

Directive opérationnelle pour la mise en application du Règlement relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO (RRUnireso)

Mentions légales

Editeur	DSM
Auteur	UNIRESO
Distribution	Site internet UNIRESO et tpg
Versions linguistiques	Français

Editions /historique des modifications

Version	Date	Auteur	Modifications	Etat
V 1.0	01.01.2025	tpg	Première édition	En vigueur

TABLE DES MATIERES

1. Observations préliminaires	4
1.1. Introduction	4
1.2. But de la Directive.....	4
1.3. Bases légales et conventionnelles.....	5
1.4. Carte SwissPass.....	5
1.5. Définitions.....	5
2. Exécution et mise en œuvre – Principes	6
2.1. Délégation de compétence.....	6
2.2. Coopération et entraide entre les Opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires	6
2.3. Droits et obligations du Bénéficiaire.....	6
2.3.1. Naissance du droit.....	6
2.3.2. Renouvellement.....	7
2.3.3. Fin du droit à la prise en charge.....	7
3. Prise en charge intégrale ou partielle par Opérateur	7
3.1. Généralités.....	7
3.2. Modalités opérationnelles des opérateurs.....	7
4. Protection des données	7
4.1. Généralités.....	8
4.2. Traitements de données relatifs à l'application du RRUireso.....	8
4.2.1. L'ETG et les Autorités-Partenaires.....	8
4.2.2. Les CFF et les Autorités-Partenaires	9
4.2.3. Délais de conservation.....	9
4.2.4. Vos droits et moyens de contacts.....	9
4.3. Traitements de données relatifs à la concession.....	9
4.3.1. Contrat de transport.....	10
4.3.2. Contrôle des billets et garantie des recettes.....	10
4.3.3. Les garanties offertes par les Opérateurs et les droits des Bénéficiaires dans le cadre des traitements de leurs données personnelles.....	10
4.3.4. Le Bénéficiaire décide lui-même du traitement de ses données personnelles dans les limites de la loi.....	10
4.3.5. Les données ne sont pas vendues.....	10
4.3.6. Délai de conservation des justificatifs et des transactions pour l'émission du titre de transport.....	11
4.3.7. Vos droits et moyens de contacts.....	11
4.3.8. Suivi et statistiques.....	12
4.3.9. Organisation.....	12
5. Contrôle et sanctions	12
5.1. Contrôle.....	12
5.1.1. Contrôle du titre de transport.....	12
5.1.2. Contrôle des justificatifs et attestations.....	12
5.2. Violation de l'obligation de collaborer.....	13
5.3. Fraude.....	13
5.4. Conditions de remboursement de l'indu.....	13
5.5. Sanctions administratives et frais administratifs.....	13
5.6. Sanctions pénales.....	13
6. Voies de droit	13
6.1. Réclamations.....	13
6.1.1. Premier niveau de réclamation.....	13
6.1.2. Deuxième niveau de réclamation.....	14

7. Dispositions transitoires	14
7.1. Remboursement des abonnements	14
7.1.1. Cas particuliers.....	14
7.2. Remboursement des autres titres de transport.....	14

ANNEXES

I : Définition et autres notions importantes de la Directive.....	15
II : Modalités des Opérateurs et des Revendeurs.....	18
III : Liste des abonnements UNIRESO éligibles pour les rabais.....	19
IV : Modalités d'accès aux bases de données des Autorités-Partenaires.....	20
V : Parcours client achat & remboursement.....	21

1. Observations préliminaires

1.1. Introduction

Dans le but de renforcer la mobilité durable en conformité avec la Plan climat cantonal 2030 qui vise à réduire les émissions de gaz à effet de serre (ci-après : GES), le Grand Conseil a procédé à une modification de la LTPG¹, permettant ainsi et à certaines conditions, la prise en charge en tout ou partie des abonnements UNIRESO pour une partie de la population : les jeunes de 6 à 24 ans révolus, domiciliés ou en formation à Genève, sous condition de formation ou de revenu (les jeunes dont le revenu déterminant unifié (ci-après, « RDU ») est inférieur ou égal à CHF 50'000.-), les bénéficiaires de rentes AVS/AI domiciliés sur le canton de Genève (ci-après, pris collectivement, « les Bénéficiaires »).

La modification de la LTPG, adoptée le 30 mai 2024, n'a pas fait l'objet d'une demande de référendum à l'expiration du délai référendaire, soit le 19 août 2024. Le Conseil d'Etat a donc promulgué la modification de loi le 21 août 2024 pour une entrée en vigueur le 1^{er} janvier 2025.

Vu la modification de la LTPG, le Conseil d'Etat a adopté le 21 août 2024 un Règlement d'application relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO (rsGE H 1 55.03 ; ci-après, « le Règlement » ou « RRUnireso »), tout en déléguant son application au département chargé des mobilités, à savoir le département de la santé et des mobilités (ci-après : DSM).

Les modalités d'exécution et de mise en œuvre du Règlement sont détaillées dans une Directive opérationnelle (et ses annexes qui en font partie intégrante) (ci-après, « la Directive » ou « la Directive opérationnelle ») qui fait l'objet d'une approbation par les entreprises de transport membres d'UNIRESO et les Autorités-Partenaires, soit les départements et services de l'Etat impliqués et listés sous l'article 1.2 de la présente Directive.

1.2. But de la Directive

La présente Directive a pour but de régler, dans le cadre de l'entrée en vigueur de l'art. 36 al. 5 LTPG et de son Règlement d'application :

- les principales tâches relevant des attributions des entreprises de transport membres d'UNIRESO ;
- par délégation du DSM à l'Entreprise de transport gérante (ci-après : ETG) défini sous l'article 2.1, la vérification des éventuels justificatifs à produire par les Bénéficiaires et l'octroi des rabais ;
- les principales tâches relevant des attributions des entreprises de transport non membres d'UNIRESO mais qui décideraient de vendre des abonnements avec rabais ;
- l'organisation et le suivi mis en place ;
- les modalités de coopération entre les entreprises de transport membres d'UNIRESO et les différentes Autorités-Partenaires listées ci-après :

Les opérateurs UNIRESO sont :

- les transports publics genevois (ci-après, « les tpg ») ;
- les Chemins de fer fédéraux (ci-après, « les CFF ») ;
- les Mouettes genevoises SA (ci-après, « les Mouettes genevoises ») ;

(pris collectivement, « les Opérateurs UNIRESO »).

