

La vie mobile pour tous et toutes !

Informations pratiques pour
les personnes à besoins spécifiques
voyageant sur le réseau des tpg



σ tpg

Sommaire

- p. 4 **Bien préparer son voyage!**
- p. 8 **Où trouver les informations utiles?**
- p. 14 **Quel titre de transport choisir?**
- p. 24 **Une fois à l'arrêt**
- p. 38 **Ils sont là pour vous aider!**
- p. 42 **Explication des symboles que vous pourrez rencontrer sur le réseau tpg**

Les transports publics sont un service à la population de première nécessité: pour aller voir sa famille et ses amis, pour faire ses courses, pour ses loisirs, pour aller au travail ou à l'école, pour se rendre chez le médecin, etc.

Aux Transports publics genevois, l'accessibilité de tous et toutes est une priorité, que l'on se déplace de manière autonome, avec l'aide d'une autre personne, d'un chien guide ou avec une assistance technique.

Nos véhicules sont tous équipés de planchers bas et de rampes d'accès pour les personnes en fauteuil roulant, avec une assistance technique, ou celles qui ont simplement plus de difficulté à accéder à bord ; et des places leur sont réservées. Pour aider les personnes atteintes de déficience visuelle à mieux se repérer, les prochains arrêts et les lignes de connexion aux grands pôles sont annoncés par haut-parleur à bord des véhicules ; aux arrêts, les renseignements des bornes d'information voyageurs peuvent être écoutés grâce à une télécommande spéciale et des informations sur la ligne et la destination peuvent être diffusées à l'extérieur depuis certains véhicules.

D'autres services spéciaux sont proposés, comme une navette pour les personnes en fauteuil roulant lorsque les arrêts ne sont pas accessibles ainsi qu'un service d'accompagnement pendant les trajets avec « Mobilité pour tous » (Foyer-Handicap).

Cette brochure vous présente les informations utiles pour se déplacer plus facilement en transports publics, en toute autonomie ou accompagné.e. Vous y trouverez des conseils pratiques pour bien préparer votre voyage ainsi qu'une présentation des infrastructures aux arrêts ou dans les véhicules pour faciliter votre accès à bord et votre confort.

Nous vous souhaitons un bon voyage sur nos lignes!



**Bien préparer
son voyage !**



Itinéraire

- Définir son itinéraire :
point de départ et point d'arrivée.



Lignes tpg

- Définir quelle ligne ou quelles lignes prendre pour le trajet à faire.
- Est-ce qu'il faudra changer de ligne (correspondance) ?
- Identifier le type de véhicule à chaque fois:

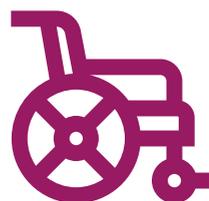


Tram



Bus
Trolleybus

(informations disponibles sur [tpg.ch](https://www.tpg.ch),
rubrique **Voyager** → **Horaires par ligne**
ou sur les applications tpg).



Vous êtes en fauteuil roulant : vérifiez si le quai est accessible de manière autonome en consultant la carte interactive disponible sur le site [tpg.ch](https://www.tpg.ch), **Voyager** → **Conseils pratiques** → **Personnes à besoins spécifiques** : cliquez sur le bouton orange → **carte interactive des données LHAND**. Si le quai n'est pas accessible, faites appel à notre service de navette (présentation en pages 32-33).



Horaires

- Relever les horaires de départ et d'arrivée et de correspondance, si changement de ligne.
- Veiller à avoir assez de temps pour passer d'une ligne à une autre.



Titres de transport

L'abonnement de transport public unireso ou tout autre abonnement incluant la zone 10 d'unireso (ex : Léman Pass, abonnement général) permet de voyager sur toutes les lignes de transport public (bateaux – avec les Mouettes genevoises –, bus, train et tram) dans le canton de Genève (hormis Céligny).

unireso
léman»pass



Si vous n'avez pas d'abonnement :
identifiez quel billet prendre pour votre trajet, y compris sa durée de validité.



