

*Date de dépôt : 13 mars 2012*

## **Rapport**

**de la Commission des transports chargée d'étudier le rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur :**

- a) le rapport sur la réalisation de l'offre de transport 2009**
- b) le rapport annuel de gestion de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2009**

### **Rapport de M. Guillaume Sauty**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Lors de leurs séances du 25 janvier et du 1<sup>er</sup> février 2011, les commissaires de la Commission des travaux ont analysé le rapport du Conseil d'Etat relatant la gestion des TPG ainsi que l'offre des transports en 2009.

En préambule des auditions, nous avons entendu M<sup>me</sup> Künzler afin de nous expliquer en détail les tenants et les aboutissants de ce rapport. Tout d'abord, il nous a été présenté que les objectifs fixés ont été atteints. L'augmentation des prestations était fixée à +25% et a été obtenue. Les plans financiers sont également dans cette ligne.

Lors de la première audition, la commission a reçu MM. Bonzon, Mueller, Forestier et Ganty, représentants des TPG.

M. Bonzon commence par un bilan global. Les TPG sont engagés à respecter certains engagements. Le premier est le service public, qui est marqué par le réseau qui évolue en permanence, avec 3,3 kilomètres supplémentaires. Certains chantiers sont encore en cours. Il y a également eu de nouveaux véhicules, dont 18 sont déjà en service. 32 trams Tango vont également arriver cette année. Au niveau des clients, beaucoup de partenariats ont été faits pour desservir la population, comme avec le Salon

du livre ou le Salon de l'automobile. Quant au Renard sur la Lune, il s'agit du moyen de communication des TPG avec les clients ; il est tiré à 80 000 exemplaires. Il y a aussi eu une amélioration de la distribution avec, entre autres, le lancement d'un projet informatique dont les premiers résultats vont arriver tout au long de 2011 avec le remplacement des 653 distributeurs. Des prototypes ont déjà été mis en place et fonctionnent bien. Au niveau des collaborateurs, le programme *s'engager et vivre ensemble* a été mis en place. Fin 2009, 1 000 collaborateurs ont été formés. Une enquête de satisfaction a été menée auprès des collaborateurs, la note moyenne étant de 4,5 sur 5. En 2009, de nouveaux véhicules sont arrivés, ce qui permet d'obtenir la norme Euro5, soit la norme internationale la plus pointue au niveau environnemental. Il y a également 177 distributeurs alimentés à l'énergie solaire. La protection de l'environnement est donc bien prise en compte au sein de l'entreprise. Les TPG ont également obtenu 3 certifications, la 14001 qui est une certification renouvelée. Au niveau de la sécurité, 40 secouristes ont été formés aux TPG. La certification OHSAS18001 a trait à la santé et surtout à la sécurité au travail, tant pour les collaborateurs que pour les clients. Il informe que les TPG sont la seule entreprise urbaine à avoir toutes ces normes. Les TPG souhaitent toujours améliorer la qualité et ont révisé 35 anciens trams ; il en reste encore 11 qui seront révisés d'ici avril.

Concernant l'encadrement, il ajoute qu'il était nécessaire de donner tous les outils nécessaires au management, les cadres ont donc bénéficié d'une formation de pointe dans ce domaine et elle continue. Dans l'organisationnel, les deux centres de maintenance ont à présent leur propre logistique, ce qui fait gagner de la place et du temps. Il conclut en informant que Genève accueillera l'UITP en 2013, ce qui représente un succès qui réjouit les TPG.

M. Mueller continue avec les comptes 2009. Il informe qu'il y a eu un petit déficit planifié de 1 million de francs en 2009. Le souhait était de continuer à augmenter l'offre malgré les difficultés et les retards pris surtout sur le réseau tram. Au niveau des recettes, 2009 a été une année assez difficile, puisque l'on était en dessous des objectifs fixés. Il rappelle cependant que 2009 était une année de crise économique, ce qui fait que les recettes n'ont pas progressé autant que les autres années. Des contrôles renforcés ont dû être remis en place afin de pousser les usagers à payer. Il n'y avait en effet pas moins d'usagers mais moins de recettes, ce qui signifie qu'il y avait un problème. Le taux de récidives a pris l'ascenseur. Le renforcement du contrôle a rapidement porté ses fruits. Il informe ensuite qu'il n'y a pas de surprise au niveau des contributions. Pour les divers, il y a eu quelques bonnes nouvelles, notamment du fait que 2009 était une année électorale, le budget pour la publicité a donc été bien meilleur que prévu avec