¹ Loi sur les Transports publics genevois du 21 novembre 1975 (LTPG, H 1 55).

Les Autorités-Partenaires sont :

- le Département de la santé et des mobilités (ci-après : le DSM) ;
- le Département de l'instruction publique (ci-après : le DIP) ;
- le Département de la cohésion sociale (ci-après : le DCS) ;
- le Département des finances, des ressources humaines et des affaires extérieures régionales (ci-après : le DF)

(prises collectivement - UNIRESO et les Autorité-partenaires -, « les parties prenantes »).

1.3. Bases légales et conventionnelles

Les dispositions sont la loi genevoise sur les Transports publics genevois (ci-après : LTPG ; rsGEH 1 55) du 21 novembre 1975, la loi modifiant la loi sur les Transports publics genevois (L13488) du 30 mai 2024 et son Règlement relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO (ci-après : RRUnireso ; rsGE H 1 55.03) du 21 août 2024.

Les Tarifs nationaux (par exemple, T600) et communautaires (T651.11 et T651.12) demeurent pleinement applicables.

Les dispositions particulières des Opérateurs UNIRESO s'appliquent également aux Bénéficiaires.

En outre, les DRT-tpg² concernent l'ensemble des voyageurs sur le réseau tpg et demeurent applicables.

Le contrôle de la validité des titres de transport ainsi que les conditions de chargement pour les bagages, les vélos ou autres véhicules et engins de transport par les voyageurs relèvent des Tarifs et des DRT-tpg.

En ce sens, il est primordial que tous les voyageurs-euses disposent d'un titre de transport valable et ce, même lorsque le tarif est pris en charge intégralement ou partiellement par les autorités et ce, conformément au RRUnireso. Les modalités pour obtenir un abonnement à tarif réduit sont précisées dans la présente Directive opérationnelle, demeurant réservés les titres de transport occasionnels (SMS, E-Ticket, titre de transport acquis via un Distributeur automatique, etc.).

1.4. Carte SwissPass

La possession préalable d'une carte SwissPass est nécessaire avant de bénéficier d'un abonnement à tarif réduit mensuel ou annuel.

Le SwissPass est une carte personnelle. Les modalités d'obtention de cette carte se font conformément aux règles définies par l'Alliance SwissPass. Il suffit de se rendre auprès d'un point de vente des transports publics ou de la commander en ligne via le compte client SwissPass³.

Les règles en matière de protection des données de l'Alliance SwissPass sont applicables (voir article 4).

1.5. Définitions

Les notions visées dans la présente Directive sont définies en Annexe I.

² Dispositions réglementaires pour le transport de voyageurs, de bagages et d'animaux sur le réseau des Transports publics genevois (DRT-tpg) : www.tpg.ch

³ www.swisspass.ch

2. Exécution et mise en œuvre - Principes

2.1. Délégation de compétence

Dans la présente Directive, les tpg sont l'entreprise de transports gérante (ci-après :ETG). Conformément à l'article 2 du RRUireso, le DSM délègue à l'ETG désignée par la Convention de coopération des entreprises de transports publics de la communauté tarifaire UNIRESO du 9 novembre 2022, la compétence de vérifier les justificatifs et octroyer les rabais pour les abonnements concernés.

L'ETG, est habilitée à rendre des décisions administratives sujettes à recours et à dénoncer les cas de fraudes ou d'abus constatés auprès des autorités compétentes.

En outre, conformément à l'article 2RRUnireso, le DSM délègue aux Opérateurs UNIRESO, soit pour lui l'ETG, la compétence de :

- l'assortiment des abonnements concernés (cf. Annexe III) ;
- la distribution des rabais aux abonnements concernés ;
- la communication.

2.2. Coopération et entraide entre les Opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires

Les principes de coopération et d'entraide prévalent pour la mise en œuvre des abonnements avec rabais. En ce sens, les Autorités-Partenaires interagissent étroitement avec les Opérateurs UNIRESO, en particulier s'agissant du contrôle des conditions et autres justificatifs pouvant mener à l'octroi aux Bénéficiaires d'un abonnement (annuel ou mensuel) à tarif réduit.

Les Autorités-Partenaires appuient les Opérateurs dans les tâches qui leur sont déléguées.

Partant et conformément aux art. 35 ss LIPAD⁴, les Autorités-Partenaires conviennent d'accès facilités à leurs bases de données par les Opérateurs UNIRESO, respectivement l'ETG, dans la mesure où l'accomplissement de leurs tâches les rendent nécessaires. Les modalités d'accès sont prévues entre les Opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires via des applications (API).

L'organisation et les canaux de délivrance des prestations mis en place entre les opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires sont définis dans les Annexes II et V.

2.3. Droits et obligations du Bénéficiaire

2.3.1. Naissance du droit

La naissance du droit à la prise en charge partielle ou intégrale d'un abonnement de transports publics prend effet au jour de l'acceptation de la demande et fait suite à un examen des pièces justificatives devant éventuellement être fournies.

Le Client admet que l'examen de sa requête peut nécessiter jusqu'à 10 jours ouvrables, le délai étant dépendant de la complexité de la demande et de la nature des justificatifs fournis.

Le demandeur peut faire une demande de prise en charge à tout moment en cas de changement de sa situation personnelle lui offrant ce bénéfice.

2.3.2. Renouvellement

Dans le délai imparti et une fois par année civile, le Bénéficiaire a la possibilité de

⁴ Loi sur l'information du public, de l'accès aux documents et la protection des données personnelles du 5 octobre 2001 (LIPAD, rsGE A 2 08).

demander le renouvellement de son droit à la prise en charge intégrale ou partielle, cas échéant en fournissant de nouveaux justificatifs.

2.3.3. Fin du droit à la prise en charge

Le droit à la prise en charge s'éteint automatiquement lorsque les conditions de prise en charge ne sont plus réunies. L'abonnement en cours demeure valable jusqu'à son terme de validité.

3. Prise en charge intégrale ou partielle par Opérateur

3.1. Généralités

- 3.1.1. Les éventuelles prises en charge dépendent, outre des dispositions ci-après, de l'âge des Bénéficiaires.

Le jour déterminant pour le calcul de l'âge des Bénéficiaires est le jour du début de validité de l'abonnement. L'octroi des prises en charge est accordé jusqu'au jour précédant l'anniversaire des 25 ans ou à partir du jour de l'anniversaire des 64 ans pour les femmes et 65 ans pour les hommes. Une fois accordé, le droit aux prises en charge demeure jusqu'à la fin de validité de l'abonnement concerné.