Où trouver
les informations
utiles ?

Cette rubrique vous indique où trouver toutes les informations utiles pour bien préparer votre voyage.



En ligne

En ligne, sur le site Internet des tpg:

www.tpg.ch

Le site des tpg est, en majeure partie, accessible (AA) aux personnes atteintes de déficience visuelle grâce au «voice-over». Il permet de trouver toutes les informations utiles à la préparation de son voyage:

- **Recherche d'itinéraire**
Pour définir son trajet depuis un arrêt de transport public ou une adresse à destination d'un arrêt ou d'une autre adresse.
- **Plans des réseaux de transport public à Genève**
- **Plans de connexions aux arrêts**
Ils indiquent les zones piétonnes pour se déplacer facilement dans les pôles d'échange.
- **Horaires par ligne et par arrêt**
Les affiches horaires par ligne et par arrêt peuvent être imprimées.
- **Type de véhicule** (bus, tram, trolleybus)
Disponible à la rubrique **Voyager → Horaires par ligne**.

- **Info trafic en temps réel** (en haut de la page d'accueil)
Travaux et manifestations planifiés (rubrique **Voyager** → **Info trafic** → **Travaux et manifestations**).
- **Billets et abonnements**
Informations sur les titres de transport unireso et Léman Pass (rubrique **Acheter**).
- **Conseils pratiques**
[tpg.ch](https://www.tpg.ch), **Voyager** → **Conseils pratiques**



Par téléphone ou formulaire de contact en ligne



Service relation clientèle
des tpg au **00800 022 021 20**
(appel gratuit)

- Le service répond à vos appels du lundi au vendredi (hors jours fériés), de 8h00 à 18h00, et vous aide à planifier votre voyage. Vous pouvez demander à être rappelé dans la journée grâce à la demande de rappel en ligne, depuis [tpg.ch](https://www.tpg.ch), rubrique **Contacts** (dans le header, tout en haut de la page d'accueil). Si vous le préférez, un formulaire de contact à compléter est également disponible depuis cette même page.



Sur smartphone

  Applications tpg
(iOS et Android)

tpg app

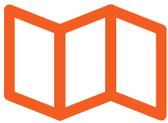


Trouver son itinéraire, les horaires et correspondances, se tenir informé de l'état du trafic et acheter son billet par SMS. Elle est accessible aux personnes atteintes de déficience visuelle.

tpg+ app



Trouver son itinéraire, les horaires et correspondances, se tenir informé de l'état du trafic, acheter ses titres de transport et enregistrer son SwissPass dématérialisé. Elle n'est malheureusement pas 100% accessible aux personnes atteintes de déficience visuelle.



Sur papier

plan de réseau et diverses informations

Plié au format carte de crédit, le plan de réseau papier est pratique si on souhaite avoir toutes les lignes du réseau dans sa poche. Il est disponible dans les agences de vente tpg, avec les dépliants tarifaires et autres documents d'information.



En agence de vente tpg

Nos collaborateurs et collaboratrices des trois agences de vente tpg – Cornavin, Lancy-Pont-Rouge et Rive – sont à votre disposition pour vous renseigner et aider à acheter le bon titre de transport.





Agence de la gare Cornavin

Place de Montbrillant 6

1201 Genève

Arrêt: Genève, gare Cornavin

Horaires

Du lundi au vendredi de 8h à 19h

Samedi de 9h à 18h

Dimanche, jour férié et 1^{er} mai: fermé



Agence de Lancy-Pont-Rouge

Place de Pont-Rouge 1

1212 Grand-Lancy

Arrêt: Lancy-Pont-Rouge, gare/Étoile

Horaires

Du lundi au vendredi de 9h à 18h

Samedi, dimanche, jour férié et 1^{er} mai: fermé



Agence de Rive

Rond-Point de Rive 1

1204 Genève

Arrêt: Genève, Rive

Horaires

Du lundi au samedi de 9h à 18h

Dimanche, jour férié et 1^{er} mai: fermé

NB: les horaires peuvent varier; ils sont disponibles en ligne sur tpg.ch



Quel titre
de transport
choisir ?

