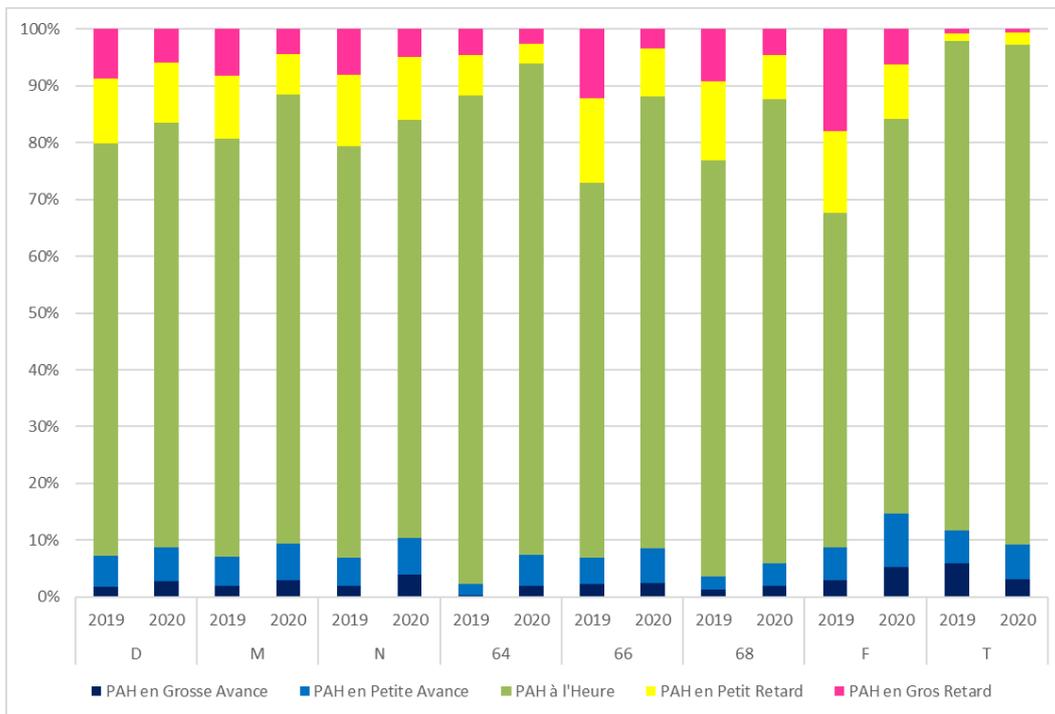
Le taux de courses à l'heure, tel qu'il est défini dans le cahier des charges a été repris sous la forme qui suit. En effet, les tpg ont à leur disposition des outils de traitement des données performants qui leur permettent de suivre l'évolution de la ponctualité de leurs véhicules notamment.

Ces données sont issues du suivi en temps réel de l'ensemble de la flotte de véhicules tpg, y compris les sous-traitants. Pour suivre la progression des véhicules tout au long de l'année, l'indicateur « Performance à l'horaire » (PàH) a été créé.

Définition de la PàH :

- Avance de plus de 2 minutes : grosse avance
- avance de plus de 1 minute : petite avance
- entre 1 minute d'avance et 3 minutes de retard : à l'heure
- retard compris entre 3 et 5 minutes : petit retard
- retard supérieur à 5 minutes : gros retard

Comparaison des années 2019 et 2020 complètes (période « Normale ») :



		PAH en Grosse Avance	PAH en Petite Avance	PAH à l'Heure	PAH en Petit Retard	PAH en Gros Retard
D	2019	1.7%	5.5%	72.6%	11.6%	8.6%
	2020	2.7%	6.0%	74.8%	10.5%	5.9%
M	2019	1.9%	5.2%	73.6%	11.1%	8.3%
	2020	2.9%	6.4%	79.0%	7.2%	4.4%
N	2019	1.9%	5.1%	72.5%	12.5%	8.0%
	2020	3.9%	6.4%	73.5%	11.1%	5.0%
64	2019	0.3%	2.0%	86.1%	7.1%	4.5%
	2020	2.0%	5.4%	86.6%	3.5%	2.5%
66	2019	2.3%	4.5%	66.0%	15.0%	12.1%
	2020	2.4%	6.2%	79.5%	8.4%	3.3%
68	2019	1.3%	2.3%	73.3%	13.8%	9.2%
	2020	1.9%	4.1%	81.6%	7.9%	4.5%
F	2019	2.9%	5.8%	58.9%	14.3%	18.0%
	2020	5.2%	9.4%	69.6%	9.5%	6.2%
T	2019	5.9%	5.9%	86.1%	1.5%	0.7%
	2020	3.1%	6.0%	88.2%	2.0%	0.7%

Nous notons une amélioration globale de ces résultats. La progression générale de la bonne tenue de l'horaire est due aux conditions particulières de cette année.