- 3.1.2. Le personnel de vente peut demander au voyageur·euse de présenter son SwissPass personnel ou une pièce d'identité valable lors du dépôt de même que lors du renouvellement d'une demande d'octroi. Pour toute nouvelle demande ou renouvellement d'abonnement à tarif réduit, il faut présenter les justificatifs nécessaires (cf. Annexe II), car ce sont ces derniers qui font foi pour octroyer un abonnement à tarif réduit.

- 3.1.3. Seuls les titres de transport listés en Annexe III permettent aux utilisateurs·trices de bénéficier de la prise en charge partielle ou intégrale du prix de l'abonnement mensuel ou annuel. En ce sens, le tarif incluant la zone 10 est pris en charge, les autres tarifs de zone ou de parcours restent dus.

Si un·e voyageur·euse est potentiellement éligible à la prise en charge intégrale ou partielle mais sans être détenteur·trice d'un titre de transport valable au moment de son voyage, il/elle sera considéré·e comme un voyageur·euse sans titre de transport conformément au T600.

- 3.1.4. La prise en charge partielle ou intégrale du prix de l'abonnement mensuel ou annuel ne concerne que le prix du transport physique du voyageur (à l'exclusion de ses bagages qui peuvent nécessiter le paiement d'un autre billet, ex. : les vélos ou animaux l'accompagnant).

3.2. Modalités opérationnelles des Opérateurs

Les modalités ainsi que les pièces justificatives nécessaires pour la délivrance de la prestation par les tpg en tant que ETG, les CFF, les Mouettes genevoises SA, les opérateurs hors UNIRESO, les revendeurs sont définies en Annexes II et V.

4. Protection des données

4.1. Généralités

Les Opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires accordent la plus grande importance à la protection de la personnalité et de la sphère privée des Bénéficiaires. Ils leur garantissent un traitement conforme aux finalités définies dans la présente directive et aux dispositions légales en vigueur. Les Opérateurs UNIRESO en coordination avec les Autorités-Partenaires, dans le cadre de la législation fédérale et cantonale applicable, en particulier du RRUireso, s'engagent à procéder à un traitement fiable des données en appliquant les principes ci-après.

En ce sens, les Opérateurs UNIRESO et les Autorités-Partenaires garantissent le traitement soigneux des données des Bénéficiaires ainsi que la sécurité et la protection des données, notamment sensibles. Les précautions organisationnelles et techniques nécessaires sont prises à cet effet, notamment en ne conservant que ce qui est nécessaire pour le traitement des demandes.

4.2. Traitements de données relatifs à l'application du RRUireso

Le RRUireso prévoit l'octroi d'un abonnement à un tarif réduit lorsque le Bénéficiaire remplit certaines conditions. Les Opérateurs sont investis du pouvoir d'examiner une série de justificatifs et d'informations personnelles en vue de la finalité qui consiste à octroyer un tel abonnement.

4.2.1. L'ETG et les Autorités-Partenaires

Les Opérateurs UNIRESO, soit pour eux l'ETG, peuvent être amenés à traiter seuls ou de concert avec les Autorités-Partenaires (DSM⁵, DIP⁶, DCS⁷, CCRDU⁸), des données ou informations personnelles qui sont nécessaires à l'octroi, à la gestion et à la délivrance des abonnements UNIRESO concernés en lien avec le Règlement relatif aux conditions d'octroi des rabais sur les abonnements UNIRESO (RRUireso).

Lorsqu'un Bénéficiaire dépose une requête en vue de l'octroi d'un produit UNIRESO à tarif réduit avec une participation financière de l'Etat, sa demande est examinée par l'ETG pour le compte des Autorités-Partenaires. En effet, au sens du RRUireso, l'Etat délègue à l'ETG la compétence d'examiner les justificatifs nécessaires pour toute requête déposée par un Bénéficiaire.

Des données personnelles, y compris sensibles, sont ainsi traitées par l'ETG, afin de valider la demande pour un produit UNIRESO avec une participation financière de la part de l'Etat, en particulier :

- identité du Bénéficiaire (nom, prénom, date de naissance, âge, sexe, domicile) notamment via la base de données de l'OCPM⁹ (Solutions informatiques utilisées par les institutions publiques CALVIN* et/ou INFOPOP*);
- degré scolaire atteint ;
- établissement scolaire/institut de formation fréquenté ;
- information concernant le revenu déterminant unifié annuel (RDU) applicable ;
- information sur l'octroi ou non d'une rente AVS ou de l'Assurance Invalidité (AI) au demandeur concerné* ;
- le numéro alphanumérique relatif au code via un bon de réduction.

⁵ Département de la santé et des mobilités (DSM)

⁶ Département de l'instruction publique (DIP)

⁷ Département de la cohésion sociale (DCS)

⁸ Centre de compétences du revenu déterminant unifié (CCRDU)

⁹ Office cantonal de la population et des migrations (OCPM)

**Les modalités d'accès aux bases de données, CALVIN et INFOPOP sont définies à l'Annexe IV).*

Avant la validation d'une demande, l'ETG vérifie la validité des informations contenues dans les documents remis par le/la Bénéficiaire. Pour ce faire, l'ETG peut librement communiquer les informations dont elle dispose avec les Autorités-Partenaires et leur demander des compléments ou des vérifications supplémentaires. En ce sens, les Autorités-Partenaires accordent l'entraide à l'ETG pour toute demande concernant la vérification des justificatifs, la lutte contre la fraude ou en cas de recours, voire d'une réclamation. L'échange des données personnelles s'inscrit dans le cadre de l'entraide administrative qui est accordée aux conditions fixées par les articles 39 et suivants LIPAD. Pour le surplus, voir [Annexe II](#).

4.2.2. Les CFF et les Autorités-Partenaires

Les CFF, à l'instar de l'ETG, peuvent également traiter les données personnelles qui lui sont confiées pour des finalités relatives à un abonnement à tarif réduit pour les Bénéficiaires d'AVS/AI.

La finalité de traitement est donc celle qui est propre à l'octroi d'un abonnement pour les Bénéficiaires d'une rente AVS/AI. Les CFF peuvent aussi être amenés à communiquer des informations sensibles avec les Autorités-Partenaires dans le cadre de l'octroi d'un tel abonnement à tarif réduit. Pour le surplus, voir [Annexe II](#).