une plus-value de l'ordre d'1 million de francs. Les revenus se répartissent de la façon suivante : 40% pour les revenus de transport, 55% de contribution publique globale, en comptant la Confédération et les communes, et 7% de divers comme la publicité. Au niveau des charges il n'y a pas de surprise non plus. La plus grosse charge reste les frais de personnel, à hauteur de 60%. Ensuite, viennent les amortissements et les frais de véhicules, de maintenance ou de carburant. Au niveau des produits, la tendance continue, le nombre d'abonnés annuels grandit. Les billets normaux ont vu une réduction lors de cette année. Les frais de personnel ont augmenté, cela est notamment dû aux provisions et non aux augmentations de salaires. Les provisions ont été faites en cas de litige, car un litige est pendant avec Orange, les employés demandant en effet des primes aussi durant les vacances. Les TPG ont pour le moment décidé de ne pas payer, mais de constituer des provisions au cas où. Pour ce qui est des biens et services, il a été possible de faire une économie substantielle au niveau des frais de véhicules, car le carburant a baissé. Il y a donc eu une augmentation de l'offre et de l'effectif, ce qui fait que les charges augmentent. Il informe qu'il existe 3 indicateurs au niveau financier. L'indicateur ratio de contribution cantonal a été légèrement en dessous de la cible, car la progression a été moins bonne qu'espérée, ce qui fait que l'on arrive à 51%. Cependant, aucune pénalité n'est demandée avec la tolérance qui existe dans le contrat. Le coût place-kilomètre (PK) a légèrement augmenté de 12,3 centimes à 12,6, ce qui est un peu supérieur à l'objectif, de l'ordre de 2 centimes. Pour ce qui est du bilan, il informe que les TPG ont continué à recevoir des trams, ce qui explique pourquoi on arrive à 302 millions dans les actifs. La dette des TPG a aussi augmenté et est passée de 276 millions à 311 millions, car 50 millions ont été levés pour financer les trams et d'autres ont été amortis. Les TPG restent donc dans ce qui était prévu au niveau des investissements du contrat de prestations. Le bilan reste donc sain avec un endettement supportable.

M. Ganty en vient aux comptes des TPG pour cette année 2009. Il informe qu'il existe certains indicateurs. Quand les indicateurs sont atteints à 95% ou plus, il est considéré comme atteint. Entre 80% et 95%, la cible est partiellement atteinte. En dessous de 80%, la cible n'est pas atteinte. Il y a des indicateurs de performance, environnementaux et financiers. La croissance de l'offre se mesure en place-kilomètre. L'objectif pour la fin de l'année 2009 était de +41,2% par rapport à 2002. Le résultat a été de +45,1%, donc l'objectif a été largement atteint et même dépassé. Le résultat aurait pu être meilleur si les infrastructures du TCMC avait été mises en place plus rapidement (elles ont eu un an de retard).

Il remarque une certaine stabilité des PK au niveau du tram, qui augmente de 1% pour les trolleybus, baisse pour les autobus de l'ordre de 0,8% mais s'accroît de 2,3% et 3,4% pour les lignes secondaires et régionales. Il annonce une forte progression des courses scolaires, notamment pour les nouveaux collèges et écoles de commerce. Pour ce qui est des fréquentations, il informe d'une augmentation de 6,4%, ce qui est un très bon résultat. La vitesse commerciale est quant à elle de 16,24 km/h pour 2009, sachant que l'objectif était de 16,5, l'objectif n'a donc été que partiellement atteint. Il précise cependant que les trams ont progressé de 0,6 km/h. La vitesse commerciale des trolleys et autobus a un peu diminué, surtout à cause des chantiers pour les premiers et à cause de la disparition des lignes 55 et 56 pour les seconds. Pour ce qui est des horaires et intervalles de passage, l'objectif était de 95%, la cible a donc été atteinte avec 99,5%. Il termine avec les indicateurs environnementaux. Pour les filtres à particules, le résultat est de 84% alors que la cible était à 85%, mais l'objectif est atteint. Cela est dû à la récupération d'anciens véhicules chez des sous-traitants. L'objectif de l'éco-conduite est atteint et celui du biocarburant est aussi atteint à même plus de 100%.