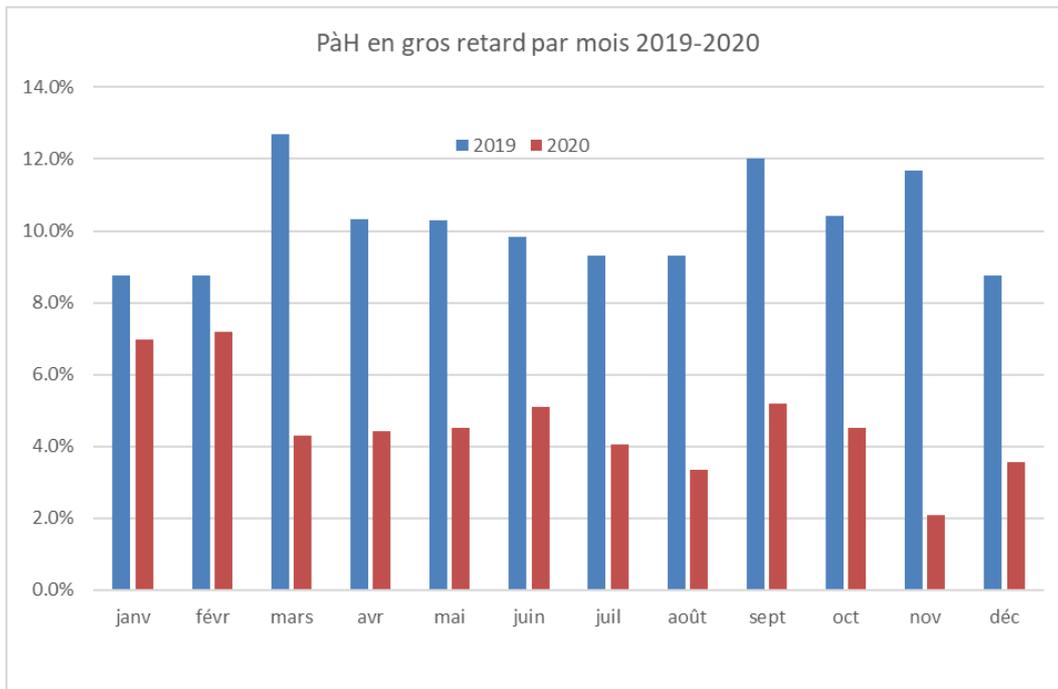
### Événements ayant impacté l'offre, la fréquentation et la qualité de service

#### Indicateur de performance à l'horaire -- par mois

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

Le mode de calcul est le suivant :

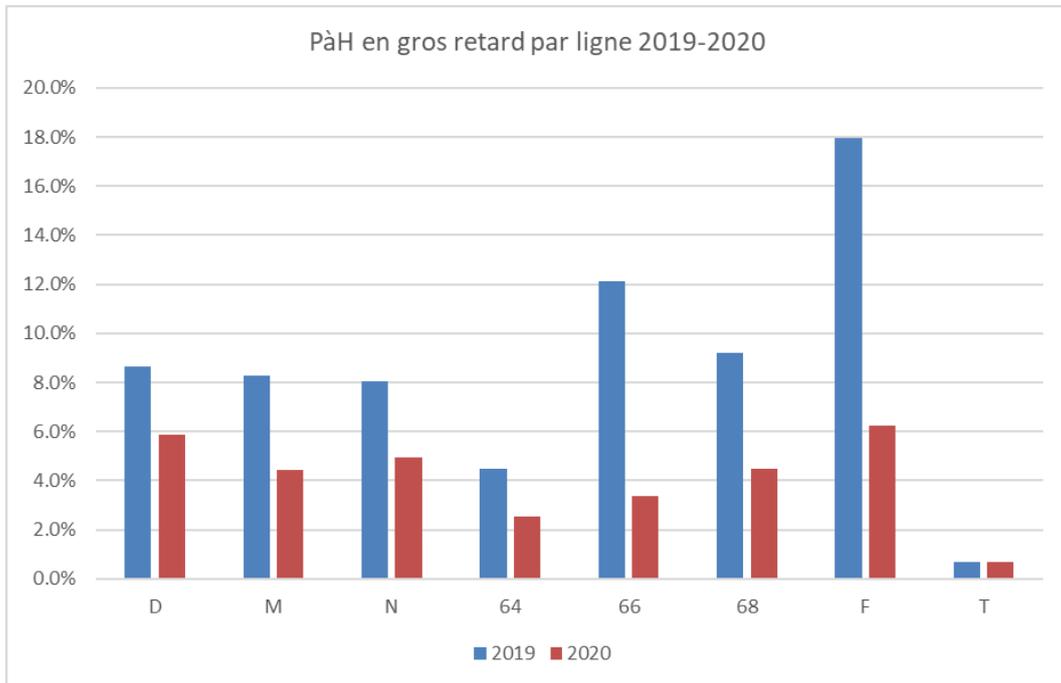
- Performance à l'horaire en « Gros retard » c'est-à-dire le % des passages des véhicules à l'ensemble des arrêts avec plus de 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique. Il est calculé selon les données recueillies par le système SAEIV embarqué dans les véhicules.
- Sont considérés tous les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



Par l'effet conjugué de la mise en place d'aménagements visant à faciliter la progression des lignes de bus et la mise à jour des temps de parcours, nous constatons que les gros retards en semaine ont bien diminués sur janvier et février 2020, et ceci indépendamment de l'effet de la pandémie.

#### Indicateur de performance à l'horaire -- par ligne

Le graphique ci-dessous montre l'évolution par ligne du retard en 2020 par rapport à 2019 en utilisant comme indicateur le pourcentage de véhicules qui ont circulé avec un retard supérieur à 5 minutes.



On peut souligner la baisse importante du gros retard due principalement aux conditions de circulation. Pour l'ensemble des lignes du GLCT, l'évolution est remarquable : de 10.2% de gros retards en 2019, nous passons à 4.6% en 2020.

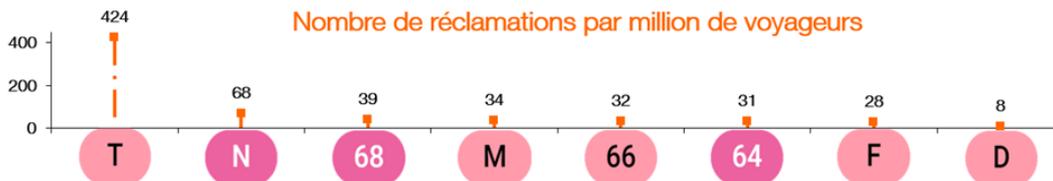
La régularité globale des lignes s'est améliorée par rapport à la situation antérieure. Indépendamment de la baisse de trafic générée par la pandémie de COVID-19, les temps de parcours ont été remis à jour en 2020 sur la base des données 2018/2019. L'effet de ces deux causes a eu comme conséquence l'amélioration de la régularité des lignes. Pour la ligne F, l'avancement des travaux de réalisation du BHNS a eu un effet sur la régularité du service en passant de secteur en travaux à un site propre progressivement opérationnel.

## Synthèse des pannes sur lignes ou incidents / accidents

Nous ne relevons pas d'évènements marquants, hormis des incidents ou accidents mineurs de circulation, heureusement sans conséquence notables.

