

Date de dépôt : 27 juillet 2017

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la pétition pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 25 novembre 2016, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

Les Transports publics genevois ont choisi de mettre un terme aux contrats-cadres de revendeur indépendant de titres de transports et autres articles pour le 30 avril 2016. Cette décision fait suite au changement de stratégie concernant la politique commerciale des TPG ainsi qu'à la nécessité d'optimiser leur réseau en prévision de l'arrivée du SwissPass. Voilà la teneur du courrier envoyé par la responsable développement de marché des TPG à tous les points de vente de billets et abonnements TPG avec l'annonce d'un décompte pour solde de tout compte. La brutalité de cette annonce pour des motifs de marketing ne tient pas compte de la vie des habitants dans les quartiers, dont les nombreuses personnes âgées qui n'utilisent pas forcément internet et devront faire un long déplacement pour se procurer leur abonnement. La brutalité de cette annonce met aussi fin à une source de revenu pour les petits points de vente dans les quartiers, elle fragilise leur rentabilité et menace leur existence. Il faut agir rapidement pour empêcher cette décision !

Nous vous invitons toutes et tous à signer notre pétition pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers, afin que le Grand Conseil et le Conseil d'Etat prennent les mesures adéquates pour maintenir les points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers.

*N.B. 255 signatures
p.a. Mme Batul Abedi
3, rue Hoffmann
1202 Genève*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Dans son rapport au Grand Conseil du 2 novembre 2016 (P 1967-B), le Conseil d'Etat, en tant qu'organe de tutelle des Transports publics genevois (TPG), expliquait la position et la manière de procéder de l'entreprise publique autonome TPG. Cette dernière est en effet bien consciente du rôle clé que jouent les revendeurs dans l'acquisition des titres de transports publics, spécialement pour les personnes ayant des difficultés à se déplacer. Pour cette raison, les TPG ont expliqué n'avoir aucune volonté de mettre fin au réseau de revendeurs-indépendants, mais ils souhaitent pouvoir organiser ce réseau en fonction de critères liés à la qualité des prestations des points de vente ou à leur localisation géographique, afin de proposer une couverture optimale.

Par ailleurs, les TPG doivent aussi optimiser leur exploitation et s'adapter aux nouvelles habitudes de la clientèle du fait de la dématérialisation des titres de transport avec la possibilité d'acheter les billets et cartes journalières par SMS. Le nombre d'utilisateurs est en effet passé de 157 000 en 2015 à 175 000, représentant une augmentation de + 22% du chiffre d'affaires.

Les TPG ont aussi repris en main le réseau de revendeurs, afin de préparer l'arrivée du SwissPass (e-business intégrant les prestations des CFF et autres partenaires) pour que les revendeurs soient à même à l'avenir de vendre les abonnements annuels Unireso sur le SwissPass. Il convient aussi de leur garantir un revenu, l'objectif n'étant pas de démultiplier les points de ventes, car cela aurait pour effet de diluer le chiffre d'affaires rendant totalement inintéressante l'activité de revendeur TPG.

A fin 2016, les TPG comptaient 85 partenaires revendeurs, dont 43 indépendants (y compris à la Gare routière et à la Cité universitaire), les Mouettes Genevoises, 27 kiosques Naville, 4 Coop, 8 guichets à l'Hospice Général et 2 entreprises (SIG et HUG). Le réseau de revendeurs participe pour 17% des ventes des TPG, raison pour laquelle ces derniers n'ont pas l'intention de mettre fin à ce réseau.

Pour information, les revendeurs touchent 3% du chiffre d'affaires généré par la vente des produits TPG (cart@bonus, abonnements hebdomadaires et mensuels). En moyenne, les revendeurs réalisent un chiffre d'affaires de 10 000 F par mois, soit un gain de 300 F. A cela s'ajoutent les achats d'opportunité que les revendeurs peuvent réaliser sur des produits tels que les journaux, etc. dont le montant est difficile à évaluer.

Au 30 avril 2016, les TPG avaient décidé de fermer 10 points de vente comme le permettent les contrats liant les TPG aux revendeurs. Ils ont

cependant maintenu ces points de ventes jusqu'au 31 janvier 2017, date à laquelle les tablettes de vente ont été désactivées et retirées.

Depuis le 31 janvier 2017, un seul revendeur, en l'occurrence l'initiateur de la pétition 1967, conteste par le biais d'un avocat la dénonciation du contrat et n'a pas souhaité restituer sa tablette de vente. Après plusieurs échanges d'écriture, chacun campe sur ses positions, à savoir que le revendeur conteste la résiliation du contrat et souhaite que la tablette de vente soit réactivée et les TPG de leur côté maintiennent la résiliation du contrat et demandent la restitution du matériel de vente. Le dernier échange de courrier de la part des TPG date du 19 avril 2017.

Si les agences et les revendeurs ne sont pas remis en question par les TPG, leur nombre est tout de même appelé à se stabiliser du fait de l'essor de la dématérialisation des titres de transport avec la possibilité d'acheter les billets et les cartes journalières par SMS. Cette dématérialisation s'accroîtra dans les prochaines années avec la possibilité d'intégrer les abonnements (mensuel et annuel) sur la carte SwissPass via Internet (en 2017 pour les abonnements Tout Genève et à l'horizon Léman Express pour les abonnements régionaux).

Au vu de ce qui précède, le Conseil d'Etat relève avec satisfaction que les TPG ont décidé de maintenir un tel réseau. En effet, les revendeurs jouent toujours un rôle clé dans l'acquisition des titres de transports publics, en particulier pour les personnes qui ne veulent pas se rendre dans les points de vente TPG, ni acheter leurs billets et cartes journalières par SMS.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP