

*Date de dépôt : 17 mai 2016*

## **Rapport**

**de la Commission des pétitions chargée d'étudier la pétition pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers**

*Rapport de majorité de M<sup>me</sup> Nicole Valiquer Grecuccio (page 1)*

*Rapport de minorité de M. Alexis Barbey (page 39)*

### RAPPORT DE LA MAJORITÉ

#### **Rapport de M<sup>me</sup> Nicole Valiquer Grecuccio**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

La Commission des pétitions s'est réunie le 29 février, les 14 et 21 mars, ainsi que les 4, 11 et 18 avril 2016, sous la présidence de M. Christian Frey, pour étudier la pétition « pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers » renvoyée à la commission des pétitions le 4 février 2016 par le Grand Conseil.

M<sup>me</sup> Mina-Claire Prigioni, secrétaire scientifique du Secrétariat général du Grand Conseil, a assisté à ces séances ; qu'elle soit ici remerciée de son aide très appréciée par la commission.

Que M. Christophe Vuilleumier, qui a assuré la rédaction du procès-verbal de ces séances, soit également remercié de sa précieuse collaboration.

## *Avertissement*

Les député-e-s trouveront en annexes le texte de la pétition 1967 ainsi que d'autres documents indiqués comme références tout au long de ce rapport.

### **1. Audition de MM. Saun Abedi, Reza Naghibzadeh, Hossain Shadat, et Tajul Shameem, représentant de M<sup>me</sup> Batul Abedi, propriétaires ou employés de bureaux de tabac**

Lors de son audition en date du 29 février 2016, en l'absence de M<sup>me</sup> Abedi, pétitionnaire, qui ne peut être présente pour des motifs de santé, M. Shameem lit une note dont le contenu est reproduit ici dans son intégralité :

*Mesdames, Messieurs,*

*Bonjour. Je me présente, Monsieur Shameem, représentant de Madame Batul ABEDI, propriétaire du magasin Tabacs Journaux situé à la rue Hoffmann 3, 1202 Genève. Nous sommes également revendeurs de billets et abonnements des TPG. Avec moi, sont présents, plusieurs commerçants et revendeurs des billets et des abonnements des TPG.*

*Le mois dernier sans avertir et sans raison valable, nous avons reçu la lettre de résiliation des TPG pour fin d'avril 2016. Une fois reçue la lettre de résiliation, nous avons tout de suite contacté avec Madame Nathalie REY, responsable du développement du marché des TPG pour avoir des explications si nous avons fait une faute grave pour que les TPG résilient notre contrat. Par téléphone, Madame REY nous a confirmé que tous les points de ventes recevront la même lettre et qu'il y aura seulement 3 points de vente, à la gare Cornavin, place de Rive et au dépôt de TPG au Bachet ou acheter sur internet avec Swisspass. Les personnes qui veulent des abonnements doivent se déplacer entre les 3 points de vente indiqués précédemment. Mais la référence de journal LE MATIN du 24 février 2016 Madame Isabel Pereira, responsable des relations publiques des TPG précise que les TPG suppriment seulement 10 revendeurs, pas tous les points de vente. La raison expliquée pour la suppression par elle est : « le but est d'avoir une offre qualitative plutôt que quantitative ». Nous ne savons pas qui croire. Pour avoir une explication plus précise et juste, nous avons envoyé deux lettres recommandées aux TPG, mais sans réponse de leur part jusqu'à ce jour. Dans cette situation, nous ne savions pas quoi faire donc il nous restait seulement une porte ouverte. C'est le représentant du peuple, le Grand Conseil, à qui nous faisons confiance. Nous avons alors déposé une pétition avec plus que 600 signatures.*

*Les points de vente TPG des quartiers sont indispensables pour le peuple genevois, car c'est lui qui est le premier contact avec le peuple. Nous sommes parmi les commerces de proximité. Les genevois sont habitués depuis des années à acheter leurs billets et abonnements des TPG chez les buralistes des quartiers.*

*Mesdames, Messieurs, comme vous le savez, plus de 140 entreprises multinationales se sont déjà établies à Genève, 36 organisations internationales, plus de 300 organisations non gouvernementales et plus de 200 missions diplomatiques, ce qui fait de Genève une ville cosmopolite.*

*Les TPG ont aussi libéré, sans nous avertir, la caution de garantie au mois de décembre 2015 et ensuite, ils ont envoyé la lettre de résiliation au mois de janvier 2016 qui indique qu'à partir du 2 mai 2016, nous ne pouvons plus vendre d'abonnements car ils enlèveront les machines mis à disposition avec comme raison la sortie de « Swisspass » mais qui ne justifie pas la résiliation du contrat.*

*Nous sommes opposés pour les raisons suivantes :*

*Les TPG utilisent l'arrivée de Swisspass pour résilier nos contrats de ventes, mais nous pensons que l'arrivée de Swisspass sur le marché ne dérange pas les autres points de ventes des quartiers de vendre les mêmes services.*

*Nous constatons que les TPG ont pris la mesure d'enlever seulement les points de ventes de quartier et commerçants indépendants petit à petit, mais pas les points de vente Naville dans tout Genève.*

*Les TPG sont un service public, donc il ne faut pas uniquement tenir compte de la rentabilité. Il faut aussi inciter les usagers à prendre les transports en commun et pour cela, en faciliter l'accès au maximum.*

*Pour un touriste, qui aimerait utiliser ce service, il n'est pas évident de s'y retrouver, nous avons la possibilité de le renseigner, sinon il doit se rendre au centre des TPG, ce qui va créer une surcharge de leur travail et des délais d'attente encore plus longs pour tous les usagers.*

*Nous pensons qu'enlever les différents points de ventes va être difficile pour beaucoup de personnes, dont les personnes âgées, les écoliers, les jeunes de quartier, les jeunes mamans avec leurs enfants et aussi les personnes handicapées car ils devront aller jusqu'à la gare ou à Rive pour acheter leurs abonnements. Pour les personnes qui travaillent tôt le matin ou tard le soir, l'achat d'abonnements sera aussi difficile car ils n'ont pas le temps pour se déplacer aussi loin.*

*En enlevant les points de vente et en mettant en place le Swisspass, les TPG proposent alors d'acheter les abonnements directement à la gare, à Rive ou acheter sur Internet. Mais l'achat sur Internet pose aussi différents problèmes pour beaucoup de personnes et surtout les personnes âgées qui ne savent pas utiliser un ordinateur pour aller sur internet. Les personnes âgées représentent dans notre quartier environ 60-70% de population, donc un ou plusieurs points de ventes doivent être présents dans le quartier.*

*Certes, beaucoup de personnes utilisent Internet mais ils n'ont pas tous les moyens de payer sur Internet car le paiement sur Internet s'effectue par carte de crédit et c'est souvent compliqué à valider.*

*La possibilité d'acheter des billets par SMS mise à disposition par les TPG permet d'acheter plusieurs types de billets (p. ex. pour une heure, toute la journée, etc.) mais l'achat d'abonnements mensuels n'est pas possible.*

*La suppression des machines TPG dans les différents points de vente aura pour conséquence une perte de chiffre d'affaires et cela engendrera des licenciements d'employés pour raison économique. Certes, nous gagnons une commission de 3% sur les ventes TPG effectuées mais la vente de billets TPG permet aussi d'attirer des clients pour qu'ils achètent d'autres choses dans le point de vente, ce qui permet de faire vivre le magasin. Sur les 3% de commission, nous payons aussi la TVA.*

*Nous sommes déjà en difficulté, par le fait de la baisse des chiffres d'affaires de nos autres activités. Si on devait cesser notre activité, cela signifierait encore plus de demandeurs d'emplois, et de personnes à la charge de l'Etat de Genève, autrement dit ce que l'Etat de Genève économiserait sur ses services de transport en commun ne suffirait peut être pas à combler la charge engendrée pour l'état et la Ville, en matière de chômage et aide sociale.*

*Différents avantages et points forts peuvent être cités pour les points de vente dans les quartiers :*

- *Ouverts 7 jour sur 7*
- *Certains points de vente ouverts jusqu'à 23h*
- *Seulement dans mon magasin environ 150'000 CHF de vente par année pour les TPG*
- *Permet d'être proche des clients, souvent on se connaît depuis des années, parce que c'est dans le quartier.*
- *Pour le service après-vente, les personnes de quartier souvent demandent souvent des conseils pour aller quelque part avec bus ou tram dans les points de vente. Par exemple, comment aller à un endroit et quel bus ou tram prendre, etc.*



