

*Date de dépôt : 21 mai 2013*

## **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 2012**

**b) les comptes consolidés de l'entreprise des Transports publics genevois (TPG) pour l'exercice 2012**

### **Rapport de Mme Loly Bolay**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

**Audition de M<sup>me</sup> Anita Frei, Présidente du conseil d'administration, MM. Benjamin Vincent, Directeur Finances et gestion, et Eric Forestier, Directeur Ventes marketing & promotion, des TPG.**

En préambule, la présidente du conseil d'administration des TPG excuse la présence de M. Bonzon, qui est accidenté. Elle annonce que 2012 a été perturbée à cause des conséquences du changement d'horaires 2011; néanmoins, compte tenu de ces éléments, Mme Frei déclare que 2012 a été une bonne année. Elle rappelle que 2012 était la deuxième année du contrat de prestations en cours.

La présentation qui nous est faite, toujours très bien documentée, claire et précise, elle celle des comptes consolidés, englobant les comptes de TPG transport public, de TPG publicité, de TPG France et de TPG vélo (même si cette dernière entité n'a pas eu d'activité en 2012).

M. Vincent nous explique que le résultat global est de + 641 000 F, alors qu'il était prévu au budget 2012 un déficit de plus de 4 millions.

En ce qui concerne les produits, les points marquants à relever, selon le directeur des finances, sont :

- l'augmentation importante de la contribution non monétaire, mais qui n'a pas d'impact au niveau du résultat ;
- l'objectif des ventes de titres de transport tout juste atteint ;
- la contribution de l'Etat et de la Confédération à peu près équivalente au budget.

En ce qui concerne les charges, les points marquants sont :

- les frais de véhicules supérieurs de 3 millions par rapport au budget ;
- la dotation aux amortissements nettement inférieure, due à un retard sur les investissements.

La présentation par M. Vincent sur la répartition des produits fait ressortir que la vente des titres de transport individuels est en forte baisse, alors que la vente d'abonnements – tant hebdomadaires qu'annuels – est en forte hausse.

Au niveau des charges, M. Vincent nous indique que la part la plus importante est représentée par les frais de personnel, qui sont légèrement plus bas que budgétés.

Ainsi, M. Vincent explique que le salaire moyen a été légèrement inférieur à ce qui était prévu, et il souligne que les TPG ont reçu des indemnités pour les engagements de personnes inscrites à l'OCE.

Par ailleurs, M. Vincent ajoute que les prix de carburant plus élevés que prévus ont entraîné un surcoût important.

Pour le surplus, M. Vincent indique que les trams bombardiers doivent progressivement subir le service de tiers de vie, ce qui se répercute au niveau des frais de maintenance.

Il signale que les frais de sous-traitance sont stables, bien que les TPG intègrent des lignes supplémentaires.

S'agissant du personnel, M. Vincent indique que l'effectif est en légère hausse, que la part du personnel dans les charges monétaires d'exploitation est à peu près stable et les frais de personnel par effectif moyen annualisé en légère baisse.

Enfin, le directeur des finances présente ensuite les trois indicateurs financiers du contrat de prestations. Il indique que le taux de couverture global est en baisse par rapport à 2011, mais au-dessus de la cible prévue dans le budget 2012.

Il explique que cela signifie que les TPG couvrent une plus grande partie de leurs charges que ce qui était prévu. Il précise que le ratio de contribution cantonale est en hausse, tout en restant en dessous de la cible fixée.

Le dernier indicateur financier, le ratio coûts/offres (total des coûts divisé par l'offre en places\*km), est en forte baisse par rapport à 2011 pour atteindre la cible du budget 2012. Il décrit ensuite les deux chiffres qui reflètent l'évolution de l'offre, les places\*km et les voyages kilomètres, qui sont tous deux en hausse.

En ce qui concerne les investissements, M. Vincent ajoute qu'il y a un décalage au niveau des trolleybus et des trams. Il précise que la différence au niveau des autobus s'explique par la baisse du taux de change euros/francs suisses entre le moment de la signature du contrat et le règlement de la facture.

Il indique que les investissements véhicules sont, au fil des années, de plus en plus conséquents.

Au sujet des passifs, M. Vincent précise que l'endettement a augmenté, tout comme la provision pour la caisse de pension en raison de la baisse du taux technique.

M. Ganty rappelle que le contrat de prestations prévoit quatre ordres d'indicateurs, à savoir :

- efficacité,
- qualité,
- environnementaux,
- financiers.

Il rappelle également que l'indicateur est atteint si le résultat est égal ou supérieur à 95 % de la cible, partiellement atteint s'il se situe entre 80 % et 95 % et non atteint s'il est en dessous de 80 %.

En ce qui concerne le premier indicateur - l'offre de transport - calculé en PKR (places\*km réalisés), M. Ganty annonce qu'il a été atteint. Il mentionne que l'offre tram est en forte hausse, + 31 %, mais que l'offre trolleybus est, quant à elle, en baisse, - 6.8 %.

M. Ganty souligne que pour le deuxième indicateur, la fréquentation, la cible n'a pas été atteinte, mais que le résultat est tout de même supérieur au taux de 95 % nécessaire pour que l'objectif soit atteint.

Abordant les indicateurs de qualité, M. Ganty déclare que l'indicateur de la vitesse commerciale est atteint, mais en prenant en compte, cette année encore, la tolérance de 5 %.