Aucune pièce justificative ne sera conservée dans les centres voyageurs CFF.

4.2.3. Délais de conservation

Les documents et pièces justificatives servant à l'octroi d'un abonnement à tarif réduit conformément au RRUUnireso ne sont conservées que pour les finalités d'examen par les Opérateurs compétents au sens dudit Règlement.

Les données et informations confidentielles sont conservées au maximum 24 mois, suite au dépôt de la demande et sous réserve d'obligations légales ou judiciaires en respectant les délais d'opposition, de recours ou de procédure auprès d'une juridiction. En ce sens, une fois les pièces justificatives téléchargées ou transmises physiquement par le Demandeur, elles ne pourront plus être supprimées mais feront l'objet d'une analyse. Les documents suivent ainsi leur cours d'archivage et de destruction dans le cadre du délai de conservation indiqué.

Pour le surplus, se référer à la Déclaration de protection des données des Opérateurs concernés sur leur site internet respectif.

4.2.4. Droits et moyens de contacts

Pour toute question, suggestion ou réclamation en lien avec la protection des données, il est possible de s'adresser à tout moment au Délégué à la Protection des Données des Opérateurs : voir, ci-après, dans 4.3.6.

S'agissant du traitement de données effectué par les Autorités-Partenaires, chaque Service ou Département de l'Etat sont soumis à la LIPAD (rsGE A 2 08) et au RIPAD (rsGE A 2 08.01)..

4.3. Traitements de données relatifs à la concession

Les Opérateurs disposant d'une concession fédérale sont investis de la tâche régalienne en matière de transports de voyageurs. Pour ce faire, ils doivent mettre en place un réseau de services pour la desserte régulière de voyageurs ainsi que proposer des abonnements relatifs au « Service direct » (Voir, «Service direct», art. 16 et 17 de la Loi fédérale sur le transport de voyageurs, LTV¹⁰). Les données personnelles servent à la conclusion d'un contrat de transport,

¹⁰ LTV, RS 745.1.

au contrôle de sa validité par les services de sécurité mandatés par les Opérateurs et à la garantie des recettes (art. 54 LTV cum art. 33ss LPD¹¹).

4.3.1. Contrat de transport

Les entreprises de transports publics UNIRESO sont tenues d'assurer certaines prestations de transport avec d'autres entreprises et communautés («Service direct», art. 16 et 17 LTV). À cette fin, des données collectées lors de l'émission de prestations et les coordonnées pour prise de contact, par exemple, sont transmises au sein du Service direct national (SDN), qui regroupe plus de 240 entreprises (ET) et communautés des transports publics. La liste des différentes entreprises et communautés figure sur le site Internet de l'Alliance SwissPass¹².

4.3.2. Contrôle des billets et garantie des recettes

Les données relatives aux Bénéficiaires et aux abonnements sont nécessaires pour la garantie des recettes (contrôle de la validité des titres de transport ou de prise en charge, encaissement de la subvention auprès de l'entité concernée, lutte contre les abus) et traitées à cette fin.

4.3.3. Les garanties offertes par les Opérateurs et les droits des Bénéficiaires dans le cadre des traitements de leurs données personnelles

Le/la Bénéficiaire dispose de droits en lien avec le traitement de ses données personnelles. Les Opérateurs et les Autorités-Partenaires présentent des garanties tant en matière de sécurité dans le cadre des différents traitements effectués qu'en lien avec l'exercice des droits personnels (droit d'accès, droit de rectification et de suppression, droit d'opposition, droit de portabilité, droit de limitation du traitement) conformément aux articles 25 et suivants LPD.

4.3.4. Le/la Bénéficiaire décide du traitement de ses données personnelles dans les limites de la loi

Dans les limites autorisées par la loi et dès lors que le traitement est en lien direct avec l'abonnement de transports publics en cours, le/la Bénéficiaire garde la main sur le traitement de ses données, et peut à tout moment retirer son consentement ou faire supprimer ses données. Le/la Bénéficiaire a toujours la possibilité de voyager anonymement, c'est-à-dire sans saisir ses données personnelles, mais ceci sans pouvoir bénéficier de la prise en charge complète ou partielle du voyage (par exemple, en acquérant un titre de transport occasionnel via un Distributeur de titres de transport, à l'exception de l'E-Ticket ou d'un autre titre électronique). La prise en charge complète ou partielle implique obligatoirement la vérification de l'identité du/de la Bénéficiaire et de la validité des conditions d'octroi (dont le SwissPass).

Les parties prenantes utilisent les données personnelles dans le cadre de la réalisation des prestations prévues dans la LTPG et le RRUnireso et pour offrir au/à la Bénéficiaire une valeur ajoutée le long de la chaîne de mobilité (p. ex. offres sur mesure, informations, assistance ou dédommagement en cas de perturbation) et la prise en charge financière complète ou partielle de la prestation de transport sur la zone 10 uniquement. Ainsi, ils recourent aux données exclusivement pour développer, fournir, optimiser et exploiter les prestations ou pour gérer les relations clientèle.

4.3.5. Les données ne sont pas vendues

Les données sont diffusées exclusivement auprès de tiers sélectionnés et mentionnés dans la déclaration de protection des données des Opérateurs UNIRESO sur leur site

¹¹ LPD, RS 235.1.

¹² <https://www.allianceswisspass.ch/fr/Informations-aux-usagers-des-TP/Protection-des-donnees>

internet respectif et ne le sont qu'aux fins expressément mentionnées. Si les entreprises des transports publics UNIRESO et les Autorités-Partenaires confient à des tiers le traitement des données, ceux-ci sont contractuellement tenus de respecter les exigences en matière de protection des données.

4.3.6. Délai de conservation des justificatifs et des transactions pour l'émission du titre de transport

Les justificatifs transmis par le Bénéficiaire sont conservés au maximum 24 mois, à savoir le temps nécessaire au traitement de la demande d'octroi ou de contrôle, sous réserve de l'ouverture d'une éventuelle procédure judiciaire ou en cas d'audit d'une entité interne ou externe notamment la Cour des comptes.

En effet, les parties prenantes sont contraints de conserver les données découlant de l'émission du titre de transport, la transaction et la prise en charge des frais par l'Etat de Genève en raison des prescriptions légales (notamment comptables et fiscales.. Ces données sont verrouillées dès que les Opérateurs n'en ont plus besoin pour la fourniture de services et de son remboursement par le canton.

