



Date de dépôt : 24 avril 2024

Réponse du Conseil d'Etat
à la question écrite de Julien Nicolet-dit-Félix : Quelle évaluation
intermédiaire de la généralisation des tpgFlex en Champagne et
dans la région « Seymaz-Voirons » ?

En date du 1^{er} mars 2024, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite ordinaire qui a la teneur suivante :

Le changement d'horaire des TPG de décembre 2023 a été marqué par la suppression des lignes 76 (Viry – Laconnex – Cartigny – La Plaine) et 77 (Sézegnin – Avusy – Avully – La Plaine) au profit de la généralisation, y compris aux heures de pointe, du service de transport à la demande tpgFlex.

tpgFlex est désormais également proposé aux habitants de la région « Seymaz-Voirons ».

Il semble que le service obtient un certain succès vu que le nombre de véhicules mobilisés en Champagne est passé de 4 à 5 dans le courant du mois de janvier. Cependant, plusieurs témoignages d'usagers et de chauffeurs relèvent un certain nombre de dysfonctionnements, principalement dans l'application informatique destinée aux chauffeurs, ce qui pose d'importants problèmes de retards et empêche une meilleure mutualisation des courses.

Ces retards de quelques minutes sont particulièrement problématiques pour les courses à destination de la gare de La Plaine, anciennement desservie par les lignes 76 et 77, d'où les trains pour Genève ne partent que toutes les demi-heures.

C'est pourquoi je pose au Conseil d'Etat les questions suivantes, en vue d'une évaluation intermédiaire des avantages et des inconvénients de ce service et de son amélioration à court terme :

- *Quel est le taux de courses retardées de plus de 5 minutes et de courses annulées dans les deux zones tpgFlex depuis l'introduction du nouvel horaire le 10 décembre 2023 ?*
- *Ce taux est-il plus important lors de réservations tardives (dans l'heure précédant la course) ?*
- *Quel est le taux de courses mutualisées (où plusieurs passagers sont pris et/ou déposés à des arrêts différents) ?*
- *Est-il exact que l'application ne permet pas d'indiquer aux chauffeurs l'ordre des arrêts qu'ils sont censés desservir, qu'il s'agisse de prendre ou de déposer les usagers, mais ne leur donne que l'identité et le trajet des usagers qui leur sont attribués, charge à eux d'optimiser le trajet, en plus de conduire le véhicule et d'accueillir les passagers ? Une amélioration de cette application est-elle envisagée ?*
- *Quel bilan intermédiaire les TPG tirent-ils des retours des usagers via leur application informatique qui leur propose d'évaluer chaque course ?*
- *Quelles améliorations du service les TPG entendent-ils mettre en place face à l'importance de la demande malgré les dysfonctionnements observés ?*

Je remercie par avance le Conseil d'Etat de ses réponses.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Le service tpgFlex rencontre un certain succès, avec un peu plus de 750 passagers par semaine dans la zone Champagne et 270 passagers par semaine dans la zone Seymaz-Voirons.

Les 3 principales destinations de la zone Champagne sont par ordre : le parc relais P+R Vailly, la gare de la Plaine et, nouvelle destination, la zone industrielle de Plan-les-Ouates (ZIPLO).

Pour la zone Seymaz-Voirons, les destinations sont plus diffuses, avec un intérêt plus marqué pour Vésenaz, village, Jussy, Monniaz et Puplinge, mairie.

Depuis l'extension de fonctionnement de la zone Champagne en décembre 2023, 4 véhicules assurent en permanence le service. Un cinquième véhicule est présent temporairement, et uniquement pour assurer la disponibilité des véhicules lorsque les minibus électriques doivent être rechargés (la recharge est effectuée pour le moment au dépôt du sous-traitant à Satigny). Un point de recharge sera prochainement disponible au parc relais P+R Vailly, ce qui permettra de supprimer ce cinquième véhicule.