Il indique que les deux autres indicateurs de qualité, respect des horaires et respect des cadences, ont été atteints, le second en prenant en considération la tolérance de 5 %.

S'agissant des deux indicateurs environnementaux, M. Ganty relève qu'ils sont largement atteints.

Il conclut en indiquant que tous les indicateurs ont été atteints, parfois en prenant en compte la tolérance de 5 %. En conséquence, il annonce que les TPG n'ont pas subi de pénalité au niveau de la contribution cantonale.

Il termine en indiquant que les TPG ont réalisé, dans un contexte difficile, une bonne année 2012 en termes d'augmentation de l'offre, de respect des cibles environnementales et d'amélioration de l'efficacité financière.

M. Forestier présente l'opinion des clients TPG pour l'année 2012.

Au chapitre des réclamations, il est ressorti que le changement d'horaire 2011 s'est concrétisé par un nombre trois fois plus important de réclamations qu'après les changements d'horaires habituels.

En revanche, M. Forestier fait remarquer que les réclamations retombent à un niveau normal dès le mois de mai.

Les objets principaux de réclamation sont : l'offre, la qualité du transport et les irrégularités d'exploitation.

S'agissant de la mesure de la satisfaction, M. Forestier annonce que par rapport à 2011, 2012 a connu une légère diminution. Il ajoute que la chute de l'opinion sur le rapport qualité-prix est quant à elle conséquente.

Enfin, concernant les transbordements, il rappelle que le plus important est la qualité de la correspondance (temps d'attente, distance, qualité du trajet et de l'attente), plutôt que le fait de devoir changer de véhicule.

M. Forestier informe que les clients souhaitent en priorité des lignes plus directes et/ou des parcours plus rapides. Il signale que de nombreux clients ont émis le souhait de pouvoir acheter leur billet sur internet.

Pour conclure, M. Forestier indique que quatre raisons poussent les clients à utiliser les TC :

- l'aspect pratique,
- les facilités de stationnement,
- la performance,
- la possibilité d'éviter les bouchons.

Il indique pour le surplus que le prix n'a pas un impact important sur le choix du mode de transport.

## Questions des commissaires :

Un commissaire (MCG) fait les demandes suivantes :

- Si les TPG ont l'intention de mettre en place leur propre police des transports plutôt que de faire appel à la police des CFF.
- Des précisions concernant l'augmentation de la sous-traitance.
- Pourquoi il n'y a pas eu d'enquête de satisfaction auprès des conducteurs.
- Rappelant l'acceptation par le peuple de l'IN 146, il se demande comment les TPG peuvent affirmer que tout va bien.

Mme Frei reconnaît que le résultat de l'IN 146 a été un désaveu pour les TPG et annonce qu'il a été pris très au sérieux. Elle estime que les TPG souffrent d'un déficit d'image.

M. Ganty commence par relever la qualité et l'engagement des conducteurs. Il indique qu'il est exact qu'aucune enquête formelle n'a été menée auprès des conducteurs, mais rappelle que la direction entretient des contacts permanents avec les conducteurs, au travers de la conduite de nombreuses commissions thématiques (commission des horaires, commission de la circulation, commission santé-sécurité au travail).

Enfin, il est répondu au commissaire (MCG) que les TPG ne prévoient pas de changement de système, que les coûts ont été moins importants que prévu en 2012, que l'assureur avait surévalué le risque des TPG pour les années 2009, 2010 et 2011, ce qui a abouti à une rétrocession en 2012, et que les TPG sont tenus par la loi d'être en dessous d'un taux de sous-traitance global de 10 % et de 4 % pour les lignes hors lignes transfrontalières et provisoires. Il indique que le taux de sous-traitance global a été de 7.9 % en 2012 (3.6 % pour les lignes hors lignes transfrontalières et provisoires). Il précise que les coûts de sous-traitance sont moins importants que ceux qui seraient engagés si les activités étaient assurées directement par les TPG.

Un autre commissaire (MCG) demande si les TPG ont étudié l'impact environnemental induit par les complications des déplacements des véhicules individuels motorisés dues à la priorisation des TC.

Mme Frei répond que de nombreuses études montrent que les TC sont écologiquement meilleurs que les modes de transport individualisés, dont le taux d'occupation s'élève à 1.2 personne par véhicule.

Un commissaire (Ve) demande aux TPG quels sont leurs projets pour améliorer la vitesse commerciale, et quelle est leur marge de manœuvre.

Mme Frei répond que le sujet de la vitesse commerciale a été longuement abordé lors de la séance du conseil d'administration consacrée aux comptes.

Elle reconnaît que l'indicateur est revenu en 2012 au niveau de 2010 et rappelle que comme cette mesure est mentionnée dans la LTPG, il est important que les bilans annuels des TPG la reprennent.

M<sup>me</sup> Frei annonce que les TPG travaillent avec la DGM itinéraire par itinéraire pour essayer d'améliorer la progression des TC.

Au terme de cette audition, les commissaires acceptent de prendre acte du RD 984 par :

|              |                                  |
|--------------|----------------------------------|
| Pour :       | <b>5</b> (2 S, 1 Ve, 1 PDC, 1 R) |
| Contre :     | –                                |
| Abstention : | <b>3</b> (1 UDC, 2 MCG)          |