Cette rubrique vous renseigne sur les différents titres de transport et avantages tarifaires disponibles.



Les titres de transport pour voyager dans toute la région

Vous voyagez souvent en transport public ?

L'abonnement annuel est le titre de transport le plus avantageux pour vous déplacer dans le canton de Genève et en France voisine (voir détails en page suivante). De plus, depuis le 1^{er} janvier 2025, les personnes au bénéfice de l'AVS/AI résidant dans le canton de Genève peuvent profiter de la prise en charge de l'abonnements unireso 2^{ème} classe par l'État de Genève à hauteur de 50%.



Canton de Genève (hormis Céligny)

**L'abonnement annuel (ou mensuel)
unireso Tout Genève, zone 10,
est le titre de transport adapté.**

Pour connaître les tarifs, rendez-vous sur [tpg.ch](https://www.tpg.ch), Acheter → Nos titres de transport → Les tarifs des titres de transport, au service relation clientèle ou dans une agence de vente.

Si vous êtes au bénéfice de l'AVS/AI et résidez dans le canton de Genève, vous pouvez prétendre à une prise en charge de votre abonnement unireso 2^{ème} classe à hauteur de 50%. Pour bénéficier de cette avantage, vous devez vous rendre dans une agence de vente tpg.

Les jeunes remplissant les conditions requises peuvent bénéficier de la prise en charge de leur abonnement unireso à hauteur de 100%.

Pour plus d'informations : [tpg.ch](https://www.tpg.ch),
Acheter → Nos offres et bons plans →
Prise en charge par l'État ou service
relation clientèle ou rendez-vous dans
une agence de vente.



léman»pass

Genève et France

L'abonnement annuel (ou mensuel) **Léman Pass** est le titre de transport adapté.

Les tarifs des abonnements Léman Pass dépendent des zones et parcours choisis.

Pour plus d'informations: site tpg.ch, Acheter → Nos titres de transport, site lemanpass.com, service relation clientèle ou rendez-vous en agence de vente.

Vous voyagez occasionnellement en transport public ?

Les titres de transport occasionnels, comme les billets ou les cartes journalières, sont les plus adaptés.

Pour plus d'informations : Acheter → Nos titres de transport, service relation clientèle ou rendez-vous dans une agence de vente.



Où acheter son titre de transport ?



En ligne

tpg.shop et/ou app tpg+

(Le site de vente et l'app ne sont malheureusement pas encore 100% accessibles aux personnes atteintes de déficience visuelle.)



En agence de vente tpg

Adresses en page 13.



Par SMS

En envoyant le code correspondant au billet désiré au numéro **788**.

Vous trouverez tous les codes des billets SMS sur **tpg.ch/fr/sms**.



Au distributeur

À l'arrêt: paiement sans contact par carte de crédit, tpgPay, TWINT ou avec de la monnaie.

À bord du véhicule: paiement sans contact par carte de crédit, tpgPay et TWINT.



Pour les personnes atteintes de déficience visuelle: l'écran des distributeurs aux arrêts offre une fonction (dite 4 cadrans) qui permet de voir les boutons des billets les plus courants en très grand format :

- billets au prix entier : appuyer en haut à gauche de l'écran (sur logos unireso/Léman Pass) ;
- billets au prix réduit : appuyer en haut à droite (sur logo tpg).

Dans le cadre de prestations individuelles, les spécialistes en réadaptation visuelle des associations locales sont en mesure de vous apprendre à utiliser un distributeur.



Les avantages tarifaires

Vous résidez dans le canton de Genève et vous êtes au bénéfice d'une rente de l'assurance invalidité (AI) ou avez l'âge légale de la retraite (AVS)? Vous pouvez bénéficier de la prise en charge partielle de votre abonnement par l'État de Genève.