*Les TPG disent avoir supprimé un certain nombre de buralistes indépendants et non pas tous les points de vente, et que ce choix a été fait sur une base qualitative.*

*Or, nous n'avons jamais reçu aucune remarque des TPG sur notre travail, aucune lettre d'avertissement, nous précisant les qualités exigées par leurs services, nous permettant d'améliorer notre travail, afin de faire partie des élus. Aucune explication de leur part, nous permettant de comprendre pour quels motifs nous ne faisons plus partie de leurs collaborateurs. Ce qui est concret, peut être vérifié, une exigence de chiffre d'affaires par exemple, mais lorsqu'on vous parle de critères qualitatifs, sans donner de précisions, il devient difficile de comprendre les vraies raisons de leur choix.*

*Déjà plus de 600 clients de quartier solidarisent avec nous, pour montrer le lien important avec les points de vente.*

*Les autres points de vente aussi solidarisent avec nous et nous donnent leur soutien.*

*Les victimes des TPG sont représentées par nous-mêmes. Plusieurs souhaitaient venir, mais on nous a autorisé un maximum de 5 personnes pour venir à votre Commission.*

*A la fin, je voudrais ajouter, Il y a certes de nouveaux moyens d'acquérir son titre de transport, mais si on devait supprimer les moyens les plus simples qui existent déjà, on pénalise les usagers, qui ont du mal à s'adapter aux nouvelles technologies (faut-il se rappeler que la Ville de Genève, a une moyenne d'âge plutôt élevée). D'un côté, le gouvernement genevois encourage les gens pour prendre les transports publics, que la voiture ou d'autres transports individuels pour réduire le trafic et la pollution, mais les TPG suppriment les points de ventes pour laisser le peuple Genevois souffrir.*

*Avec vous, nous aimerions passer le message aux TPG, qu'ils revoient leur stratégie de vente et annule les lettres de résiliations pour tous. Il faut nous reconsidérer comme collaborateurs et revendeurs des TPG. Nous demandons aussi aux TPG la possibilité de vendre l'abonnement annuel dans les points de vente.*

*Merci de m'avoir écouté Mesdames et Messieurs.*

Après la lecture de cette note, M. Shadat souligne que certains clients sont mécontents de cette suppression et M. Naghibzadeh ajoute que les buralistes n'ont aucune explication sur les raisons de celle-ci.

M. Abedi signale quant à lui que les magasins qui ont un chiffre d'affaires de plus de 10 000 F ont également reçu la résiliation, ce qui n'est pas le cas des kiosques Naville.

### *Questions des député-e-s*

Un député MCG aimerait que la commission ait connaissance du dernier courrier adressé par les pétitionnaires aux TPG que M. Shameem remet alors (cf. *Annexe 1 : Courrier de M<sup>me</sup> Batul Abedi à l'attention de M<sup>me</sup> Nathalie Rey, TPG, daté du 15 février 2016*). Ce même député demande si les pétitionnaires connaissent tous les points de vente concernés par la suppression. M. Shameem mentionne que les pétitionnaires ont contacté ces magasins et que sept à huit d'entre eux ont répondu. A la question de savoir s'ils sont tous indépendants, M. Shameem acquiesce. Ce député aimerait encore que lui soit confirmé que le chiffre d'affaires pour la vente des abonnements TPG est bien de 150 000 F pour l'année passée, ce qui est fait par M. Shameem.

Un second député MCG demande en quoi l'arrivée de SwissPass péjore l'activité des tabacs. M. Shameem répond que SwissPass fonctionne comme une carte de crédit. Ce même député observe alors que SwissPass ne peut s'utiliser que par internet et qu'il n'est dès lors pas possible pour les tabacs de proposer ce service. A la question de savoir si l'achat des billets TPG par le biais des SMS a généré une baisse du chiffre d'affaires, M. Shameem répond par la négative en mentionnant que ce système ne fonctionne pas très bien. Ce dernier précise en outre que les indépendants vendent généralement des abonnements mensuels et très peu de billets. Ce même député s'interroge enfin sur le nombre de clients qui achètent des abonnements TPG dans les tabacs. Pour M. Shameem, il s'agit d'un client sur dix.

Un député UDC aimerait quant à lui obtenir un contrat type contracté entre les tabacs et les TPG. Ce document constitue l'annexe 2 du présent rapport (cf. *Annexe 2 : Contrat cadre de revendeur indépendant de titres de transport et autres articles N° 12402 entre les TPG et M<sup>me</sup> Batul Abedi, daté du 12 novembre 2009 et son Annexe n°1 Modalités opérationnelles du dateur « Reiner »*). Ce même député observe que les buralistes touchent 3% sur la vente des abonnements TPG, ce que confirme M. Shameem. Ce député aimerait savoir si une augmentation de la clientèle depuis la baisse des tarifs a pu être observée. Ce à quoi M. Shameem acquiesce. M. Naghibzadeh mentionne toutefois que cette observation doit être temporisée. En effet, de nombreuses personnes préfèrent acheter un abonnement à l'année, ce qui n'est pas possible dans les bureaux de tabac. Il remarque pour sa part que la clientèle reste stable.

A la question de ce même député UDC portant sur la référence aux kiosques Naville, M. Shameem relève qu'il y a, d'une part, les kiosques Naville et, d'autre part, les indépendants. Il ne sait pas ce qu'il en est du contrat passé entre Naville et les TPG, mais il répète que les kiosques Naville ne sont pas concernés par la suppression qui a touché les buralistes indépendants. M. Naghibzadeh pense qu'il existe un contrat spécifique puisque les kiosques Naville peuvent vendre des cartes prépayées, alors que ce n'est pas le cas des indépendants.

## **2. Propositions d'auditions**

La Commission des pétitions décide de procéder aux auditions de la direction et du conseil d'administration des TPG qui supervise la politique commerciale des TPG.

### **3. Audition de MM. Christophe Clivaz, président du conseil d'administration des Transports publics genevois, Eric Forestier, directeur de la direction clients des TPG, et Dimitri Volpi, responsable des ventes TPG**

Lors de son audition en date du 14 mars 2016, M. Forestier, s'appuyant sur une présentation PowerPoint (cf. *Annexe 3 : Présentation des TPG pour leur audition du 14 mars 2016, direction clients, Eric Forestier et Dimitri Volpi*), fait le point sur le réseau de distribution revendeur des TPG. En 2015, la distribution passe par des canaux vendant des billets, d'autres se concentrant sur les abonnements. Il existe en outre 600 machines qui distribuent des billets, auxquelles il faut ajouter les distributeurs mobiles dans les véhicules, les contrôleurs, le back office, le système de vente par SMS, les hôtels et les agences qui proposent également des titres de transport. Les abonnements sont distribués principalement par trois agences, ainsi que par des revendeurs qui écoulent près de 17% du volume d'abonnements.

Le principe de la distribution va évoluer en lien avec l'apparition du SwissPass qui permet au client d'avoir plusieurs abonnements sur une seule carte. Cet outil implique l'usage du e-business et donc un changement de comportement des clients. M. Forestier souligne que les TPG doivent donc absolument proposer un *webshop* à leur clientèle afin de rester en adéquation avec la technologie. Il signale que les coûts de la distribution sont évidemment un facteur dans la réflexion et remarque que la baisse des tarifs entraîne un impact direct, en parallèle à un autre phénomène, soit une augmentation des coûts de distribution.

Les TPG ne vont pourtant pas fermer les points revendeurs. Ainsi, si 18 points ont été fermés en 2014, d'autres ont été rouverts depuis lors. Les TPG ferment chaque année des points de vente pour en rouvrir d'autres. A cet égard, améliorer la flexibilité de la distribution est évidemment particulièrement important.

Les TPG ont fortement remanié le réseau et il est nécessaire à présent d'améliorer les compétences des revendeurs et de multiplier les services qu'ils rendent. Il convient en outre de s'assurer que la couverture géographique est optimale, l'idée étant que ces revendeurs puissent toucher un salaire. Les TPG comptent pour le moment 92 revendeurs, un réseau repris en main depuis deux ans dans la perspective de l'arrivée du SwissPass.

M. Forestier souligne une nouvelle fois que les TPG n'ont jamais eu l'intention de fermer l'entier de leur réseau de revendeurs ; ils souhaitent même représenter plus qu'un revenu d'appoint pour ces revendeurs, raison pour laquelle des exigences de qualité sont formulées avec un suivi. Les TPG ont par exemple équipé la totalité des revendeurs de tablettes permettant de lire les abonnements et d'entrer en contact avec eux. M. Clivaz ajoute que la stratégie présentée a été validée par le conseil d'administration.

