

Date de dépôt : 4 avril 2012

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite de M. Jean Romain : TPG – Pourrait-on harmoniser les cartes@bonus prépayées d'unireso ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 26 janvier 2012, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite qui a la teneur suivante :

Depuis la mise en service du tram et depuis que les TPG ont modifié les appareils distributeurs de billets, les cartes@bonus habituelles ne fonctionnent plus sur ces nouveaux systèmes.

Renseignements pris, il apparaît que les TPG ont décidé d'abandonner ce type de carte.

Je voudrais qu'on m'explique la raison de ce tracàs supplémentaire, qui ajoute inutilement aux problèmes de mobilité.

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

En préambule, il convient de préciser que la problématique évoquée dans cette question, qui concernait essentiellement la ligne de tram Meyrin-Bernex où les nouveaux distributeurs automatisés de titres de transport (DATT) en phase de test avaient été installés, a pu être résolue. En effet, le Conseil d'Etat a demandé aux Transports publics genevois (TPG) :

- d'une part, de remettre sur cet axe à tous les arrêts, en commençant par les plus fréquentés et les plus importants, des anciens distributeurs acceptant la *cart@bonus*, afin de répondre à la demande des usagers occasionnels appréciant ce mode de paiement très pratique;
- d'autre part, de maintenir sur le réseau TPG jusqu'en 2014 l'ensemble des 522 machines acceptant la *cart@bonus*.

Quant aux 64 nouveaux DATT déjà installés le long de la ligne de tram Meyrin-Bernex et à des endroits de fort passage, ils ont pour avantage de rendre la monnaie et de pouvoir acheter son titre de transport au moyen d'une dizaine de cartes de crédit et débit, telles que Visa, Mastercard, American Express, Postfinance, Maestro, Reka Card, etc. C'est aussi dans le but de répondre aux demandes des usagers, qui se plaignaient des anciennes machines, que ces nouveaux appareils ont été déployés. Un déploiement équilibré desdits DATT est en cours de mise en place par les TPG.

Les usagers bénéficieront donc d'ici peu d'un total de 874 distributeurs. En définitive, seuls 27 arrêts, les moins fréquentés du réseau, ne permettront pas d'achat de titres de transport avec une *cart@bonus*, ceux-ci étant cependant précédés ou suivis par un arrêt doté des anciennes machines.

1. Pourquoi changer de machines ?

Les anciennes machines acceptant la *cart@bonus* ont désormais 15 ans et arrivent en fin de vie. Les pièces détachées sont difficiles à trouver (voire ne sont même plus fabriquées) et leur technologie est devenue obsolète. Le fournisseur des *cart@bonus* est régulièrement en rupture de stock et n'assure plus la régularité en terme d'approvisionnement pour le petit client que sont les TPG.

Les anciennes machines ont aussi fait l'objet de nombreuses réclamations, puisqu'elles ne rendent pas la monnaie (même si les TPG ont versé à des organismes d'entraide les sommes perçues en trop). De plus, les TPG doivent se conformer aux accords d'interopérabilités du bassin franco-valdo-genevois (accords signés entre 2003 et 2006), qui les obligent à changer de système billettique pour aller vers un système « sans contact ». Il s'agit de se préparer

à l'arrivée annoncée d'une norme billettique « sans contact » nationale en 2014 des Chemins de fer fédéraux (CFF) et de l'Union des transports publics (UTP), avec laquelle le canton de Genève se doit d'être compatible.

Le but de l'interopérabilité est de pouvoir prioritairement contrôler des titres de transport valables sur le territoire cantonal, mais émis par d'autres opérateurs de transports publics (en lisant les cartes à puce), mais aussi de pouvoir acquérir un seul billet pour se rendre à Lyon, Morges, Lausanne ou St-Cergue par exemple (et l'inverse) en empruntant le train et le réseau des transports collectifs Unireso (lignes des TPG, des CFF à l'intérieur du canton et bateaux des Mouettes). La difficulté de notre bassin de vie transfrontalier consiste à harmoniser les technologies ayant cours en Suisse et dans la région Rhône-Alpes.