S'agissant en particulier des CFF, aucun justificatif ne sera conservé dans les centres voyageurs en cas d'achat d'abonnement sans un bon de réduction (par exemple, les Bénéficiaires AVS/AI qui soumettent des justificatifs dans le cadre de l'octroi d'un abonnement à tarif réduit).

4.3.7. Droits et moyens de contacts

Pour toute question, suggestion ou réclamation en lien avec la protection des données, il est possible de s'adresser à tout moment au Délégué à la Protection des Données des Opérateurs :

tpg : par courriel (dpo@tpg.ch)

ou par voie postale à l'adresse suivante :

Transports Publics Genevois, Route de la Chapelle 1, Case postale 950, 1212 Grand-Lancy 1

CFF : Via le formulaire web ci-joint : <https://privacy.sbb.ch/webform/d8f340ef-178f-4257-9ea8-01744cfc5459/e6486b64-48ef-49ca-bc2b-a6c68c1182fe>

Ou par voie postale, à l'adresse suivante : *CFF SA Service spécialisé Protection des données, Hilfikerstrasse 1, 3000 Berne 65.*

Les Mouettes genevoises SA

En cas de besoin, veuillez écrire directement à l'adresse info@mouettesgenevoises.ch

Les autres Opérateurs UNIRESO :

TP2A : dpo-tp2a@ratpdev.com

Plus généralement, il est possible de s'adresser au Préposé Cantonal genevois à la Protection des Données et à la Transparence :

Adresse :

Boulevard Helvétique 27

1207 Genève

Tél +41 22 546 52 40

e-mail : ppdt@etat.ge.ch

Les Opérateurs disposent chacun d'une Politique de confidentialité¹³ qui se doit d'être en conformité avec la législation applicable. Ils y décrivent notamment les sous-traitants avec

¹³www.tpg.ch/fr/protection-des-donnees; voir également la Politique de confidentialité ou la Déclaration en matière de protection des données de chaque Opérateur UNIRESO sur leur site internet respectif notamment. www.tpg.ch; www.cff.ch .

lesquels les données personnelles sont en traitement. A cet égard, les Bénéficiaires disposent de différents droits personnels que l'ETG et les autres Opérateurs UNIRESO garantissent, tels que le droit d'accès aux documents qui concernent le Bénéficiaire, le droit à l'autodétermination en matière de traitement de données, de même que le droit à la rectification ou à l'oubli¹⁴.

Enfin, concernant les Bénéficiaires domiciliés en Suisse, les Opérateurs sont soumis aux art. 33 à 42 de la loi fédérale sur la protection des données du 25 septembre 2020 (LPD ; RS 235.1) concernant l'activité en lien avec leur concession ou autorisation de transport. Pour toute activité hors concession, les Opérateurs sont assujettis aux art. 30 à 32 LPD. Pour les Bénéficiaires domiciliés dans l'Union européenne, les dispositions du Règlement (UE) 2016/679 du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (ci-après RGPD du 24 mai 2016) sont applicables.

4.3.8. Suivi et statistiques

Dans le cadre de la mise en œuvre du RRUireso et de la distribution d'abonnements à tarif réduit, les Autorités-Partenaires peuvent être amenées à tenir des statistiques en collaboration avec les Opérateurs UNIRESO. L'objectif est de suivre l'évolution des pratiques des Bénéficiaires en matière d'utilisation des transports publics

4.3.9. Organisation

Les Autorités-Partenaires délèguent à l'ETG les attributions suivantes :

- a) analyser la mise en œuvre de la loi et du Règlement à travers les statistiques et les informations fournies par les différentes autorités ;
- b) émettre toute proposition pouvant simplifier la procédure d'octroi du droit aux prestations ;
- c) proposer et conduire des études sur les impacts de la LTPG et du Règlement concernant le transfert modal ;
- d) proposer des adaptations du dispositif cantonal prévu dans la loi, le Règlement et/ou la présente Directive dans le respect des contraintes budgétaires, des législations fédérales, des accords intercantonaux ou transfrontaliers.

5. Contrôle et sanctions

5.1. Contrôle

5.1.1. Contrôle du titre de transport

Chaque personne qui voyage sur le réseau de la zone 10 Tout Genève (UNIRESO) doit être munie d'un titre de transport valable.

En ce sens et en cas de contrôle à bord des véhicules des transports publics, il est impératif qu'une personne Bénéficiaire présente un abonnement valable, même si cet abonnement à tarif réduit est couvert en tout ou partie par l'Etat de Genève.

Dans le cas où l'abonnement n'est pas présenté, le service de sécurité à bord est en mesure de verbaliser le/la client-e, conformément aux DRT-tpg et aux Tarifs applicables.

5.1.2. Contrôle des justificatifs et attestations

Le département, soit pour lui l'ETG peut procéder en tout temps à la vérification de l'exactitude des données personnelles ainsi que des justificatifs transmis.

Ces vérifications peuvent se faire auprès des différentes parties prenantes concernées.

¹⁴ <https://tpg.ch/fr/nous-connaître/publications/documents-pratiques#vos-droits>

5.2. Violation de l'obligation de collaborer

Violation du devoir de renseigner

Constitue une violation du devoir de renseigner :

- a) le refus de fournir les renseignements ou les documents requis ;
- b) la transmission de renseignements ou de documents de nature à induire en erreur ;
- c) tout procédé dilatoire, dont le non-respect des délais impartis, la production de renseignements incomplets ou perlés ;
- d) la transmission et l'utilisation d'un code de rabais par un non ayant-droit.

5.3. Fraude

En cas de suspicion de fraude, comme le fait de soumettre pour validation un document (attestation ou justificatif) falsifié, l'ETG se réserve le droit de suspendre la procédure d'octroi du droit à la prise en charge et de dénoncer le cas aux autorités pénales compétentes.

5.4. Conditions de remboursement de l'indu

En cas d'obtention indue du droit à la prise en charge, le département soit pour lui l'ETG peut demander le remboursement de l'équivalent perçu.

5.5. Sanctions administratives et frais administratifs

En cas de résiliation ou d'annulation de la prise en charge, le département, soit pour lui, l'ETG peut exiger le retour de l'abonnement délivré.

Pour le surplus, les dispositions tarifaires accessoires communes du Service direct et des communautés participantes (Tarif 600) et subsidiairement les Dispositions réglementaires pour le transport des voyageurs, des bagages et d'animaux sur le réseau des Transports publics genevois (DRT-TPG) sont également applicables notamment concernant les frais de traitement de dossiers sur les réclamations ou les éventuels recours.

Est réservée l'application de l'art. 33 de la loi d'application du code pénal suisse et d'autres lois fédérales ou cantonales en matière pénale, du 27 août 2009 (LaCP ; rsGE E 4 10).

5.6. Sanctions pénales

Le Code pénal suisse, du 21 décembre 1937 (CPS ; RS 311.0), est applicable pour le surplus.

6. Voies de droit

6.1. Réclamations

6.1.1. Premier niveau de réclamation

Toute personne ou présumé-e Bénéficiaire peut déposer une réclamation dans les 30 jours après notification, contre une décision de l'ETG portant sur ses droits (premier niveau de réclamation).

- Par téléphone au 00800 022 021 20 (Appel gratuit depuis la Suisse et la France). Nos conseillers-ères répondent du lundi au vendredi de 08h00 à 18h00, sauf les jours fériés ;
- Via nos formulaires en ligne depuis notre site internet : <https://www.tpg.ch/fr/contacter-le-service-relation-clientele> ;

- par écrit à : **tpg - service clients**, Route de la Chapelle 1, case postale 950 – 1212 Grand-Lancy 1.

6.1.2. Deuxième niveau de réclamation

En cas de désaccord avec la décision rendue dans le cadre de la réclamation (premier niveau), il est possible de saisir, sans frais, le Comité interne de reconsidération des tpg (CIR). Par ce biais, les tpg proposent une voie de recours formelle (deuxième niveau de réclamation), excepté pour les situations liées à des dommages corporels, des poursuites légales et des cas de force majeure.

Un courrier détaillé doit être adressé dans un délai de 2 mois à partir de la date de l'incident à : **Tpg – MVC-CIR**, Route de la Chapelle 1, case postale 950 – 1212 Grand-Lancy 1

7. Dispositions transitoires

7.1. Remboursement des abonnements

Seuls les Bénéficiaires ayant acheté un abonnement listé à l'Annexe III (y compris l'abonnement subventionné par une entreprise ou une Commune) et qui a été émis avant le 31 décembre 2024, peuvent demander le remboursement au *pro rata temporis* jusqu'à 12 mois après l'échéance dudit abonnement, sauf cas particuliers mentionnés dans la présente Directive.

Le remboursement ne peut être demandé qu'auprès de l'Opérateur ayant émis l'abonnement en question (cf. Annexe V).

Le délai de traitement pour un remboursement peut aller jusqu'à 2 mois à compter du dépôt de la demande. La personne ayant déposé la demande de remboursement doit être éligible au sens du RRUireso et avoir préalablement rempli le formulaire précisé sous l'annexe V.

7.1.1. Cas particuliers

Ne peuvent pas obtenir immédiatement le remboursement les Bénéficiaires qui :

- n'ont pas encore reçu la confirmation de leur éligibilité à la prise en charge (par exemple par la réception d'un bon de réduction par courrier ou d'une confirmation à l'issue du traitement des justificatifs sur le webshop);
- ne peuvent pas être remboursés sur une carte bancaire ;
- n'ont pas correctement rempli le formulaire adéquat.

7.2. Remboursement des autres titres de transport

Les Bénéficiaires qui auraient acquis des titres de transports autres que ceux prévus à l'Annexe III peuvent demander un remboursement suivant les conditions tarifaires applicables.

Annexe I : Définition et autres notions importantes de la Directive

A. Degré primaire ou équivalent

Le degré primaire commence en principe par deux ans d'école enfantine, que les enfants fréquentent à partir de l'âge de 4 ans. Tout enfant âgé de 4 ans révolus au 31 juillet doit obligatoirement être inscrit à l'école primaire ou équivalent (par exemple, en France les enfants qui atteignent l'âge de 3 ans au cours de l'année civile sont soumis à l'obligation d'instruction à compter du jour fixé pour la rentrée scolaire de l'année civile concernée). L'enseignement primaire comprend en principe 8 années de scolarité réparties en plusieurs cycles (élémentaire ou moyen), suivant l'âge de l'enfant.

B. Degré secondaire I ou équivalent

Le degré secondaire I fait suite au degré primaire et correspond au 3 dernières années de scolarité obligatoire.

A Genève, il s'agit du cycle d'orientation qui regroupe les années 9, 10 et 11 de la scolarité obligatoire.

C. Degré secondaire II ou équivalent

La formation obligatoire jusqu'à 18 ans s'inscrit dans l'objectif de certification du plus grand nombre, en luttant notamment contre les ruptures de formation. Elle vise à permettre aux jeunes de s'insérer dans le monde du travail dans les meilleures conditions possibles. L'élève a une obligation de se former jusqu'au jour où il a atteint l'âge de 18 ans. Est dispensé de cette obligation l'élève qui a obtenu pendant sa minorité un titre du degré secondaire II.

Le secondaire II comprend les écoles de :

- maturité gymnasiale (appelées gymnases, lycées ou collèges) ;
- culture générale ;
- formations professionnelles, de métier ou de commerce ;
- maturité professionnelle.

D. Enseignement spécialisé ou équivalent

L'enseignement spécialisé s'adresse à des élèves de 4 à 20 ans (environ). Il s'agit d'une scolarisation et d'un encadrement adaptés aux besoins spécifiques de certains élèves. Les élèves bénéficient ainsi d'un programme d'apprentissage et de développement individualisé, qui tient compte de leurs particularités et de leurs besoins.

Dans le cadre de l'école inclusive, l'accueil se fait dans différents lieux, suivant l'âge de l'élève, ainsi que la nature et l'intensité de ses besoins :

- les classes intégrées (CLI) ;
- les écoles de pédagogie spécialisée (ECPS) et les institutions assimilées ;
- les écoles d'orientation et de formation pratique (ECFP) ;
- les écoles d'orientation et de formation pratique (ECOFP) ;
- les enseignants spécialisés et éducateurs détachés.

Dans le canton de Genève, c'est l'office médico-pédagogique (OMP – DIP) qui organise et dispense l'enseignement spécialisé, en partenariat avec les institutions privées subventionnées.

E. Degré tertiaire ou équivalent

Le plus haut degré de système éducatif est appelé tertiaire.

En Suisse, la formation professionnelle supérieure et les hautes écoles se partagent ce degré (formation académique).