### *Question des député-e-s*

Une députée des Verts demande ce qu'il en est des billets proposés par les hôtels. M. Forestier rappelle que c'est le client qui paie son billet au travers de la taxe de séjour qui est reversée en partie aux TPG. Cette même députée aimerait savoir si les revendeurs ont connu des problèmes ou s'il est simplement question d'une baisse de leur production. M. Forestier répond qu'il y a quatre points de vente situés dans une zone de chalandise similaire et que le moins bon de ces points de vente a été fermé.

Un député PLR observe à l'issue de la présentation que les TPG semblent prévoir à terme l'élimination des revendeurs. Ce que réfute M. Forestier, tout en expliquant qu'il est nécessaire de se projeter dans l'avenir. Ainsi, la tendance, à laquelle fait référence ce député, pourrait également se ressentir dans les agences ; il est donc nécessaire de réaxer ce réseau afin de le conserver. A la question de ce même député de savoir si des contrôles sont opérés sur ces revendeurs, M. Volpi mentionne trois types de contrôles, le premier étant réalisé auprès des revendeurs, le second provenant des clients, au travers de lettres de réclamation, et le troisième constitué par des enquêtes de satisfaction diffusées auprès des clients. Ce même député s'interroge encore sur les critères invoqués pour fermer ces revendeurs. Pour M. Volpi, le chiffre d'affaires a été pris en compte, ainsi que la place que le revendeur a

laissé à l'image des TPG. Il précise à cet égard que la qualité du service du revendeur a en l'occurrence entraîné plusieurs annulations.

Un député UDC aimerait savoir si le revendeur dont il est ici question a fait l'objet de plus de plaintes que les autres. M. Volpi relève que ce revendeur ne recevait pas plus de plaintes que les autres points. Ce même député demande s'il y a un contrat type pour tous les revendeurs. M. Forestier répond que c'est le même contrat pour tout le monde, Naville ayant en outre la possibilité de vendre des cartes à puce. M. Volpi souligne par ailleurs que la volonté des TPG est de s'émanciper de Naville pour donner la priorité aux autres revendeurs. M. Forestier rappelle quant à lui que Naville fonctionne avec des gérants dont le *turn over* est important ; les TPG préfèrent donc travailler avec des revendeurs qui proposent un service de qualité à leurs clients.

A la question d'un député PLR qui se demande si les TPG accentuent le mouvement sur les revendeurs au vu de la baisse de tarif, fort mal venue, décidée par le canton, et pourquoi des revendeurs ont déposé une pétition cette année alors que cela n'avait pas été le cas précédemment, M. Forestier relève qu'il n'y a pas plus de pression sur les revendeurs cette année que les années précédentes. Les conséquences de l'IN relèvent d'un autre sujet. Il explique alors que la baisse des prix n'a pas généré un accroissement du nombre de clients, mais l'IN a par contre initié une modification des comportements d'achat. Il remarque que des clients (environ 17 000 personnes) sont passés de l'abonnement mensuel à un abonnement annuel. D'autres clients sont passés de l'abonnement mensuel à la carte journalière. Ce député remarque que l'IN a donc bien fait baisser certains chiffres d'affaires et se demande en ce sens si cette IN n'a pas entraîné plus de pression que prévu. Ce que confirme M. Forestier.

Un député MCG aimerait savoir combien de revendeurs resteront opérationnels en 2024. Selon M. Forestier, il devrait en rester une septantaine, en fonction des besoins. Aux questions relevant des montants reçus par les revendeurs, il est rappelé par M. Forestier que les revendeurs touchent une commission sur leurs ventes et que, si le chiffre d'affaires est de 100 000 F, la personne encaisse 3000 F. Le chiffre d'affaires de ces revendeurs est d'environ de 300 000 F. M. Forestier relève également que les revendeurs pourront à l'avenir vendre également des abonnements annuels, ce qui les intéressera bien évidemment puisque la commission est plus importante. Ce même député demande comment les TPG vont améliorer la rémunération des revendeurs. Selon M. Forestier, un principe de bonus sera sans doute retenu.

Un député UDC observe qu'il y a des éléments contradictoires dans les explications données par les TPG. Il mentionne d'une part que ces derniers veulent conserver un réseau de proximité, alors que le nombre de revendeurs est en train de diminuer progressivement. Il remarque d'autre part que, si les points de vente pouvaient vendre des abonnements annuels, leur chiffre d'affaires serait meilleur. Il se demande comment les TPG feront pour garantir un revenu fixe aux revendeurs. M. Forestier souligne qu'il n'est pas question d'un revenu fixe, mais d'assurer ce revenu. Les TPG sont en train d'étudier les possibilités pour proposer des abonnements annuels au travers des revendeurs. Ce député s'interroge sur les raisons d'un obstacle éventuel. Pour M. Forestier, les revendeurs doivent être fiables financièrement. Il observe qu'il est arrivé que des revendeurs ne déclarent pas des ventes et que ce sera toujours un principe de commission qui sera maintenu. Ce même député se demande alors si les TPG n'auraient pas intérêt à promouvoir des abonnements annuels. M. Forestier souligne qu'un client, abonné mensuellement, achète en moyenne 5,2 abonnements mensuels par année ; cette personne n'est donc pas intéressée par un abonnement annuel. L'IN n'a pas entraîné le flot de nouveaux clients auxquels on pouvait s'attendre.

Une députée socialiste demande que la commission puisse recevoir une carte des points de vente pour 2015 et 2016, de localiser les points qui ont vu leur contrat résilié et s'il est vrai que c'est principalement le quartier de la Servette qui a été touché. Par ailleurs, elle aimerait savoir si un collaborateur des TPG aide les revendeurs pour la mise en œuvre de la qualité dont il a été question et comment sont pris en compte les achats autres opérés par les clients TPG dans le chiffre d'affaires des revendeurs. M. Volpi commente alors une carte en précisant les points dont l'ouverture est envisagée, à proximité des gares CEVA et le plan de formation des revendeurs (cf. *Annexe 4 : Formation Revendeurs TPG – document daté du 16 octobre 2015*), reçus ultérieurement sous format électronique. La rapporteuse relève que la qualité du premier document ne permet pas une reproduction intéressante pour le rapport et ce document a été renvoyé par la suite sous forme de carte interactive. Il ressort, selon M. Volpi, que quatre points de vente ont été supprimés à la Servette et qu'il en reste encore trois dans ce quartier. M. Forestier ajoute que le chiffre d'affaires diminue plus ou moins en fonction de l'éloignement du point de vente du centre-ville, tout en faisant remarquer qu'il s'agit d'un critère parmi d'autres.

Un député MCG déclare que les pétitionnaires ont avancé quant à eux un chiffre d'affaires de 150 000 F, ce qui est inférieur à celui mentionné précédemment. Ce à quoi M. Volpi répond qu'il est effectivement de 148 000 F. Ce même député demande si les quatre points de vente évoqués

dans la pétition ferment tous. Selon M. Volpi, trois resteront. Ce même député aimerait dès lors savoir s'il s'agit de revendeurs indépendants. Ce à quoi M. Volpi acquiesce. Ce député remarque encore qu'il existe des cautions sur les appareils TPG utilisés par les revendeurs, ce que confirme M. Forestier.

Ce même député se demande encore si les nouveaux points de vente seront des kiosques d'indépendants. M. Forestier mentionne que la recherche est en cours et que les kiosques Naville ne seront pas forcément privilégiés. Ce député remarque que, sur les dix fermetures évoquées, plus de la moitié sont des indépendants. Ce à quoi M. Forestier répond que sept points de vente vont être créés. Enfin, ce député s'interroge sur le nombre de points de vente ouverts en France. M. Forestier mentionne qu'il y en a quatre et, à terme, une dizaine. Ce député appuie la demande d'un plan plus détaillé que celui distribué.

#### **4. Discussions de la commission**

Lors de cette même séance de commission du 14 mars 2016, une députée socialiste propose que la commission attende les documents qui ont été demandés avant de prendre position.

Un député PLR intervient pour souligner que son groupe est en faveur d'un dépôt sur le bureau du Grand Conseil puisqu'il s'agit en fin de compte d'une ingérence dans la politique des TPG. Cette même députée socialiste relève qu'il y a tout de même des contrats de prestations qui ont été passés. Elle ne croit pas, par ailleurs, qu'il soit possible de se désintéresser de ce qui se passe au sein des TPG puisque les décisions prises impactent la vie dans les quartiers, ainsi que les services à la population.