L'application en tant que telle ne présente pas de dysfonctionnement. Les principales difficultés rencontrées proviennent de la décision unilatérale, prise par l'entreprise sous-traitante, de faire rouler tous ses conducteurs sur le service (soit le passage d'une équipe dédiée de 15 conducteurs qui connaissaient parfaitement le terrain à un tournus des 130 conducteurs). Cela a entraîné des problèmes pour les conducteurs nouvellement affectés, qui ne connaissaient pas le territoire. A la demande des Transports publics genevois (TPG), l'entreprise va dédier à nouveau une équipe de conducteurs pour ce service dès avril 2024.

Les retards constatés sont principalement dus à ladite méconnaissance de la région des conducteurs nouvellement affectés à la zone. A noter toutefois que certains temps de parcours ont été réajustés, pour correspondre au mieux aux réalités de la circulation.

La mutualisation des demandes de déplacements des clients est effectuée automatiquement par l'application, qui génère le parcours GPS à suivre. Certains conducteurs peuvent cependant rencontrer des difficultés en n'empruntant pas systématiquement les mêmes parcours.

La zone Seymaz-Voirons ne rencontre pas les mêmes problèmes, avec des taux d'annulation, notamment de conducteurs, très faibles (4% contre 8% pour la zone Champagne).

Quel est le taux de courses retardées de plus de 5 minutes et de courses annulées dans les deux zones tpgFlex depuis l'introduction du nouvel horaire le 10 décembre 2023 ?

Il a été constaté, pour la Champagne, des pics en décembre et en janvier, avec jusqu'à plus de 10% des courses retardées de plus de 5 minutes à la dépose. Aujourd'hui, le taux est à moins de 3%.

Ce taux est-il plus important lors de réservations tardives (dans l'heure précédant la course) ?

Le moment de la réservation n'a pas de lien avec le taux de courses retardées de plus de 5 minutes.

Quel est le taux de courses mutualisées (où plusieurs passagers sont pris et/ou déposés à des arrêts différents) ?

Le taux de courses mutualisées est de 60% pour les 2 zones, avec la prise en charge en majorité de 2 ou 3 personnes par véhicule.

Est-il exact que l'application ne permet pas d'indiquer aux chauffeurs l'ordre des arrêts qu'ils sont censés desservir, qu'il s'agisse de prendre ou de déposer les usagers, mais ne leur donne que l'identité et le trajet des usagers qui leur sont attribués, charge à eux d'optimiser le trajet, en plus de conduire le véhicule et d'accueillir les passagers ? Une amélioration de cette application est-elle envisagée ?

Le conducteur doit suivre un ordre précis, généré par l'application, pour effectuer les trajets. L'application lui demande d'aller au point suivant soit pour prendre un passager, soit pour déposer une personne, ou alors pour attendre à un point de stationnement qui ne gêne pas la circulation. Le conducteur a alors le choix de s'y rendre selon ses propres connaissances du terrain ou en suivant l'itinéraire donné par le GPS de l'application. A chaque étape, il doit valider la montée ou la descente des passagers. L'application fonctionnant correctement et les difficultés rencontrées résultant d'un déficit de formation des conducteurs, une amélioration de l'application n'est à ce stade pas envisagée.

Quel bilan intermédiaire les TPG tirent-ils des retours des usagers via leur application informatique qui leur propose d'évaluer chaque course ?

Après chaque trajet, le client peut donner une note de 1 à 5 et laisser un commentaire s'il le souhaite. Pour le mois de février 2024, la moyenne de la note du service est de 4,75 sur 5 (sur un nombre total de 1 304 notes).

Quelles améliorations du service les TPG entendent-ils mettre en place face à l'importance de la demande malgré les dysfonctionnements observés ?

Les améliorations concernant l'utilisation des outils sont déjà mises en place, avec de l'accompagnement supplémentaire pour les conducteurs qui ont encore des difficultés. Pour le secteur Champagne, l'entreprise sous-traitante affectera une équipe de conducteurs dédiée au service.

Des améliorations du service sont prévues également dans le plan d'actions des transports collectifs 2024-2028, notamment avec une extension du fonctionnement les samedis et dimanches.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI-EL ZAYADI

Le président :
Antonio HODGERS