F. Degré tertiaire A ou équivalent

Le tertiaire A fait référence à la formation plutôt académique qui transmet des connaissances essentiellement théoriques.

Le degré tertiaire A regroupant les hautes écoles genevoises comprend :

- l'université de Genève ;
- la Haute école spécialisée HES-SO Genève ;
- l'Institut de hautes études internationales et du développement, institution universitaire reconnue par la Confédération.

G. Degré tertiaire B ou équivalent

Le tertiaire B fait référence à la formation à visée professionnelle et pratique, en particulier à la :

- formation professionnelle initiale ;
- maturité professionnelle ;
- formation professionnelle supérieure.

La formation professionnelle initiale s'acquiert dans les lieux de formation suivants :

- entreprise formatrice = Une entreprise, une institution, une association professionnelle ou toute autre organisation prestataire de formation professionnelle autorisée à dispenser la pratique professionnelle ;
- école professionnelle = un établissement public d'enseignement professionnel qui dispense la formation scolaire en complément à la pratique professionnelle acquise dans une entreprise formatrice ;
- école de métiers = un établissement public d'enseignement professionnel qui dispense (à plein temps) la pratique professionnelle et la formation scolaire ;
- une organisation prestataire de cours interentreprises ainsi que les autres lieux de formation appelés à dispenser une formation en complément à la pratique professionnelle ou à la formation scolaire.

H. Etablissement scolaire privé ou assimilé

L'enseignement privé est protégé par la liberté d'enseignement. Cette liberté est garantie sous réserve du respect de l'ordre public, des bonnes mœurs et des objectifs généraux tels que la protection de la liberté de chaque élève.

L'exploitation d'une école privée, pour quelque enseignement que ce soit, hormis celui de degré tertiaire relevant des hautes écoles, doit faire l'objet d'une autorisation préalable du département de l'instruction public. Cette autorisation, qui n'est accordée que si l'enseignement projeté et les conditions dans lesquelles il doit être donné ne sont notamment pas contraires à l'ordre public, aux bonnes mœurs et à l'hygiène, est révoquée en tout temps.

A Genève, il existe, à titre indicatif, un répertoire public¹⁵ des établissements privés soumis à autorisation d'exploiter¹⁶.

¹⁵ <https://www.ge.ch/choisir-frequenter-ecole-privee/repertoire-ecoles-privees#no-back>

¹⁶ <https://www.ge.ch/document/repertoire-ecoles-privees>

En France, le statut des établissements d'enseignement scolaire privé dépend de leurs liens avec l'Etat, mais ils sont tous soumis à son contrôle sur les questions relatives aux statuts, aux relations avec l'Etat et au financement. Ce sont donc des établissements où sont accueillis, en vue de leur délivrer une instruction, des enfants âgés de 3 à 16 ans, soit en dehors de leur domicile, soit de plus d'une famille, soit relevant de ces deux catégories à la fois¹⁷.

Comme à Genève, il existe un répertoire ou annuaire des établissements scolaires privés (écoles, collèges, lycées, établissements régionaux d'enseignement adaptés, centres d'informations ou d'orientations)¹⁸.

I. Tableau comparatif des systèmes scolaires en Suisse romande et en France

Age	France		Suisse romande		Genève	
	Nom de l'école	Niveau	Nom de l'école	Niveau	Nom de l'école	Niveau
3 ans	Ecole maternelle	Petits	Ecole enfantine		Primaire (Cycle élémentaire)	1 ^{ère}
4 ans		Moyens		1 ^{ère}		2 ^{ème}
5 ans		Grands		2 ^{ème}		3 ^{ème}
6 ans	Ecole primaire	CP	Ecole primaire	3 ^{ème}		4 ^{ème}
7 ans		CE1		4 ^{ème}		
8 ans		CE2		5 ^{ème}		
9 ans		CM1		6 ^{ème}		
10 ans		CM2	Cycle de transition	7 ^{ème}	Primaire (Cycle moyen)	5 ^{ème}
11 ans	Collège	6 ^e		8 ^{ème}		6 ^{ème}
12 ans		5 ^e	Collège	9 ^{ème}	7 ^{ème}	
13 ans		Brevet des collèges	4 ^e	Certificat de voie pré-gymnasiale/générale	10 ^{ème}	8 ^{ème}
14 ans	3 ^e		11 ^{ème}		9 ^{ème}	
15 ans	Lycée	2 ^{nde}	Gymnase	1 ^{ère}	Collège Maturité gymnasiale/professionnelle/spécialisée	10 ^{ème}
16 ans		1 ^{ère}		2 ^{ème}		11 ^{ème}
17 ans	Baccalauréat	Tale	Maturité	3 ^{ème}		1 ^{ère}
18 ans						
						3 ^{ème}
						4 ^{ème}

¹⁷ Voir, art. L 441-1 et suivants du Code de l'éducation.

¹⁸ https://www.education.gouv.fr/annuaire?keywords=&department=01&academy=&status=All&establishment=All&geo_point=

Annexe II : Modalités des Opérateurs et des Revendeurs

Opérateurs	Enfants jusqu'à 5.99ans	Jeunes de 6 à 17.99 ans	Jeunes de 18 à 24.99 ans	AVS	AI	Bas revenus < CHF 50'000.-
TPG	-Pas besoin de TT -Pièce d'identité	-SwissPass -Justificatif de domicile** -Attestation Scolarité ¹⁹ Ou Bon de réduction	-SwissPass -Justificatif de domicile** -Attestation Unireso Scolarité / Formation ²⁰	-SwissPass -Attestation fiscale ²¹ Ou 1 ^{ère} Décision AVS ²²	-SwissPass -Attestation fiscale ²³ Ou 1 ^{ère} Décision AI ²⁴ Ou Attestation Unireso ²⁵	-SwissPass -Attestation Unireso sur l'honneur ²⁸ pour les 18-19 ans -Attestation RDU Pour Bénéficiaires SPC/HG*
OFF	-Pas besoin de TT -Pièce d'identité	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Attestation fiscale ²⁶ Ou 1 ^{ère} Décision AVS ²⁷	-SwissPass -Bon de réduction Ou Attestation Unireso ²⁵	-SwissPass -Bon de réduction
Revendeurs / Mouettes / TP2A	-Pas besoin de TT -Pièce d'identité	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Bon de réduction	-SwissPass -Bon de réduction