Un député UDC estime quant à lui que l'audition des TPG a été suffisamment claire. La liberté de commerce doit primer. Il rappelle que certaines décisions prises au cours de ces dernières années ont mis à mal les finances des TPG ; il est question à présent d'une restructuration du réseau des points de vente. Son groupe déposera également cette pétition sur le bureau du Grand Conseil.

Un député MCG fait remarquer que la liberté de commerce ne signifie pas le monopole ; les TPG ont un contrat de prestations qui prime sur cette liberté de commerce. Il remarque, cas échéant, que tous les kiosques pourraient proposer des services TPG. Il signale en outre que les prétextes invoqués pour la fermeture de ces points de vente n'ont pas été clairs, tout comme la politique d'ouverture des nouveaux points de vente. Il aimerait donc lui aussi

attendre les documents demandés, tout en mentionnant qu'il sera d'avis de renvoyer ensuite cette pétition au Conseil d'Etat.

Un député PLR souligne qu'il ne croit pas que ce soit au Grand Conseil de mener les évaluations qualitatives des points de vente des TPG. Il rappelle que, pour vendre des voitures Ferrari, la maison mère doit octroyer une licence.

Une députée du groupe des Verts pense également qu'il convient d'attendre les documents requis, ne serait-ce que par respect envers les personnes auditionnées. Elle ajoute que les TPG ne sont pas une entreprise privée, mais une régie publique, et déclare que les prestations à la population doivent être prises en compte. Elle proposera donc pour sa part le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat. Elle signale encore ne pas avoir été convaincue par les explications qui ont été fournies.

Un député UDC invite certains commissaires à relire le contrat de prestations des TPG qui ne prévoit pas autant de détails sur la politique commerciale que certains l'imaginent. Les TPG sont une régie subventionnée à hauteur de 50% afin de proposer à la population des billets à prix modéré.

Un député PDC déclare qu'il sera sans doute en faveur du dépôt, mais il ne croit pas qu'il y ait une urgence particulière nécessitant de se déterminer immédiatement. Il se demande par ailleurs ce qu'il en est des personnes âgées qui ne se précipitent pas toutes sur leur téléphone pour acheter un billet.

La commission décide donc à l'unanimité (1 EAG, 3 S, 1 Ve, 1 PDC, 4 PLR, 2 UDC et 3 MCG) de suspendre toute décision quant à la P 1967 jusqu'à l'obtention des documents demandés aux TPG.

Lors de la séance du 21 mars 2016, une députée socialiste fait remarquer que la carte envoyée à l'attention des membres de la Commission des pétitions est illisible. Un député PLR partage ce constat. Le président de la commission interviendra donc auprès des TPG pour obtenir un document de travail adéquat.

Lors de la séance du 4 avril 2016, le président signale que la commission n'a pas encore reçu le document demandé et le point sur l'objet en question est reporté à une séance ultérieure dans l'attente du plan demandé. La séance du 11 avril 2016 ne permet pas quant à elle d'offrir un temps suffisant pour poursuivre les débats.

Lors de la séance du 18 avril 2016, le président fait mention du courrier adressée par la Nouvelle organisation des entrepreneurs (NODE) à la Commission des pétitions pour appuyer la P 1967 (cf. *Annexe 5 – Courrier de la NODE daté du 18 avril 2016 adressé à la Commission des pétitions du Grand Conseil*).



A un député relevant n'avoir jamais entendu parler de cette organisation, un député MCG mentionne qu'il s'agit du nouveau nom d'une association de commerçants de petites entreprises dont M. Yves Menoud est le président. Une députée socialiste relève que la Commission de l'environnement vient d'auditionner cette association dans le cadre d'une autre problématique et un député PLR, que la NODE gère également une fondation de prévoyance professionnelle pour les petits patrons. Un député UDC remarque que la NODE ressemble à la FER à une échelle très locale.

Les groupes reprennent leurs déclarations respectives.

Un député PLR déclare que son groupe a écouté avec attention les pétitionnaires et comprend leurs préoccupations. Toutefois, les TPG sont libres de s'organiser comme ils l'entendent. Il remarque que, si la redistribution des abonnements TPG avait entraîné un maillage trop faible, un problème en aurait résulté, mais tel n'est pas le cas. Le PLR ne s'opposera donc pas à la réorganisation des TPG et propose dès lors le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil.

Un député MCG relève que son groupe est très surpris par l'audition des TPG. Il observe que ces derniers ont retiré des gages importants auprès de commerçants. Il signale également que cette audition n'a pas été convaincante, puisque toutes les questions n'ont pas trouvé de réponse. Il se demande par ailleurs quel est le gain des TPG ; son groupe renverra donc cette pétition au Conseil d'Etat afin d'obtenir des réponses claires.

Une députée socialiste déclare que son groupe renverra également cette pétition au Conseil d'Etat. Elle rappelle que les TPG sont une entreprise qui reçoit des subventions publiques et qu'il s'agit d'une entreprise au bénéfice d'un contrat de prestations. Elle pense dès lors que le Grand Conseil a son mot à dire. Elle doute par ailleurs qu'il soit possible de comparer des tabacs indépendants et des kiosques Naville, et mentionne que le kiosque principalement concerné rend un service important aux personnes âgées notamment. Elle déclare que ce kiosque possède en outre un chiffre d'affaires, et ne croit donc pas que cet argument puisse être mis en avant. Elle observe également que la qualité des prestations est garantie dans ce kiosque qu'elle connaît par ailleurs.

Un député UDC déclare que son groupe partage cette opinion. Il rappelle que le « P » des TPG signifie « public » ; ce sont donc les besoins de la population qui doivent être pris principalement en compte. Il ajoute que l'accès à de nombreux services devient de plus en plus difficile, ce qui représente un problème sous-estimé. Il remarque que les TPG n'ont pas été convaincants lors de leur audition, tout comme le plan qui a été renvoyé.

Un second député UDC mentionne que son groupe votera le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil. Il rappelle que le contrat de prestations n'est pas fait pour régler la question des points de vente, mais pour offrir un réseau de transports publics. Il faut également tenir compte de la liberté d'entreprise ; la politique commerciale des TPG doit rester libre. Il rappelle que, lorsque le politique s'occupe des prix des billets, la résultante est catastrophique.

Une députée des Verts déclare ne pas avoir été convaincue par l'audition des TPG qu'elle juge très approximative. La réorganisation envisagée est peut-être judicieuse, mais elle rappelle toutefois que la priorité est de maintenir le service à la population. Si les gens doivent traverser le canton pour acheter un abonnement, les TPG ne fonctionneront pas. Elle évoque encore la liberté d'entreprise et remarque que cet argument ne fonctionne pas avec une entreprise subventionnée, une position que les entrepreneurs de la NODE partagent.

Un député PDC partage le point de vue du dernier député UDC. Il rappelle en effet que les TPG ont rencontré de nombreux problèmes ces derniers temps et pense que les solutions mises en avant par les TPG et permettant de compenser les pertes ne doivent pas être contrecarrées. Il souligne en outre que le Grand Conseil s'est prononcé en faveur de l'autonomie des régies publiques et que le dépôt de cette pétition est donc la meilleure option.

Un député MCG, au vu de ces dernières déclarations, se réjouit de voir les motions du PDC et de l'UDC, proposant de s'ingérer dans la gestion des HUG, retirées.

## 5. Vote final

**Le renvoi de la pétition 1967 au Conseil d'Etat est accepté** par 8 oui (1 EAG, 3 S, 1 Ve et 3 MCG) contre 7 non (1 PDC, 4 PLR et 2 UDC).

Mesdames et Messieurs les députés, compte tenu de ce qui précède, la Commission des pétitions vous recommande de suivre ses conclusions et de renvoyer la présente pétition au Conseil d'Etat.

**Liste des annexes**

- Annexe 1 : *Courrier de M<sup>me</sup> Batul Abedi à l'attention de M<sup>me</sup> Nathalie Rey, TPG, daté du 15 février 2016*
- Annexe 2 : *Contrat cadre de revendeur indépendant de titres de transport et autres articles N° 12402 entre les TPG et M<sup>me</sup> Batul Abedi, daté du 12 novembre 2009 et son Annexe n° 1 Modalités opérationnelles du dateur « Reiner »*
- Annexe 3 : *Présentation des TPG pour leur audition du 14 mars 2016, direction clients, Eric Forestier et Dimitri Volpi*
- Annexe 4 : *Formation Revendeurs TPG – document daté du 16 octobre 2015*
- Annexe 5 : *Courrier de la NODE daté du 18 avril 2016 adressé à la Commission des pétitions du Grand Conseil*

## **Pétition (1967)**

### **pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers**

Les Transports publics genevois ont choisi de mettre un terme aux contrats-cadres de revendeur indépendant de titres de transports et autres articles pour le 30 avril 2016. Cette décision fait suite au changement de stratégie concernant la politique commerciale des TPG ainsi qu'à la nécessité d'optimiser leur réseau en prévision de l'arrivée du SwissPass. Voilà la teneur du courrier envoyé par la responsable développement de marché des TPG à tous les points de vente de billets et abonnements TPG avec l'annonce d'un décompte pour solde de tout compte. La brutalité de cette annonce pour des motifs de marketing ne tient pas compte de la vie des habitants dans les quartiers, dont les nombreuses personnes âgées qui n'utilisent pas forcément internet et devront faire un long déplacement pour se procurer leur abonnement. La brutalité de cette annonce met aussi fin à une source de revenu pour les petits points de vente dans les quartiers, elle fragilise leur rentabilité et menace leur existence. Il faut agir rapidement pour empêcher cette décision !

Nous vous invitons toutes et tous à signer notre pétition pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers, afin que le Grand Conseil et le Conseil d'Etat prennent les mesures adéquates pour maintenir les points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers.

N.B. 567 signatures  
*p.a. M<sup>me</sup> Batul Abedi*  
*3, rue Hoffmann*  
*1202 Genève*

## ANNEXE 1

Madame  
Batul ABEDI  
3, rue Hoffmann  
1202 Genève

TPG transports publics genevois  
A l'attention de Mme Nathalie Rey  
Route de la Chapelle 1  
Case postale 950  
1212 Grand-Lancy 1

Genève, le 15 février 2016

**Concerne: Résiliation contrat n°12140918**  
**Revendeur 12402 – GED#210277**

Madame Rey,

Vous avez pris la décision de libérer notre garantie pour notre contrat TPG auprès de la banque BCG et ceci sans préavis.

Selon mon 1er courrier du 1er février et suite à notre entretien téléphonique, je mets l'accent sur les effets néfastes de cette résiliation:

Notre quartier comprend un grand nombre de personnes âgées incapables de se déplacer comprenant également ceux qui n'utilisent pas internet, les personnes handicapées qui ont une motricité réduite, sans parler des personnes travaillant tard. Notre point de vente à l'avantage d'être ouvert 7/7 et cela profite à un grand nombre de nos fidèles clients.

De plus, cette initiative est préjudiciable et n'est pas raisonnable au vu du chiffre d'affaire de 140'000.- dont 3% de commission + TVA que nous atteignons pour ce service.

Moins nous aurons de chiffre d'affaires plus le chômage augmentera, de plus nos clients n'approuvent pas cette décision de résiliation, une pétition comprenant plus de 500 signatures le prouve.

Notre commerce existe depuis 50 ans, de plus avons toujours été réguliers quant aux paiements.

Pour ces raisons, je vous demande de reconsidérer votre décision de résiliation et de nous permettre de proposer ce service à nos clients.

Je vous prie de recevoir, Madame, nos meilleures salutations.

Batul ABEDI

*Batul Abedi*

ABEDI  
Tabacs - Journaux  
Rue Hoffmann 3  
1202 GENEVE  
Tél. 022 733 07 44



**Contrat cadre  
de revendeur indépendant  
de titres de transport  
et autres articles  
N° 12402**

Entre

**Les Transports publics genevois**, agissant en son propre compte et comme entreprise de transport gestionnaire (ETG) de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève (CTI), "unireso", constituée par les CFF, la SMGN et les TPG, ci-dessous désignés TPG, représentés aux fins de la présente par Monsieur Eric FORESTIER, Directeur Ventes, Marketing & Communication, et par Monsieur Rémy BURRI, Responsable Commercial,

et

Mme BATUL Abedi, ci-dessous désigné "le revendeur".

### 1. Objet du contrat

- 1.1 Le présent contrat définit les modalités de vente, par les TPG au revendeur indépendant, de titres de transport de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso" et d'autres articles. Le revendeur indépendant les vend ensuite en son propre nom et pour son propre compte.

### 2. Prix

- 2.1 Les prix en vigueur au moment de chaque transaction sont applicables à la vente par les TPG au revendeur.
- 2.2 Une commission de 3,0% est concédée au revendeur sur la vente des titres de transport.
- 2.3 Le revendeur effectue la vente à sa clientèle au prix officiel en vigueur selon le document de référence "Tarifs et conditions générales", de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso".
- 2.4 En cas de changement de prix (modification tarifaire), le revendeur doit restituer aux TPG, dans un délai d'un mois à dater de l'entrée en vigueur des nouveaux tarifs,

Visa TPG :

Visa revendeur : Batul Abedi



les invendus constitués par les titres de transport ou articles portant l'ancien prix. Les titres de transport et les autres articles qui n'auront pas été restitués dans le délai imparti ne seront pas remboursés.

Les TPG établiront une note de crédit correspondant à la somme des invendus restitués, déduction faite de la commission de 3,0%.

### 3. Transfert des profits et des risques

- 3.1 Les profits et risques des articles vendus passent au revendeur dès qu'il en a pris possession, soit dès la livraison.
- 3.2 Les TPG ne prennent en aucun cas à leur charge le dommage résultant de la disparition (vol, perte, etc.) de produits livrés au revendeur.

### 4. Commandes, facturation et paiement

- 4.1 Le revendeur ne peut pas effectuer plus d'une commande par semaine. En cas de nécessité, les TPG peuvent effectuer des livraisons supplémentaires d'une valeur inférieure à CHF 1'000.--. Un montant de CHF 30.-- (TVA incluse) sera alors facturé au revendeur par livraison supplémentaire inférieure à CHF 1'000.--. Si le montant de la 2<sup>ème</sup> facture dépasse la valeur de CHF 1'000.--, le montant de CHF 30.-- ne sera pas facturé.
- 4.2 Le revendeur doit passer un minimum de 6 commandes par année.
- 4.3 Le revendeur s'acquitte du montant total de chaque facture dans les :
- 15 (quinze) jours calendrier qui suivent sa réception pour les revendeurs détenteurs d'un appareil de vente Reiner.
  - 5 (cinq) jours calendrier qui suivent sa réception pour les revendeurs détenteurs d'un appareil de vente Sadapplic.
- 4.4 En cas de retard dans le paiement d'une facture, les frais de rappel seront facturés au revendeur.
- 4.5 A la signature du contrat, le revendeur fournit aux TPG une garantie bancaire de paiement émise par un établissement bancaire de renom de la place et couvrant l'exécution des obligations contractuelles, le dépôt et la vente de titres de transport ainsi que le prêt du matériel.  
La garantie bancaire sera d'un montant de CHF 3'000.-, pour les revendeurs détenteurs d'un appareil « Reiner », ou de CHF 10'000.-, pour les revendeurs détenteurs d'un appareil « Sadapplic ». Lors de l'uniformisation des systèmes de vente, fin 2006, la garantie bancaire sera ramenée à un montant de CHF 3'000.- pour tous les revendeurs indépendants, sans distinction, en adéquation avec la valeur du nouveau matériel fourni.