M. Forestier parle des clients et montre ce qui a bien marché et ce qui a moins bien marché. Globalement, les abonnements mensuels ont baissé, le chiffre d'affaire a donc été inférieur à l'année d'avant. Cependant, les abonnements annuels ont augmenté. Il y a eu plus de fraude, cela peut être dû à la crise économique. Les gens avaient moins de budget et ont pris le risque de ne plus payer. Le chiffre d'affaires a été en recul par rapport aux objectifs. Les TPG travaillent beaucoup avec les grands comptes, et les entreprises ont aussi resserré leur budget mobilité à cause de la crise. Pour la vitesse commerciale, il a été difficile de la maintenir dans les zones à travaux. Le rapport qualité/prix a chuté en 2009, surtout dû aux travaux. Les occasionnels ont été stagnants, de même que le chiffre d'affaires du régional. L'image des TPG a un peu souffert. Il y a également eu moins de voyageurs au niveau de l'aéroport. Les abonnements annuels ont, eux, bien marché, avec +7%. La fréquentation est de +6%. Pour ce qui est de l'information voyageur, de grands efforts ont dû être faits, notamment sur les chantiers, et cela a été payant. En revanche, au niveau de l'information en temps réel, les choses ont été plus difficiles. Il informe que, durant le mois de mars ou avril, une application smartphone sera lancée pour avoir de l'information en temps réel, avec géolocalisation. Pour ce qui est de l'accueil, il note une progression de 5%. Cette progression est basée sur un sondage client et un client mystère. Au niveau des contrôles, une réorganisation a été faite et la situation s'est améliorée. Il informe que 62% du chiffre d'affaires est réalisé par les

abonnés, le reste par les occasionnels. Les abonnements mensuels sont pris en majorité par les adultes, les annuels par les juniors. Il ajoute qu'il y a une bonne marge pour gagner des clients, surtout au niveau des adultes.

Par la suite, les commissaires débattent et définissent la position de leurs groupes respectifs.

Un commissaire (R) prend la parole et décrit qu'il a été particulièrement convaincu par l'audition des TPG et la dynamique mise en œuvre par la nouvelle équipe qui semble très motivée à atteindre, voire dépasser, les objectifs. Par conséquent, le groupe Radical adoptera ce rapport divers.

Un commissaire (Ve) indique que, bien entendu, son groupe adoptera ce rapport divers. Si le bilan 2009 ne présentait qu'un intérêt relatif vu la proximité de l'exercice lié au contrat de prestation, les perspectives s'avèrent prometteuses.

Le groupe PDC met l'accent sur le chemin parcouru en 2009, les responsables n'hésitent pas à aborder de front les différents problèmes et dessinent des perspectives encourageantes. Le groupe des Démocrates Chrétiens ne manquera pas d'adopter ce rapport divers.

Un commissaire (S) relève également l'impression de dynamisme qui n'a pas manqué de resurgir au gré des auditions. Cette nouvelle équipe fait preuve de conviction, et ne manque pas de relever les différentes faiblesses, en important des solutions pour les corriger tout en respectant les normes. Par conséquent, le groupe Socialiste adoptera ce rapport divers.

Un commissaire (MCG) indique que son groupe n'est pas forcément satisfait. Pour le reste, les auditions et présentations furent prometteuses notamment en ce qui concerne le recrutement sur le marché local, et l'organisation du congrès de l'union internationale des transports publics (UITP). En conséquence, le MCG adoptera ce rapport divers.

Le commissaire (L) indique que son groupe salue le travail effectué par les TPG, qui ont su, au fil des auditions, transmettre leur conviction et ouvrir des perspectives, faire preuve d'initiative sans se limiter à une vision trop timorée, qui caractérise parfois l'action de la fonction publique.

M<sup>me</sup> Künzler tient à rectifier en indiquant que, pour ce qui concerne ses proches collaborateurs, elle peut certifier que leur engagement est total, allant bien au-delà des exigences ordinaires.

Le Président conclut en se réjouissant de la volonté de développement des TPG au plan régional et des collaborations fructueuses avec d'autres opérateurs (UNIRESO).

Il propose à ses collègues de se déterminer.

**Vote en faveur de l'adoption du RD 838**

Pour : 14 (2 S, 3 Ve, 2 PDC, 3 L, 2 R, 2 MCG)

Contre : –

Abst. : –

La Commission des transports vous recommande, Mesdames et Messieurs les députés, de prendre acte du RD 838.