## Nombre de réclamations clientèle, ventilé par ligne et par thème

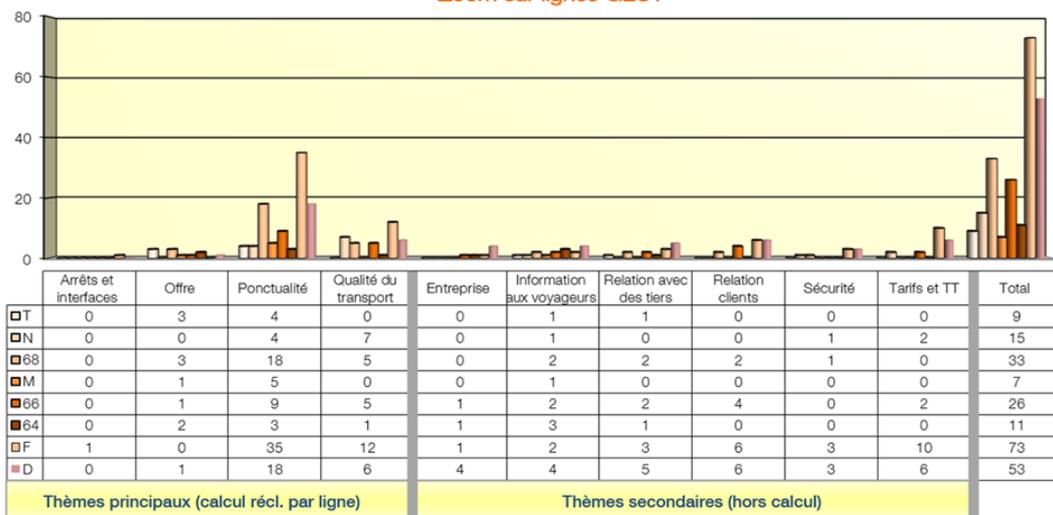
Par ligne par million de voyageurs :



Il convient dans l'interprétation des chiffres de prendre en considération le mode de calcul qui a un impact important dans le classement des lignes, notamment pour celles avec peu de voyageurs, comme la ligne T

En 2020, le nombre de réclamations « Thèmes principaux » est de 147. Par million de voyageurs transportés cela représente 23 réclamations. Par jour,  $147 : 365 = 0.4$  réclamation pour ces 8 lignes.

### Zoom sur lignes GLCT



### Remarques et commentaires

- Contrairement à 2019 où les lignes 66 et 68 connaissaient un nombre de réclamations plus important que la moyenne des autres lignes GLCT en lien avec la refonte de la ligne Y, nous constatons que les mesures prises (prolongement de la 68 du CERN à Blandonnet aux heures de pointe et amélioration de l'offre sur la ligne 66) ont permis de constater une baisse globale du nombre de réclamations.

- 
- Concernant la ligne T, la suspension d'exploitation de plusieurs mois ainsi que la baisse de clients transportés que ceci induit, explique sans doute les chiffres 2020. A noter que nous avons reçu quelques observations liées à l'offre qui restent très marginales et n'ont pas évolué malgré le renforcement du réseau ferroviaire dont bénéficient indirectement les clients de Challex via la ligne SL5 en gare de La Plaine. Une évolution de l'offre pourrait peut-être apporter une amélioration sensible sur ce point (offre continue en semaine ou offre le samedi).

## 8. Aspects commerciaux

L'année 2020 a été bouleversée dès le mois de mars. Un large dispositif de communication a été déployé sur tout la flotte entre mars et septembre et les informations concernant la diminution de l'offre, notamment transfrontalière ont été largement diffusées via nos canaux de communication.

### Spot et communication sur l'offre pendant la crise.

A chaque étape de la baisse, l'offre de transport a été relayée sur les différents canaux digitaux et par voie de presse.

Des affiches « Règles à bord » ont été collées dans les véhicules transfrontaliers ainsi qu'une campagne des « Bons gestes » sur les véhicules. Les informations sur le port du masque (limite d'âge) ont été largement diffusées en raison de la différence de réglementation entre la Suisse et la France.



### E-mails de dédommagement pour les abonnés

Des emails ont été envoyés aux abonnés lorsqu'il a été décidé des dédommagements à proposer à nos abonnés. Des prolongations d'abonnement pour les abonnés annuels unireso et des bons de réductions pour les abonnés mensuels unireso ont été accordés.

### Campagne Smiley

La campagne Smiley en route a permis de redonner confiance dès la rentrée scolaire aux usagers qui avaient abandonné les transports publics pendant la crise.



