

*Proposition présentée par les députés :  
M<sup>me</sup> et MM. Philippe Morel, François Gillet,  
Guy Mettan, Vincent Maitre, Michel Forni, Anne  
Marie von Arx-Vernon, Bertrand Buchs, Serge  
Dal Busco, Guillaume Barazzone, Eric Stauffer,  
Fabiano Forte, André Python, Thierry Cerutti,  
Mauro Poggia, Jean-François Girardet, Pascal  
Spuhler et Guillaume Sauty*

*Date de dépôt : 23 décembre 2011*

## **Proposition de motion**

**Nouveau réseau des TPG : des corrections urgentes ainsi qu'un geste commercial et promotionnel s'imposent !**

Le GRAND CONSEIL de la République et canton de Genève considérant :

- que le démarrage chaotique du nouveau réseau des TPG a provoqué de nombreux désagréments pour les clients des transports publics, comme pour l'ensemble des usagers de la route ;
- que les difficultés liées au passage du système des axes au système des lignes ont été sous-estimées et que le nouveau réseau de tram ne fonctionne actuellement pas comme il devrait ;
- que les aménagements et l'organisation des interfaces, indispensables à ce changement de concept, sont largement déficients ;
- que les cadences promises pour les nouvelles lignes de tram ne sont pas respectées, en raison notamment d'un retard de livraison des nouveaux trams ;
- que, en l'absence de voies réservées, les transports publics occupent une part toujours plus grande de l'espace routier ; ce qui leur fait porter une lourde responsabilité dans l'encombrement de celui-ci et ne leur permet pas de respecter leur vitesse commerciale ;

- que les routes genevoises sont actuellement le théâtre de perturbations particulièrement importantes qui entraînent des ralentissements et des bouchons sur de nombreux tronçons ;
- que, face à la complexité et aux défauts du nouveau réseau TPG, les usagers ayant fait le choix de limiter l'utilisation de la voiture au profit des transports publics sont incités à reprendre leur volant ;
- que l'augmentation des tarifs intervenue le 11 décembre 2011 a été notamment justifiée par une amélioration des prestations consécutive à l'élargissement de l'offre des TPG ;
- que cette hausse des tarifs est d'autant plus mal perçue par les usagers que le nouveau réseau n'est manifestement pas au point ;
- qu'il est inacceptable d'attendre 6 mois et les changements d'horaires pour corriger les défauts observés ;
- que ces dysfonctionnements et ces perturbations, largement relayées par les médias y compris à l'étranger, nuisent à l'image des TPG et de Genève ;
- que l'incitation, pour les usagers se déplaçant habituellement en véhicules privés, à utiliser davantage les transports publics est gravement préteritiée par la situation ;

invite le Conseil d'Etat

- à remédier au plus vite aux défauts constatés, tant sur le plan des cadences que des zones de blocage du réseau ;
- à revoir, dans les plus brefs délais, les aménagements et l'organisation des interfaces, pour davantage de sécurité et de convivialité ;
- à envisager, pour le réseau de tram, un retour total ou partiel au système des axes si les problèmes identifiés aux interfaces ne trouvent pas rapidement des réponses satisfaisantes ;
- à prévoir, en attendant la livraison des nouveaux trams, des solutions temporaires permettant d'améliorer les cadences et de garantir que l'ensemble des véhicules aillent en bout de ligne ;
- à intervenir auprès des TPG afin que les désagréments subis puissent être rapidement compensés par un geste commercial et promotionnel significatif ;
- à faire en sorte que cette opération permette à un maximum de Genevois de découvrir les atouts du nouveau réseau et les incite à utiliser davantage les transports publics ;

- à demander aux TPG de communiquer régulièrement sur ce sujet en informant la population des développements et des modifications effectués ;
- à obtenir des TPG, tant que la situation n'est pas régularisée, qu'ils affectent leurs agents de contrôle à l'information aux usagers sur les sites de transferts.

## **EXPOSÉ DES MOTIFS**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Dans le contexte actuel, marqué par un démarrage pour le moins chaotique du nouveau réseau des transports publics genevois, la présente motion vise à obtenir des corrections rapides des principaux dysfonctionnements constatés. Cette motion demande également aux TPG de faire un geste commercial et promotionnel significatif dans le but de compenser les désagréments occasionnés et d'améliorer leur image quelque peu ternie ces dernières semaines.

Alors que la mise en service du nouveau réseau des TPG devait améliorer grandement la mobilité de la population, force est de constater que le nouveau dispositif ne fonctionne pas encore à satisfaction. Le passage du système des axes (plusieurs lignes sur un même segment) au système des lignes n'est pas au point. Preuve en est, la confusion constatée aux interfaces et sur plusieurs lignes.

Près de 170 millions de passagers ont utilisé les TPG en 2010 soit 470 000 par jour. Au vu de ces chiffres, il y a lieu d'exiger que les corrections aux principaux problèmes décelés sur le réseau puissent être apportées le plus rapidement possible. Il est en effet inacceptable de devoir attendre six mois et l'entrée en vigueur des nouveaux horaires en juin 2012 pour espérer voir les premières améliorations, comme l'ont laissé entendre le DIM et les TPG !