* demander l'abonnement à tarif réduit uniquement en agence tpg

** justificatif de domicile à choix (copie) : facture d'électricité, facture de téléphone, facture de l'assurance maladie, une quittance de loyer, une carte de vote, attestation de l'OCPM

¹⁹ Pour les jeunes de 6 à 17.99 ans, il faut présenter au moment de la demande pour un abonnement à tarif réduit, au moins l'un des justificatifs suivants :

- attestation de scolarité DIP
- courrier envoyé par le DIP avec le bon de réduction
- attestation de scolarité AGEP
- attestation UNIRESO de scolarité / formation

²⁰ Pour les jeunes de 18 à 24.99 ans, il faut présenter au moment de la demande pour un abonnement à tarif réduit, au moins l'un des justificatifs suivants :

- carte étudiant UNIGE
- carte étudiant HES
- attestation IHEID (*Certificate of registration for the semester, Geneva Graduate Institute*)
- attestation UNIRESO de scolarité / formation

²¹ Remettre une copie de la dernière attestation fiscale établie par la caisse de compensation du bénéficiaire de la rente.

²² Si la rente débute pour la première fois durant l'année en cours, alors il faut présenter une copie de la décision de rente établie par la caisse de compensation.

²³ Remettre une copie de la dernière attestation fiscale établie par la caisse de compensation du bénéficiaire de la rente

²⁴ Si la rente débute pour la première fois durant l'année en cours, alors il faut présenter une copie de la décision de rente établie par la caisse de compensation.

²⁵ Attestation téléchargeable sur www.tpg.ch

²⁶ Remettre une copie de la dernière attestation fiscale établie par la caisse de compensation du bénéficiaire de la rente

²⁷ Si la rente débute pour la première fois durant l'année en cours, alors il faut présenter une copie de la décision de rente établie par la caisse de compensation

²⁸ Attestation téléchargeable sur www.tpg.ch

²⁵ Attestation téléchargeable sur www.tpg.ch

Annexe III : Liste des abonnements UNIRESO éligibles pour les rabais

- Unireso annuel/mensuel - hormis les abonnements des bénéficiaires d'aide sociale (SPC, HG) et les abonnements à paiements échelonnés
- Unireso annuel/mensuel AI
- Léman Pass annuel/mensuel multizones
- Léman Pass annuel/mensuel parcours incluant la zone 10
- Léman Pass annuel/mensuel Alpbis parcours incluant la zone 10
- Abonnement annuel/mensuel modulable incluant la zone 10

Annexe IV : Modalités d'accès aux bases de données des Autorités-Partenaires

- A. L'accès à la base de données RDU est accordé en vertu de l'article 1 al. 1, lettre j du règlement d'exécution de la loi sur le revenu déterminant unifié, du 27 août 2014 (RRDU – J 4 06.01).

Les collaborateurs-trices de l'ETG concernés dans l'organisation définie en Annexe II sont assermentés, notamment en matière fiscale.

- B. Par convention entre l'ETG et le Service intercommunal d'informatique de l'association des communes genevoises (SIACG), l'accès à la base de données CALVIN et INFOPOP est accordée à l'ETG pour le traitement opérationnel des demandes d'octroi, le suivi de la gestion des dossiers, pour le traitement pré-et du contentieux.
- C. Pour le surplus, les autorisations déjà accordées par convention relative à l'utilisation « CALVIN 2 web » et « INFOPOP » aux services de l'ETG concernés demeurent applicables, respectivement seront mises à jour avec ces nouvelles tâches publiques contenues dans le Règlement.

Annexe V : Parcours client achat & remboursement

Parcours client achat

Opérateurs	Points de vente	Processus
Transports publics genevois	Webshop webshop.tpg.ch	<ol style="list-style-type: none"> 1. Création d'un compte 2. Téléchargement du/des justificatif(s) prouvant l'éligibilité 3. Attente de la validation du/des justificatif(s) 4a. Sélection de l'abonnement selon la liste d'articles proposés <p>Ou</p> <ol style="list-style-type: none"> 4b. Obtention d'un bon de réduction à faire valoir chez agences tpg, revendeurs tpg, webshop tpg, CFF et Mouettes genevoises
	Agences	Présentation des justificatifs prouvant l'éligibilité ou présentation du bon de réduction*.
	Revendeurs suisses tpg.ch/fr/acheter/nos-points-de-vente/revendeurs	Présentation du bon de réduction*
CFF	Webshop CFF www.cff.ch	<ol style="list-style-type: none"> 1. Demande de la carte SwissPass en ligne (nouveau client sans carte SwissPass – premier achat) 2. Achat en ligne sur le webshop CFF 3. Paiement avec le bon de réduction*
	Centre voyageurs CFF ou Distributeurs CFF	<ul style="list-style-type: none"> • Présentation d'une pièce d'identité ou de la carte de SwissPass du bénéficiaire • Présentation du bon de réduction* <p>Les rentiers de l'AVS/AI pourront bénéficier de la prise en charge par l'Etat de Genève sur présentation des justificatifs au personnel de vente CFF.</p>
Mouettes	Guichet	<ul style="list-style-type: none"> - Présentation de la carte SwissPass - Présentation du bon de réduction*

* le bon de réduction peut être obtenu soit par le Webshop tpg par le téléchargement des justificatifs soit par un courrier transmis par un établissement scolaire/de formation ou par l'Office Cantonal des Transports

Annexe V : Parcours client achat & remboursement (suite)

Parcours client remboursement

Tout abonnement émis jusqu'au 31.12.2024 d'une personne éligible à la prise en charge du Canton de Genève peut être remboursé selon un calcul au prorata pour la période comprise entre le 01.01.2025 et la fin de validité de l'abonnement. L'abonnement reste valable jusqu'à échéance.

Opérateurs	Canal de remboursement	
Transports publics genevois	Formulaire en ligne https://tpg.ch/programme2025	Se rendre sur le site des tpg et remplir le formulaire en joignant les justificatifs demandés. Le montant du remboursement est transmis par virement bancaire sous 2 mois.
	Agence	Se rendre en agence tpg avec les justificatifs pour la prise en charge. Le montant du remboursement est effectué sur carte bancaire.
CFF	Webshop CFF www.cff.ch	Se connecter à son compte SwissPass sur cff.ch/remboursement-unireso Compléter le formulaire en ligne selon les instructions. Le montant du remboursement est transmis par virement bancaire sous 30 jours.