Bénéficiaires AI résidant à Genève

Rendez-vous dans une agence tpg et présentez les documents suivants :



- un justificatif de domicile dans le canton de Genève de moins de 3 mois (justificatifs valables : facture d'électricité, de téléphone ou de l'assurance maladie, quittance de loyer, attestation de l'Office cantonal de la population et des migrations)

et



- la dernière attestation fiscale de rente AI **OU** la première décision de rente AI de l'année de la demande **OU** le formulaire « Attestation de rente AI », tamponné par l'Office cantonal des assurances sociales de Genève (OCAS).

Le formulaire est disponible sur tpg.ch (rubrique **Personnes à besoins spécifiques**), dans les agences tpg et à l'OCAS.

Bénéficiaires AVS résidant à Genève

Vous avez deux options :

1. Vous avez reçu un courrier de l'État de Genève avec un code de réduction :

vous remplissez les conditions requises et n'avez besoin d'aucun autre justificatif. Renouvelez simplement votre abonnement en ligne sur tpg.shop ou dans une agence tpg.

2. Vous n'avez pas reçu de courrier. Rendez-vous dans une agence tpg et présentez les documents suivants :



- **un justificatif de domicile dans le canton de Genève de moins de 3 mois** (justificatifs valables : facture d'électricité, de téléphone ou de l'assurance maladie, quittance de loyer, attestation de l'Office cantonal de la population et des migrations)

et



- **la dernière attestation fiscale de rente AVS** **ou** **la décision d'octroi de rente AVS** de l'année de la demande (nécessaire si vous n'avez pas encore l'âge légal de la retraite).



Accompagnement des personnes avec un handicap

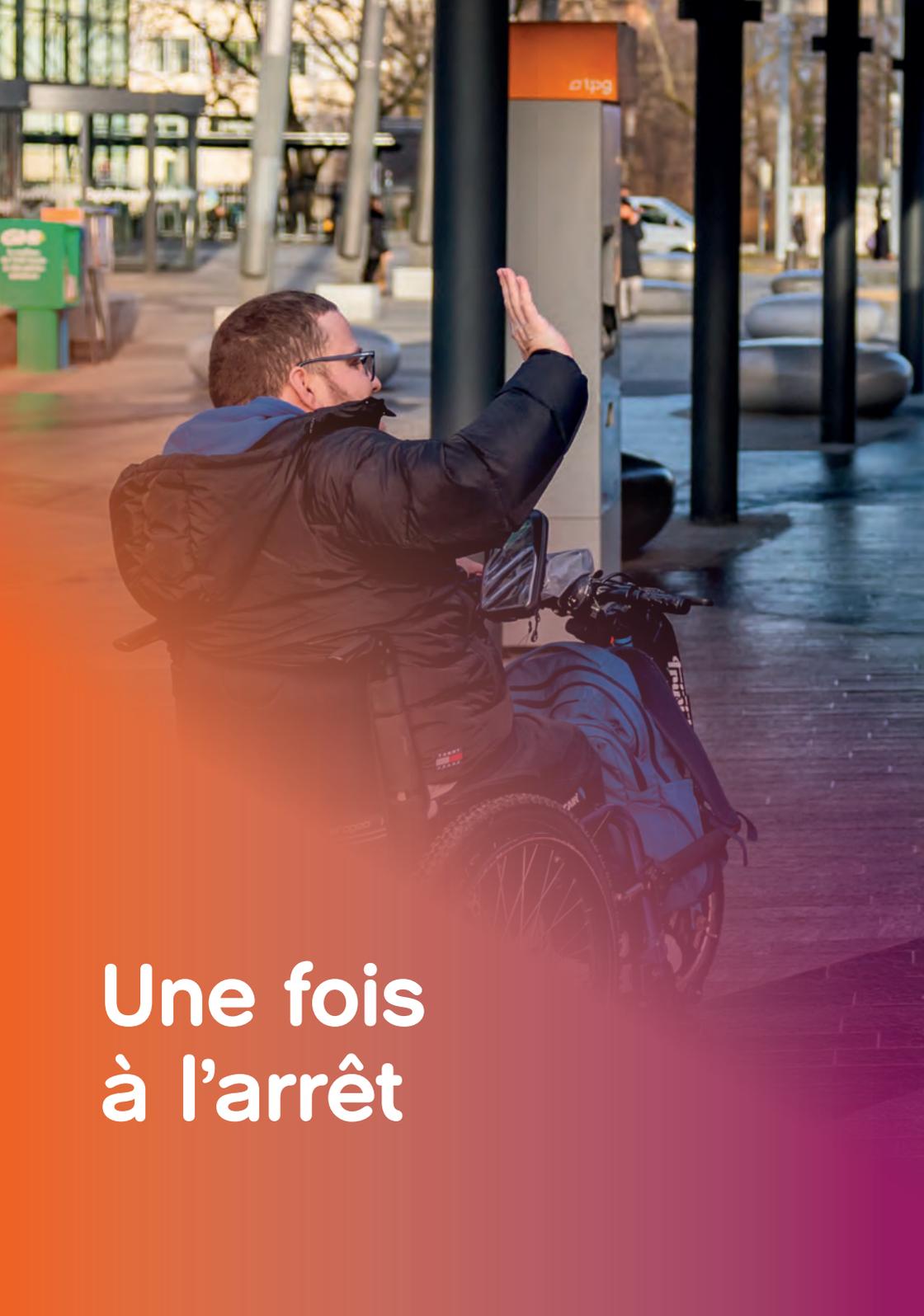
La carte d'accompagnement (anciennement carte de légitimation pour voyageurs avec un handicap) permet à son ou sa titulaire d'emmener gratuitement une personne accompagnante, un chien guide d'aveugle ou les deux à la fois. Le ou la titulaire doit être en possession d'un titre de transport valable.