Visa TPG :

Visa revendeur : Batul Abedi



## 5. Obligations du revendeur

- Le revendeur s'engage à assurer la vente des titres de transport et autres articles et à fournir à la clientèle un service irréprochable durant les heures d'ouverture officielles de son commerce.
- Le revendeur s'engage à apposer à un endroit convenu entre lui et les TPG un signe distinctif désignant l'établissement comme étant un point de vente des titres de transport de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso".
- 5.3 Le revendeur s'engage à exposer dans son établissement, en concordance avec la politique commerciale de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso", toute information destinée à la clientèle et se rapportant aux titres de transport et autres articles et à suivre les orientations commerciales communiquées par le répondant des TPG.
- 5.4 Le revendeur s'engage à distribuer ou à porter à la connaissance de la clientèle les documents, informations ou objets promotionnels qui lui auront été confiés par les TPG à cet effet.
- 5.5 Le revendeur s'engage à vérifier le numéro de carte de base du client ainsi que sa date de naissance, sur la carte originale ou une photocopie, avant toute vente de titre de transport adéquat (notamment junior, adulte ou senior). Il s'engage à n'utiliser les données personnelles confiées que dans le cadre de l'exécution de ses obligations contractuelles et en conformité avec les dispositions légales en vigueur.
- 5.6 Il est notamment strictement interdit au revendeur :
- a : de valider un abonnement pour une date antérieure au jour de la vente ;
  - b : d'omettre d'apposer une date sur un abonnement ;
  - c : de réutiliser un ancien abonnement et d'en changer les dates ;
  - d : de ne pas respecter les différentes catégories d'abonnements (junior, adulte ou senior) ;
  - e : de vendre un abonnement lorsque la carte de base du client est échue ;
  - f : de vendre un abonnement avec un rabais lorsque le justificatif est échu ou ne correspond pas au numéro de la carte de base.
- 5.7 En cas de tentative de fraude de la part du client, le revendeur a l'obligation de confisquer sur le champ le titre de transport falsifié présenté, ainsi que, le cas échéant, la carte de base (abonnement unireso ou transfrontalier). Il s'engage à les retourner, dans les plus brefs délais, au bureau des billets des TPG à l'adresse reprise ci après.
- 5.8 Le revendeur s'engage à solliciter les TPG pour la formation de son personnel et à demander conseil en cas de doute sur la marche à suivre.
- 5.9 Le revendeur engage sa responsabilité pour toute violation de ses obligations. Dans les hypothèses visées à l'article 5.6 et selon la gravité des faits, les TPG se réservent, en outre, le droit de déposer plainte pénale.

Visa TPG :

Visa revendeur : Batul Al-edi





## 6. Diligence des TPG

- 6.1 Les TPG s'engagent à assurer la formation initiale du revendeur et à maintenir le bon niveau de connaissance des services offerts par la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso", notamment lors de modifications de l'offre (changement tarifaire, changement d'horaire, etc...).

## 7. Modalités opérationnelles

- 7.1 Les titres de transport sont délivrés par un appareil de vente, un appareil « Reiner » ou un appareil « Sadapplic », confié au revendeur par les TPG. En cours de contrat, les TPG se réservent le droit, sans frais et sans indemnité pour le revendeur, de remplacer l'appareil attribué par celui de l'autre type.
- 7.2 Les diverses procédures régissant la coopération entre les TPG et le revendeur sont pour le reste définies en annexe du contrat. Les modalités opérationnelles de l'appareil « Reiner » fait l'objet de l'Annexe 1 et celles de l'appareil « Sadapplic » de l'Annexe 2 au contrat.

## 8. Durée et résiliation

- 8.1 Le présent contrat prend effet à sa signature. Il est conclu pour une durée indéterminée.
- 8.2 Le présent contrat est **incessible**. Les droits et obligations qu'il génère ne peuvent être transmis à des tiers.
- 8.3 Les parties peuvent résilier le présent contrat par courrier recommandé, moyennant un préavis d'1 (un) mois en cas de résiliation par le revendeur, ou de 3 (trois) mois en cas de résiliation par les TPG.
- 8.4 En cas de violation répétée par le revendeur de ses obligations, les TPG pourront en outre résilier le contrat après l'envoi de 3 lettres d'avertissements (une par erreur constatée).
- 8.5 Reste réservée la résiliation par les TPG pour justes motifs, avec un préavis d'un mois, notamment à la suite de l'absence de commandes régulières ou en fonction des besoins de l'entreprise et de sa politique commerciale, ainsi que la résiliation avec effet immédiat en cas de faute grave du revendeur.
- 8.6 Le revendeur est tenu d'aviser les TPG par courrier recommandé 1 (un) mois au préalable en cas de remise du commerce à un tiers, de cessation d'activité, de procédure de faillite ou de changement d'adresse.  
Les TPG et le revendeur procéderont alors au décompte final. Les créances sont immédiatement exigibles et peuvent être compensées. Toute commande livrée et encore impayée reste due par le revendeur aux TPG et tout solde d'inventus restitué aux TPG et ayant fait l'objet d'une facture déjà payée est remboursé au

Visa TPG :

3

Visa revendeur : Batul Al<sub>u</sub>edi



revendeur par les TPG.

Le paiement complet des sommes dues et la restitution de l'appareil de vente Reiner ou Sadapplic, en bon état de fonctionnement, mettent fin au contrat.

- 8.7 Tout matériel reçu en prêt des TPG et non restitué au terme du présent contrat est facturé au revendeur.

### 9. Dispositions finales

- 9.1 Le présent contrat et ses annexes annulent et remplacent tout contrat, annexe ou amendement antérieur.
- 9.2 Toute modification du présent contrat doit impérativement revêtir la forme écrite.
- 9.3 Font partie intégrante du présent contrat, les annexes suivantes :
- Annexe N° 1, modalités opérationnelles du dateur "Reiner".

### 10. Droit applicable et for juridique

- 10.1 Le présent contrat est soumis au droit suisse.
- 10.2 Les parties conviennent de porter tout litige résultant de l'interprétation et/ou de l'inexécution du présent contrat, de ses annexes ou de ses éventuels avenants par-devant les tribunaux de la République et Canton de Genève, seuls compétents pour en connaître, sous réserve de recours au Tribunal fédéral.

Visa TPG :

Visa revendeur : Batul Abedi



Ainsi fait, à Genève, le 12 novembre 2009, en deux exemplaires valant un seul :

**Transports publics genevois**  
Route de la Chapelle 1, CP 950  
1212 Grand-Lancy 1

M. Eric FORESTIER   
Directeur Ventes, Marketing & Communication

M. Rémy BURRI   
Responsable Commercial

**Tabacs Journaux**  
Boulevard Hoffman 3  
1202 Genève

Mme Batel ABEDI  
Le revendeur

  
Batel Abedi

Annexe(s) : Selon article 9.3 du présent contrat

Visa TPG :

Visa revendeur : Batel Abedi

**Annexe N° 1  
au contrat  
de revendeur indépendant  
N° 12402**

**Modalités opérationnelles  
du dateur "Reiner"**

La présente annexe se réfère à la clause 9.3 du contrat précité.

**1. Dateur mécanique**

- 1.1 Un dateur mécanique " Reiner " est mis à disposition du revendeur sous forme de prêt, en vue de vendre des abonnements de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève (CTI), "unireso<sup>®</sup>".
- 1.2 Cet appareil reste propriété des TPG en toutes circonstances.
- 1.3 La plaquette d'identification spécifique au revendeur est également propriété des TPG.
- 1.4 Les réparations et l'entretien de cet appareil et de la plaquette d'identification sont effectués exclusivement par les TPG.
- 1.5 En fin de contrat, le dateur mécanique est restitué aux TPG. En cas de non-restitution, il est facturé au revendeur après déduction du montant de la garantie, dans le cadre de l'article 8.6 du contrat cadre.
- 1.6 Le revendeur répond de tout dommage excédant l'usure normale du dateur mécanique.
- 1.7 Le revendeur s'engage à n'utiliser le dateur mécanique qu'à la seule fin d'apposer des dates sur les abonnements de la Communauté Tarifaire Intégrale de Genève "unireso<sup>®</sup>".

**2. Commande, livraison et retour d'abonnements**

- 2.1 Le revendeur ou son remplaçant nommément désigné par lui, est légitimé à passer commande directement auprès des TPG.
- 2.2 Le service de livraison des TPG ou tout autre prestataire de service désigné par les TPG, procède à la livraison dans un délai n'excédant pas 48 heures ouvrables, à l'aide d'un emballage normalisé, réutilisable, qui sera rendu aux TPG après usage lors de la prochaine livraison.
- 2.3 Les TPG n'assument aucune responsabilité pour d'éventuels ravitaillements tardifs indépendants de leur volonté ou pour une rupture de stock du revendeur.

Visa TPG :



Visa revendeur : *Batul Abedi*



2.4 Le revendeur ou son remplaçant autorisé, prend possession des marchandises livrées. Après contrôle il indique la date de livraison et appose sa signature sur le bordereau récapitulatif en deux exemplaires, dont un est conservé par le revendeur. Aucune contestation relative au contenu de la livraison n'est opposable aux TPG après signature du bordereau récapitulatif.

### 3. Vente

3.1 Lors de la vente de tous types d'abonnements, le revendeur a l'obligation de faire usage du dateur mécanique "Reiner" afin d'apposer la date marquant le début de validité de l'abonnement.

3.2 Lors de la vente d'abonnements personnels non transmissibles, le revendeur transcrit simultanément sur l'abonnement le numéro de la carte de base, qu'il aura préalablement demandée au client.