Nous savions que l'aménagement des interfaces (Bel-Air, Plainpalais et Cornavin) et la gestion des transbordements devaient être étudiés avec soin. La Commission des transports du Grand Conseil avait d'ailleurs fait part de ses doutes et émis plusieurs recommandations à ce sujet. A grand renfort de modélisations et d'animations 3D, les TPG et le DIM avaient conclu que tout était sous contrôle. Aujourd'hui, l'incompréhension et la déception sont à la hauteur du soin qui avait, apparemment, été apporté à l'étude de ces périmètres. La question n'est plus de savoir qui du DIM, du DCTI, de la Ville de Genève ou des TPG a failli à sa tâche mais d'apporter au plus vite les améliorations qui s'imposent, tant sur le plan de la sécurité que de la convivialité !

S'agissant des cadences, on observe des difficultés, notamment sur les places Bel-Air et des Vingt-Deux-Cantons qui doivent encore faire l'objet

d'études durant les prochaines semaines. Un virage « serré » à la place Bel-Air expliquerait en partie les bouchons à cet endroit.

La ligne de tram 14 avec ses variantes « Bernex » et « Stand » ne fonctionne pas non plus de manière satisfaisante. Rappelons que ces variantes ont été instaurées par crainte de manquer de passagers à destination de Bernex. Contre toute attente, ces craintes ne se vérifient pas, les rames pour Bernex étant le plus souvent bien fréquentées.

D'une façon générale, les variantes proposées sur les lignes de tram sont source de grande confusion pour les usagers. Il est indispensable de rectifier le tir au plus vite afin que l'ensemble des véhicules puissent aller en bout de ligne.

Est-ce une trop grande prudence financière ou une planification déficiente qui a conduit à un mauvais échelonnement dans la commande des nouveaux trams ? Le fait est que ce retard dans la livraison rend impossible le respect des cadences prévues.

En attendant la livraison des nouveaux véhicules qui devraient permettre d'augmenter les cadences et d'aller systématiquement en bout de ligne, le Conseil d'Etat et les TPG sont priés de trouver des solutions temporaires de remplacement.

Relevons également qu'au vu de la complexité du nouveau réseau et de la gabegie qui a accompagné son lancement, bien des usagers ont été amenés à reprendre le volant de leur voiture et que cette réaction n'arrange en rien la situation. La paralysie qui prévaut ces temps-ci sur les routes genevoises en atteste.

Malgré les efforts déployés par les TPG pour informer la population sur le nouveau réseau, la gabegie n'a pu être évitée et la colère gronde du côté des usagers et des automobilistes. Par ailleurs, tous les dysfonctionnements observés ont aussi un coût pour l'économie, les retards dans les horaires des transports publics ayant occasionné des arrivées tardives à leur travail pour de nombreux employés.

Dans ces circonstances, les augmentations de tarifs intervenues récemment sont particulièrement mal ressenties par les Genevois. Pour mémoire, une majorité du Grand Conseil avait renoncé à toute augmentation de tarif pour 2011, considérant que les importants travaux encore en cours sur le réseau et les nombreux retards et désagréments subis ne la justifiaient pas. De l'avis des TPG et du Conseil d'Etat, tout devait rentrer dans l'ordre à mi-décembre avec l'ouverture du TCOB et l'entrée en vigueur du nouveau concept et des nouveaux horaires. Une nette amélioration des prestations devait alors justifier les hausses de tarifs prévues. En cette fin d'année 2012,

la réalité est malheureusement tout autre et les Genevois se sentent floués ! Dans ce contexte, il nous semble indispensable de régler les problèmes et de faire un geste au plus vite !

Idéalement, les TPG auraient dû réagir immédiatement en accompagnant leur *mea culpa* de l'annonce d'une gratuité temporaire, au moins jusqu'à la fin de l'année 2011. Cela aurait sans doute calmé les esprits et amélioré l'image de nos transports publics. Malheureusement, rien n'a été fait dans ce sens malgré l'appel lancé par le PDC et de nombreux usagers.

Nous sommes convaincus qu'il n'est pas trop tard pour bien faire et que les TPG doivent au plus vite faire un geste commercial qui soit aussi promotionnel afin de compenser les désagréments subis et d'inciter un maximum de Genevois à découvrir les atouts du nouveau réseau.

Concrètement, nous proposons deux pistes pour les usagers occasionnels :

1. accorder plusieurs week-ends ou dimanches gratuits durant le premier trimestre 2012 ;
2. accorder une augmentation de la durée de validité des billets durant la même période (passer de 1 heure à 2 heures, par exemple).

D'un coût limité, de telles mesures auraient sans aucun doute un impact très positif pour l'image des TPG et seraient susceptibles de convaincre de nouveaux clients.

Concernant les abonnés, moins touchés par les hausses de tarifs, d'autres types de compensations pourraient être envisagés.

Enfin, dans le droit fil de la campagne d'information menée par les TPG avant le lancement du nouveau réseau, il est nécessaire de poursuivre l'effort en fournissant une information complète et explicite aux usagers pour qu'ils comprennent pourquoi des changements sont désormais nécessaires sur des lignes auparavant directes. D'autre part, il serait particulièrement malvenu que, en cette période où les usagers n'en ont visiblement pas pour leur argent, des contrôles de titres de transport viennent encore renforcer le mécontentement général. Nous pensons que les contrôleurs doivent être affectés à l'aide aux passagers durant toute la période de rodage du nouveau réseau.

Au vu de ce qui précède et de l'urgence de la situation, nous vous remercions, Mesdames et Messieurs les députés, de faire bon accueil à cette motion et de la renvoyer directement au Conseil d'Etat.