## Webshop euro

Une campagne en zone frontalière a été menée pour informer de la possibilité d'acheter ses titres de transport en Euros sur le webshop tpg dès la rentrée de septembre

- Affichage sur les bus transfrontaliers
- Annonces presse Le Messenger / Dauphiné Libéré
- Spots
- Réseaux sociaux, campagne ciblée sur la zone transfrontalière via des post sponsorisés

**Vos achats en ligne,  
en €uro et sans frais !**

webshop

σtpg

Credit: Candy Factory

**Vous pouvez désormais acheter  
vos abonnements locaux français\*,  
unireso et Léman Pass en euro,  
sans frais bancaires.**

Profitez ainsi du réseau de transports publics  
genevois et transfrontalier sans limites !

**σtpg**  
tpg.ch

Rendez-vous sur [webshop.tpg.ch](https://www.webshop.tpg.ch)

\* Hors la zone 210

---

## 9. Aspects sociaux

### Accords sociaux signés au cours de l'année

Il n'y a pas d'éléments à signaler sur l'année 2020 concernant les tpg et les entreprises sous-traitantes des différentes lignes.

### Mouvements sociaux subis au cours de l'année

Il n'y a pas d'éléments à signaler sur l'année 2020 concernant les tpg et les entreprises sous-traitantes des différentes lignes.

## 10. Aspects financiers

### Produits et charges – bilan financier

Nota : Les prises en charges ont été calculées de manière à compenser l'éventuel déficit des lignes en 2020 (Ex : déficit de 1'185'021 EUR pour la ligne D). Les parts couvertes par le GLCT et le Canton ont été déterminées selon les tronçons concernés (France ou Suisse). Les pourcentages de chaque tronçon sont communiqués par le GLCT. Ex : pour la ligne D, la part France est de 19.6% et la part Suisse est de 80.4%.

#### Genevois Haut-Savoyard (Lot 2)

en EUR		Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	Part France (prise en charge par le GLCT)	Part Suisse (prise en charge par le Canton)
Contrats hors index. Tx 1.07045						
Ligne D	Produits	4'866'282	4'710'865	3'747'007		
	Compensation financière	2'581'547	1'864'488	2'211'664		
	Charges	-7'246'814	-6'575'353	-7'143'691		
	Résultat	201'015	0	-1'185'021	-232'264	-952'757

#### Genevois Haut-Savoyard (Lot 3)

en EUR		Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	Part France (prise en charge par le GLCT)	Part Suisse (prise en charge par le Canton)
Contrats hors index. Tx 1.07045						
Ligne M	Produits	154'682	73'017	113'987		
	Compensation financière	775'105	730'580	780'076		
	Charges	-917'036	-803'597	-843'256		
	Résultat	12'751	0	50'806	50'806	0
Ligne N	Produits	124'845	68'500	134'756		
	Compensation financière	571'666	538'832	576'569		
	Charges	-647'935	-607'332	-634'059		
	Résultat	48'577	0	77'265	77'265	0
Total	Résultat	61'327	0	128'072	128'072	0

## Pays de Gex (Lot 1)

en EUR		Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	Part France (prise en charge par le GLCT)	Part Suisse (prise en charge par le Canton)
Contrats hors index. Tx 1.07045						
Ligne 64	Produits	281'674	274'900	167'398		
	Compensation financière	835'205	755'696	817'138		
	Charges	-1'119'331	-1'030'596	-1'109'567		
	Résultat	-2'451	0	-125'031	-89'523	-35'509
Ligne 66	Produits	593'520	615'447	408'427		
	Compensation financière	1'662'415	1'491'060	1'616'381		
	Charges	-2'294'319	-2'106'507	-2'210'247		
	Résultat	-38'384	0	-185'439	-135'370	-50'068
Ligne 68	Produits	689'893	841'111	562'475		
	Compensation financière	1'526'855	1'343'007	1'469'118		
	Charges	-2'211'372	-2'184'118	-2'195'731		
	Résultat	5'376	0	-164'138	-135'743	-28'396
Ligne F	Produits	2'799'838	3'658'239	2'057'010		
	Compensation financière	2'629'098	2'951'498	3'314'257		
	Charges	-6'128'976	-6'609'737	-6'608'286		
	Résultat	-700'040	0	-1'237'019	-655'620	-581'399
Ligne T	Produits	36'819	27'720	17'657		
	Compensation financière	273'984	256'121	273'221		
	Charges	-315'713	-283'841	-280'753		
	Résultat	-4'911	0	10'125	6'763	3'361
Total	Résultat	-740'410	0	-1'701'503	-1'009'492	-692'011