### 4. Date de validation

4.1 Le revendeur fournit à la clientèle toute information écrite ou orale au sujet du délai de validité des abonnements mensuels.

4.2 Après la validation, le revendeur a l'obligation de vérifier la date de validation imprimée sur l'abonnement.

4.3 En cas d'erreur, il émet un nouvel abonnement avec la date correcte.

4.4 L'abonnement portant la date erronée, endommagé ou impropre à être commercialisé est retourné immédiatement aux TPG afin d'être crédité au revendeur.

Visa TPG :

Visa revendeur :

Batul Abedi



## 5. Validité des abonnements

La durée de validité des abonnements se calcule de la manière suivante :

| Janvier   | Février   | Mars  | Avril   |
|---|---|---|---|
| du au<br>1 janv > 31 janv<br>2 janv > 1 févr<br>3 janv > 2 févr<br>etc.<br>28 janv > 27 févr<br>29 janv > 28 févr<br>30 janv > 28 ou 29 févr<br>31 janv > 28 ou 29 févr | du au<br>1 févr > 28 ou 29 févr<br>2 févr > 1 mars<br>3 févr > 2 mars<br>etc.<br>28 févr > 27 mars<br>29 févr > 28 mars                       | du au<br>1 mars > 31 mars<br>2 mars > 1 avril<br>3 mars > 2 avril<br>etc.<br>28 mars > 27 avril<br>29 mars > 28 avril<br>30 mars > 29 avril<br>31 mars > 30 avril | du au<br>1 avril > 30 avril<br>2 avril > 1 mai<br>3 avril > 2 mai<br>etc.<br>28 avril > 27 mai<br>29 avril > 28 mai<br>30 avril > 29 mai                    |
| Mai   | Juin  | Juillet   | Août  |
| du au<br>1 mai > 30 mai<br>2 mai > 1 juin<br>3 mai > 2 juin<br>etc.<br>28 mai > 27 juin<br>29 mai > 28 juin<br>30 mai > 29 juin<br>31 mai > 30 juin                     | du au<br>1 juin > 30 juin<br>2 juin > 1 juil<br>3 juin > 2 juil<br>etc.<br>28 juin > 27 juil<br>29 juin > 28 juil<br>30 juin > 29 juil        | du au<br>1 juil > 31 juillet<br>2 juil > 1 août<br>3 juil > 2 août<br>etc.<br>28 juil > 27 août<br>29 juil > 28 août<br>30 juil > 29 août<br>31 juil > 30 août    | du au<br>1 août > 31 août<br>2 août > 1 sept<br>3 août > 2 sept<br>etc.<br>28 août > 27 sept<br>29 août > 28 sept<br>30 août > 29 sept<br>31 août > 30 sept |
| Septembre   | Octobre   | Novembre  | Décembre  |
| du au<br>1 sept > 30 sept<br>2 sept > 1 oct<br>3 sept > 2 oct<br>etc.<br>28 sept > 27 oct<br>29 sept > 28 oct<br>30 sept > 29 oct                                       | du au<br>1 oct > 31 oct<br>2 oct > 1 nov<br>3 oct > 2 nov<br>etc.<br>28 oct > 27 nov<br>29 oct > 28 nov<br>30 oct > 29 nov<br>31 oct > 30 nov | du au<br>1 nov > 30 nov<br>2 nov > 1 déc<br>3 nov > 2 déc<br>etc.<br>28 nov > 27 déc<br>29 nov > 28 déc<br>30 nov > 29 déc  | du au<br>1 déc > 31 déc<br>2 déc > 1 janv<br>3 déc > 2 janv<br>etc.<br>28 déc > 27 janv<br>29 déc > 28 janv<br>30 déc > 29 janv<br>31 déc > 30 janv         |

Visa TPG :

Visa revendeur :

Batul Abedi





Ainsi fait à Genève, le 12 novembre 2009, en deux exemplaires, valant un seul.

**Transports publics genevois**  
Route de la Chapelle 1, CP 950  
1212 Grand-Lancy 1

M. Eric FORESTIER  
Directeur Ventes, Marketing & Communication

M. Rémy BURRI  
Responsable Commercial

**Tabacs Journaux**  
Boulevard Hoffman 3  
1202 Genève

Mme Batel ABEDI  
Le revendeur

Batel Abedi

Nicole Valiquier Grecuccio 16.05.16

## Grand Conseil, Commission des pétitions Audition du lundi 14 mars 2016

P1967  
tpg  
Direction Clients  
Eric Forestier,  
Dimitri Volpi

#213550

## Les canaux de distribution en 2015

|  ① Billets    |  ② Abts  |  ③ Conseil  |
|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- DATT fixes (600)</li> <li>- DATT mobiles (150)</li> <li>- SMS</li> <li>- Contrôleurs (constat = billet)</li> <li>- Hôtels (env. 200)</li> <li>- Back office (accords libre circulation)</li> <li>- Agences</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences (3)</li> <li>- <b>Revendeurs</b><br/><b>17% de notre CA</b></li> <li>- Back office (Grands comptes, aboline)</li> </ul>       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Agences</li> </ul>   |





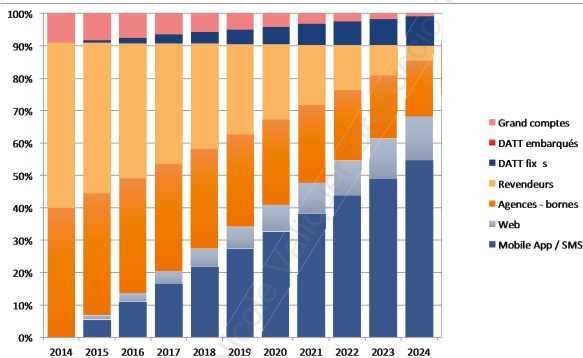
## Les défis de la distribution pour les tpg

- Clients - Self Service/Autonomisation (e-business et appli) > nos clients attendent à la fois des solutions **simples**, rapides et d'avantage de **conseil personnalisé**. Evolution des équipements : les **tél mobiles** deviennent un **compagnon de voyage** (consultation des horaires et **achat de TT**).
- Billetique - Adaptation des tpg aux standards et systèmes nationaux > SwissPass
- Finance - Le contexte financier contraint des tpg pour les prochaines années
- Revendeurs - Focus sur la qualité de service et de **conseil**, solvabilité, couverture efficace du canton, présence en France voisine à renforcer
- Agences - Gérer les pics de fréquentation, **maintenir** la qualité d'accueil, gérer la transition SwissPass
- Partenaires - Capacité à répondre aux **demandes** d'animation (information, vente)

Ces changements prévisibles ont amené la Direction Clients à **faire** évoluer la distribution avec pour objectifs:

- d'augmenter le service clients,
- de **maintenir/réduire** les coûts et développer notre CA
- d'améliorer l'image des tpg
- d'augmenter la flexibilité de la distribution.

## Evolution des ventes d'abonnements



## Nos objectifs et les engagements clients

| Service clients  | Image   | Finances   | Flexibilité de la distribution   |
|--|---|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Offrir le bon titre de transport au bon moment au bon endroit</li> <li>▪ Accueillir et conseiller les clients de manière irréprochable</li> <li>▪ Proposer un service après-vente accessible et de qualité</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Contribuer a une image positive et dynamique des tpg</li> <li>▪ Offrir un accès simple, innovant et fiable aux transports publics</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Optimiser l'efficience des canaux de distribution</li> <li>▪ Garantir les recettes</li> <li>▪ Maitriser les coûts de la distribution</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Agilité et flexibilité des canaux de distribution</li> <li>▪ S'adapter à l'évolution technologique (SwissPass, RFID, self service...)</li> <li>▪ Répondre aux besoins clients (facilité d'accès, praticité...)</li> </ul> |

## Notre réseau revendeurs en 2016

- 92 revendeurs. Un réseau de proximité complémentaire à nos agences.
- Depuis 2 ans, reprise en main de notre réseau revendeurs afin de préparer l'arrivée du Swisspass (e-business), de répondre à leurs attentes (renouveler des abonnements annuels, disponibilité tpg) et leur garantir un revenu.
- L'ouverture et la fermeture de points de ventes fait partie de la vie et de l'animation de notre réseau. En 2016, 10 points de vente seront fermés, 7 autres ouvriront. Nos contrats revendeurs ont un préavis de 3 mois (art. 12.1). Possibilité de fermeture immédiate si non paiement.