Les systèmes billettiques sont d'une extrême complexité (échanges de données, télécommunications, remontées d'informations quotidiennes, programmation, etc.), ce qui fait que de nombreux réseaux en Suisse et à l'étranger ont connu des échecs. C'est pour minimiser les risques, à la fois pour les usagers (être capable de continuer à acheter leurs titres de transport) et pour l'opérateur (éviter toute paralysie du système de vente/billettique), que les TPG ont segmenté ce projet.

Toutefois, l'intention première des TPG n'était pas de supprimer la fonctionnalité `cart@bonus` des distributeurs. Celle-ci faisait partie intégrante du cahier des charges de l'appel d'offres, réalisé selon la procédure prévue par l'accord intercantonal sur les marchés publics (AIMP). Or, suite au recours du candidat non retenu qui livrait les anciennes machines et qui fournissait la technologie de lecture des `cart@bonus`, les TPG ont été obligés de renoncer à cette fonctionnalité dans l'attente de la technologie « sans contact ».

2. Types de machines

64 nouveaux DATT ont donc été installés (en phase de test), ce qui représente 8 % du parc. Le rythme de déploiement des DATT va se poursuivre, à un rythme de 5 à 8 machines/jour. Ces DATT sont donc presque partout accompagnés d'une ancienne machine et cela sera le cas jusqu'à fin 2014. A cet horizon, il est prévu de remplacer la `cart@bonus` par des cartes avec un système « sans contact ». Enfin, il convient de mentionner encore deux autres types de machines : les DATT solaires et les distributeurs embarqués dans les véhicules.

Les DATT solaires rendront la monnaie et disposeront de la fonction billettique « sans contact ». Ils sont en cours de développement chez le

fournisseur et doivent être testés fin 2012 (conditions hivernales) pour un déploiement en 2014.

Les nouveaux DATT embarqués feront l'objet d'un autre projet et donc d'un appel d'offre AIMP. Il est planifié de les installer en même temps que l'arrivée de la billettique « sans contact » en 2014. Entre 2012 et 2014, les anciens distributeurs embarqués resteront en fonction et continueront à accepter la cart@bonus actuelle.

Pendant deux années, le canton de Genève aura donc un parc mixte de distributeurs : ceux rendant la monnaie et acceptant 10 cartes de crédit et débit différentes et ceux ne rendant pas la monnaie, mais prenant la cart@bonus, ce qui assure une transition de technologie sécurisée à la fois pour les clients mais aussi pour les TPG.

3. Solutions alternatives et remboursement

Les TPG avaient étudié la possibilité d'introduire d'autres types de cartes, mais cela engendrait des problèmes techniques trop importants pour une période transitoire. Parmi les cartes acceptées dans les nouveaux DATT, la carte de débit Reka possède certains avantages.

Le détenteur de la carte principale peut ainsi demander gratuitement des Reka-Cards supplémentaires, soit une carte de partenaire et au maximum deux cartes junior, donnant accès au même compte que la carte principale. Un montant maximum de débit peut être fixé pour la carte junior. Plusieurs possibilités s'offrent pour recharger la carte Reka (bulletin de versement, SMS, etc.) tout en bénéficiant de 2% de rabais et d'autres avantages.

Enfin, les personnes qui ne souhaiteraient plus utiliser leur cart@bonus peuvent se les faire rembourser auprès d'une des trois agences TPG (Cornavin, Rive et Bachet-de-Pesay). En effet, le Conseil d'Etat a demandé aux TPG de systématiser les remboursements aux usagers des cart@bonus neuves ou partiellement utilisées (même avec une date échue).

4. Conclusions

Les autorités ont entendu les réclamations des usagers, en demandant à l'opérateur d'installer à nouveau les anciennes machines sur la ligne Meyrin-Bernex et de les maintenir sur le reste du réseau. Il s'agit de ne pas priver les usagers occasionnels de la possibilité très appréciée de pouvoir acheter son billet sans argent liquide. Quant aux nouveaux distributeurs déployés en parallèle, ils présentent l'avantage de rendre la monnaie et de pouvoir payer son billet avec des cartes de crédit et de débit.

A partir de 2014, un nouveau système de carte « sans contact » permettra à la population de tout le bassin franco-valdo-genevois de se déplacer avec un seul billet, à la fois sur les lignes ferroviaires et les transports publics urbains. C'est à ce type de simplification que devront répondre les nouveaux distributeurs de titres de transport, car les habitants voyagent de plus en plus au-delà des limites cantonales.

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

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
Pierre-François UNGER