La carte doit être commandée auprès des CFF.

Action promotionnelle proposée par sa commune d'habitation

Plusieurs communes genevoises proposent régulièrement des participations financières pour l'achat d'un abonnement. Plus d'informations sur [tpg.ch](https://www.tpg.ch), Acheter → Nos offres et bons plans → Offres des communes ou à la mairie de sa commune.

Si malgré ces solutions de financement vous rencontrez des difficultés, nous vous rappelons que les différentes organisations de défense des droits des Personnes à besoins spécifiques peuvent vous aider et vous mettre en contact avec les services sociaux du canton.



Une fois
à l'arrêt

Vous avez préparé votre trajet et identifié le bon titre de transport et vous vous trouvez maintenant à l'arrêt tpg de départ.

Vous trouverez ici les détails pratiques pour monter à bord du véhicule et en descendre en toute sécurité.



Aménagement des arrêts

Les arrêts appartiennent aux communes sur lesquelles ils se trouvent ou au canton. Ce sont eux qui les équipent et les aménagent : quais (hauteur et largeur), abribus, bandes podotactiles, poubelles, panneaux d'affichage, etc.

Les tpg sont responsables des infrastructures tpg aux arrêts : potelet ou totem d'arrêt, distributeurs et bornes d'information voyageurs.



Chaque arrêt du réseau tpg est équipé avec :

- un potelet ou totem indiquant le nom de l'arrêt, la lettre de quai, les lignes qui y passent et leurs destinations (terminus) ainsi que les affiches horaires des lignes concernées ;
- une pastille orange en tête d'arrêt (au sol, sur le trottoir). Le plus souvent, en tête d'arrêt, il y a aussi un carré strié en relief blanc (champ d'éveil tactilo-visuel) et/ou une zone pour personnes à besoins spécifiques identifiable.