## Total GLCT

en EUR		Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020	Part France (prise en charge par le GLCT)	Part Suisse (prise en charge par le Canton)
Contrats hors index. Tx 1.07045						
TOTAL GLCT	Produits	9'547'553	10'269'799	7'208'716		
	Compensation financière	10'855'876	9'931'282	11'058'423		
	Charges	-20'881'496	-20'201'081	-21'025'590		
	Résultat	-478'067	0	-2'758'452	-1'113'684	-1'644'768

## Commentaires

Globalement, des économies du côté de la sous-traitance ont pu être réalisées en lien avec la baisse d'offre durant les périodes de confinement. Par contre, des coûts conséquents de désinfection supplémentaires ont été engagés. Enfin, le manque-à-gagner dû à la baisse des recettes a pesé de manière forte sur le bilan financier.

## Taux de couverture

Le taux de couverture est calculé de la manière suivante : Total des produits / total des charges.  
(Les subventions ne sont pas prises en compte dans ce calcul.)

Pour rappel, le taux de couverture ne prend pas en compte les compensations du GLCT et du Canton. Il est basé sur le total des produits propres (recettes de transport et autres produits) par rapport au total des charges.

Taux de couverture			
	Réel 2019	Contrats 2020	Réel 2020
D	67%	72%	52%
N	19%	11%	21%
M	17%	9%	14%
F	46%	55%	31%
66	26%	29%	18%
68	31%	39%	26%
64	25%	27%	15%
T	12%	10%	6%

Les taux de couverture de la plupart des lignes sont inférieurs aux contrats, les recettes ayant été péjorées par la crise sanitaire. A contrario, les taux de couverture des lignes M et N sont supérieurs aux attentes initiales malgré le contexte.

## Coûts par ligne (complément)

Coût kilométrique

Coût/km réel en EUR				
Ligne	2017	2018	2019	2020
D	9.20	9.97	10.25	10.50
M	4.64	4.81	5.32	5.23
N	3.76	3.81	3.95	4.18
64	-	-	10.27	11.32
66	-	-	6.17	6.01
68	-	-	6.27	6.61
F	7.02	8.10	8.37	8.56
T	9.23	10.38	10.51	12.32
<b>Total</b>	<b>6.84</b>	<b>7.74</b>	<b>7.91</b>	<b>8.13</b>

Le coût/km est établi sur la base des coûts et kilomètres réels.

Nous constatons une augmentation globale du coût kilométrique (7.91 EUR en 2019 et 8.13 EUR en 2020, soit +2.8%). L'évolution du coût par kilomètre s'explique principalement par une différence de change EUR/CHF. Pour mémoire la comptabilité des tpg est tenue en francs suisses ; les données sont ensuite converties en euros pour faciliter la lecture du bilan financier en utilisant le taux de change moyen de l'année. En CHF, le coût kilométrique a diminué entre 2019 et 2020 (8.78 CHF / km ; 8.70 CHF / km, respectivement. Soit -0.9%). Les taux utilisés pour la conversion en euros sont de 1.11 CHF pour 1 EUR en 2019 et de 1.07 pour 1 EUR en 2020, ce qui induit une différence de change de +3.6%.

## Coût par voyage

Coût/voyage réel en EUR				
Ligne	2017	2018	2019	2020
D	1.59	1.65	1.61	2.34
M	4.08	3.86	3.56	4.78
N	3.03	3.04	2.92	3.89
64	-	-	3.42	5.78
66	-	-	3.16	4.65
68	-	-	2.32	3.31
F	1.73	2.07	2.26	3.84
T	9.01	11.31	9.44	16.88
Total	1.90	2.07	2.15	3.26

Le coût par voyage est établi sur la base des coûts réels et du nombre de montées réellement effectuées. Cet indicateur étant fonction à la fois des coûts et du niveau de fréquentation, lorsque celle-ci diminue fortement comme en 2020 par rapport à 2019, l'impact sur l'indicateur est conséquent.

**Montant des pénalités appliquées**

L'exercice 2020 n'a pas donné lieu à des pénalités aux tpg de la part du GLCT.