Une majorité des arrêts (les plus fréquentés) est également équipée avec :

- un distributeur de billets, sur lequel vous pourrez consulter le solde de votre tpgPay ou la validité de votre abonnement ;





- une borne électronique annonçant les temps d'attente jusqu'au passage des prochains véhicules ;

Les télécommandes compatibles avec les feux sonores de l'Union européenne pour les personnes déficientes visuelles permettent d'enclencher les informations de manière sonore. Les associations pour personnes ayant un déficit visuel, telles que la section genevoise de la Fédération suisse des aveugles ou l'Association pour le bien des aveugles et malvoyants Genève, peuvent vous renseigner.



- un plan de connexion pour vous aider à vous repérer ;
- un grand écran digital d'informations en temps réel, à certains grands pôles de connexion uniquement.

Attendre le véhicule à l'arrêt en toute sécurité

Nous vous recommandons d'attendre le véhicule en tête d'arrêt, à la hauteur de la pastille orange, ou du carré strié en relief blanc, car c'est là que l'avant du véhicule s'arrête. De cette façon le conducteur ou la conductrice verra que vous avez besoin d'une attention particulière et vous portera assistance si besoin.

Pour les personnes atteintes de déficience visuelle :

Les bordures d'arrêt sont, en général, marquées de bandes podotactiles. À certains arrêts, il y a un champ d'éveil tactilo-visuel indiquant la tête d'arrêt.





Dans la mesure du possible, attirez l'attention de notre personnel : canne blanche en évidence, chien guide ou faites-lui un signe de la main lorsque vous entendez le véhicule arriver.



Les conducteurs et conductrices peuvent, avec certains types de véhicules équipés, diffuser un message vocal à l'extérieur annonçant le numéro de la ligne et sa destination.

Pour les personnes en fauteuil roulant ou aidées de moyens auxiliaires :

Tous nos véhicules ont un plancher bas qui, si le trottoir de l'arrêt est à bonne hauteur, permet de monter à bord de manière autonome.

Pour savoir quels quais sont à hauteur réglementaire, vous pouvez consulter la carte nationale sur [tpg.ch](https://www.tpg.ch), **Voyager → Conseils pratiques → Personnes à besoins spécifiques** ou sur le site des CFF.

Tous les véhicules sont également équipés d'une rampe d'accès à l'avant.

Elle se situe à la première ou deuxième porte selon le modèle de véhicule.

L'entrée où se trouve la rampe est indiquée par un autocollant bleu et c'est le conducteur ou la conductrice qui la déploie.



Monter et descendre du véhicule en toute sécurité

Votre véhicule arrive à l'arrêt, c'est la bonne ligne et la destination souhaitée.

Vous trouverez ci-dessous des conseils pratiques pour un accès à bord et une descente du véhicule en toute sécurité.

Montée à bord

- **Arrêts sur demande**

Tous les arrêts du réseau tpg sont sur demande. Pour que le véhicule s'arrête, il faut faire un signe de la main au conducteur ou à la conductrice.



- **Monter par la première ou deuxième porte du véhicule (selon le modèle de véhicule)**



- **Ouverture/fermeture manuelle des portes:** la première et/ou deuxième porte est équipée d'un bouton qui active une ouverture et une fermeture manuelle des portes. Elle est contrôlée par le personnel tpg qui vérifie que vous êtes bien monté à bord avant de refermer.

Le bouton est le plus souvent bleu, ou jaune, avec le dessin d'une poussette ou d'une personne en fauteuil roulant.

- **Rampe d'accès:** l'entrée où se trouve la rampe est indiquée par un autocollant bleu « personne en fauteuil roulant » et c'est le conducteur ou la conductrice qui la déploie.

Faites un signe au conducteur ou à la conductrice pour lui faire savoir que vous avez besoin de la rampe pour monter à bord ; indiquez-lui tout de suite votre arrêt de descente.



- **Places privilégiées:** c'est également à l'avant des véhicules que vous accédez à l'espace réservé aux fauteuils roulants ainsi qu'aux places assises les plus faciles d'accès.



Descente à l'arrêt

- **Arrêts sur demande:**
Tous les arrêts du réseau tpg sont sur demande. Il convient d'être bien attentif aux annonces sonores des arrêts.
- Pour descendre du véhicule il faut aussi en faire la demande en appuyant sur un des boutons à bord, **avant** d'arriver à l'arrêt.
- **Descendre par la première ou deuxième porte du véhicule (selon le modèle de véhicule)**
 - **Ouverture/fermeture manuelle des portes:**
à bord, le bouton d'ouverture manuelle se situe également à l'avant, au niveau de la première et/ou de la deuxième porte.



- **Rampe d'accès :** informez le conducteur ou la conductrice que vous avez besoin de la rampe pour descendre, en faisant signe ou en demandant l'aide d'une autre personne à bord.

Vous êtes en fauteuil roulant : que faire si le quai n'est pas accessible de manière autonome ?

Si le quai de départ et/ou d'arrivée d'un arrêt du réseau tpg n'est pas à une hauteur qui vous permet de monter et/ou descendre avec votre fauteuil roulant, vous pouvez faire appel au service de navette tpg dédié qui vous transportera jusqu'à l'arrêt le plus proche dont le quai est adapté. Ce service concerne donc uniquement les arrêts considérés comme inaccessibles selon la législation fédérale.





Pour savoir si un quai est accessible, selon la législation fédérale, consultez la carte interactive des données LHAND qui recense tous les quais de transport public en Suisse depuis le site [tpg.ch](https://www.tpg.ch),
Voyager → Conseils pratiques → Personnes à mobilité réduite ou sur le site des CFF.

Réservation

2 heures avant minimum, par téléphone au 0800 007 102, appel gratuit en Suisse, de 6h à 22h30 (depuis l'étranger +41 800 007 102).



Ils sont là
pour vous
aider!

Accompagnement sur le réseau tpg avec « Mobilité pour tous » par la Fondation Foyer-Handicap

La Fondation Foyer-Handicap propose depuis plusieurs années, en collaboration avec les tpg, le service « Mobilité pour tous ». Il s'agit d'un service d'accompagnement des personnes à besoins spécifiques, y compris en fauteuil roulant, ayant de la difficulté à se déplacer de manière autonome sur le réseau tpg.

Une personne accompagnatrice formée par la Fondation Foyer-Handicap vient vous chercher à votre domicile pour vous accompagner durant vos déplacements à bord des véhicules tpg et des Mouettes genevoises : elle vous aide à prendre votre titre de transport et vous assiste tout au long du trajet.



Le service est disponible du lundi au vendredi (sauf les jours fériés), de 7h00 à 19h00, et est entièrement gratuit, excepté le coût de votre titre de transport.

Réservation

par téléphone au 022 328 11 11 ou par courriel à mobilitepour tous@foyer-handicap.ch,
au minimum 48 heures à l'avance.

Cours « Être et rester mobile » – ATE

L'ATE (Association transports et environnement) organise des cours pour faciliter la mobilité des seniors dans leur quotidien : déplacements en transports publics, préparation de voyages, nouvelles technologies, sécurité routière. Ils comprennent une base théorique et des exercices pratiques sur le terrain.

Renseignez-vous auprès de votre commune ou directement à l'ATE au numéro 022 734 70 64 ou par courriel: info@ate-ge.ch





**Explication
des symboles
que vous pourrez
rencontrer sur
le réseau tpg**



Personne en
fauteuil roulant



Poussette



Personne à
mobilité réduite



Personne à
mobilité réduite



Personne
malvoyante/aveugle



Tramway



Autobus/trolleybus



Système d'attache
pour fauteuils roulants



Bateau



Vélo



Trottinette



Bagages



Autocontrôle



Vidéosurveillance



Information



Titres de transport



Annonces vocales

tpg transports publics genevois

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

     **tpg.ch**