## Notre réseau revendeurs

---

- Les tpg n'ont donc pas l'intention de «mettre un terme aux contrats cadres de revendeur» et continuent de s'appuyer sur ce réseau en le montant en compétences pour préparer l'avenir:
  - Quantitatif: localisation géographique, zone de chalandise, fiabilité paiements,...
  - Qualitatif: qualité du point de vente et mise en avant des tpg, accueil, amplitude horaires et jours d'ouverture, qualité d'information aux clients,
  - Fin 2014, les tpg ont investi et équipé leurs revendeurs de tablettes tactiles leur permettant entre autres et à terme de pouvoir vendre les abonnements sur le Swisspass.

## *Formation Revendeurs TPG*

### **Auteur**

Dimitri VOLPI  
[volpi.D@tpg.ch](mailto:volpi.D@tpg.ch)

### **Entreprise**

Transports Publics Genevois

### **Fonction**

Responsable Opérations Ventes

### **Domaine d'activité**

Direction Clients

### **Date**

16 octobre 2015

### **Table des matières**

|  |   |
|--|---|
| 1 Structure et dispositif .....                                  | 2 |
| 1.1 Principaux contenus .....                                    | 2 |
| 2 Management du dispositif .....                                 | 3 |
| 2.1 Evaluation du dispositif de formation .....                  | 3 |
| 2.2 Procédure d'évaluation des acquis .....                      | 3 |
| 2.3 Démarche qualité .....                                       | 3 |
| 3 Description du processus de formation .....                    | 4 |
| 3.1 Déroulement général .....                                    | 4 |
| 3.3 Objectifs spécifiques .....                                  | 4 |
| 3.4 Appuis particuliers travail hors formation .....             | 4 |
| 3.5 Appuis particuliers travail SAV .....                        | 4 |
| 4 Plaquette type pour communication du cours .....               | 5 |
| 5 Evaluation de satisfaction du cours par les participants ..... | 6 |

## Formation revendeurs tpg

---

### 1 Structure et dispositif

La formation revendeurs vise à développer les compétences pratiques (utilisation du système de vente) et connaissances géographiques/zonales unireso (découpage des zones pour le calcul des tarifs).

Les participants sont directement formés sur toutes les actions de ventes qu'ils seront amenés à réaliser au quotidien. Ces derniers transféreront ainsi les connaissances acquises tout au long de la formation et sur des actions identiques de celles qu'ils devront effectuer à leur poste de travail.

La formation se déroulera en alternance théorie/pratique, 08h00 au total. Elle sera déployée dans les locaux des tpg afin d'optimiser le temps/coûts et de renforcer le sentiment d'appartenance à une grande entreprise.

Afin de faciliter l'apprentissage des participants et le transfert des connaissances, la formation sera dispensée sur :

- des poste de travail reproduisant à l'identique celui qui sera installé dans leur espace de vente en magasin
- les supports d'informations qu'ils utiliseront pour l'information à la clientèle

La « qualité » est le mot d'ordre de cette formation, aussi un soin particulier sera apporté à l'accueil des participants, notamment :

- qualité des communications/invitations
- qualité d'accueil - café d'accueil – aménagement du temps
- repas pause
- disponibilité du formateur

#### 1.1 Principaux contenus

- présentation et reconnaissance du zonage unireso (découpage, système de calcul)
- application du calcul des zones
- présentation de la nomenclature tarifaire unireso
- présentation du système de ventes
- mise en fonction du système de ventes (login + password)
- utilisation des fonctions et réalisation des actions de vente

## Formation revendeurs tpg

---

### 2 Management du dispositif

#### 2.1 Evaluation du dispositif de formation

Le dispositif sera évalué par différents axes.

- 1) Chaque fin de formation les participants seront invités à s'exprimer librement sur le déroulement du cours, l'atteinte des objectifs fixés et des attentes personnelles
- 2) Afin de connaître leur taux de satisfaction, les participants sont invités à s'exprimer via un formulaire d'évaluation standard entreprise (voir annexe)
- 3) Une évaluation de satisfaction est organisée par le secteur marketing (formulaire écrit et anonyme)

Les informations récoltées permettent notamment d'ajuster rapidement les futures formations, d'améliorer le dispositif, investir dans des moyens/outils plus adaptés, d'évaluer la qualité des locaux, de l'organisation et du formateur et de rédiger un bilan de formation destiné aux mandants et aux partenaires.

#### 2.2 Procédure d'évaluation des acquis

La procédure se compose de deux phases.

La première se déroule tout au long de la journée de formation, notamment par le biais des exercices pratiques et des actions à réaliser sur le matériel de vente.

Dans un deuxième temps, les connaissances et compétences acquises au cours de la formation sont vérifiées à la place de travail du revendeur (test de connaissances théorique/pratique réalisé par le responsable du canal de distribution). Cette démarche vise à vérifier si les connaissances sont transférées dans la pratique du lieu de travail. Cette action est réalisée au moment de l'installation du terminal de vente chez le revendeur (environ un mois après la formation).

#### 2.3 Démarche qualité

Le contrôle qualité s'inscrit dans le système de management qualité tpg et repose essentiellement sur les indicateurs performance/qualité conformément à l'organisation interne.

Méthodes de contrôle :

- 1) Visites qualité effectuée par un agent interne tpg (base indicateurs de coaching)
- 2) Evaluation continue du résultat effectuée par un organisme externe (client mystère). Ceci permettra également de comparer les impacts de cette action avant/après formation

## Formation revendeurs tpg

---

### 3 Description du processus de formation

#### 3.1 Déroulement général

#### 3.2 Objectifs généraux

Au terme de cette formation les participants seront capables de renseigner les clients sur les zones et tarification unireso, d'utiliser le système de ventes tpg pour éditer les titres de transport et de fournir les compléments d'information pour chaque titre de transport.

#### 3.3 Objectifs spécifiques

- Nommer et identifier toutes les zones unireso, sans erreur
- Calculer toutes les combinaisons zonales permettant la vente d'un titre de transport unireso
- Informer les clients sur le périmètre de validité et tous les titres de transport unireso « tout Genève » pouvant être émis chez un revendeur
- Utiliser le système de vente et être en mesure de réaliser toutes les actions de vente disponibles sur l'environnement revendeur
- Utiliser la messagerie électronique du terminal de vente
- Réaliser la clôture de caisse du terminal de vente
- Déterminer les attentes des tpg en matière d'accueil à la clientèle

#### 3.4 Appuis particuliers travail hors formation

Les participants repartent de la formation avec une documentation spécifique et facilement utilisable à leur place de travail en cas de besoin pour réaliser les différentes manipulations étudiées ou pour fournir un renseignement (pas de travail à réaliser après la formation).

Le système de vente dispose d'une fonction permettant d'activer un tutoriel d'accompagnement et de visualiser chaque étape de vente.


#### 3.5 Appuis particuliers travail SAV

Les progrès sont suivis par des actions de coaching planifiées à la place de travail, après la formation. Ces dernières peuvent également se faire sur demande du participant. Il s'agit notamment :

- De communiquer au formateur un bilan de l'état d'expérience, 3 mois après la formation
- D'évaluer la réalisation des plans d'action de progrès en termes d'applications pratiques
- De définir en commun les nouveaux objectifs de progression

## Formation revendeurs tpg

### 4 Plaquette type pour communication du cours

|  |   |  |
|--|---|--|
|  <p>Point de vente<br/>tpg<br/>Transport publics genevois<br/>www.tpg.ch</p>   | <h2>FORMATION DE BASE<br/>REVENDEURS TPG</h2>   |  |
| <p><b>Contenu de la formation :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des zones unireso</li> <li>• Méthodes de calculs des combinaisons zonales</li> <li>• Tarification unireso</li> <li>• Application des fonctionnalités du système de ventes tpg</li> <li>• Réalisation des ventes via SDS</li> <li>• Gestion des clôtures de caisse</li> </ul>   | <p><b>Objectif :</b><br/>Au terme de cette formation les participants seront capables de renseigner les clients sur les zones et tarification unireso, d'utiliser le système de ventes tpg pour éditer les titres de transport et de fournir les compléments d'information pour chaque titre de transport.</p> <p><b>Compétence :</b><br/>Informier et réaliser les ventes de tous les articles unireso disponibles dans le terminal de vente revendeur de manière autonome et dans le respect des conditions de vente éditées par les tpg.</p> |  |
| <p><b>Méthode :</b><br/>Approche pédagogique démonstrative et découverte. Alternance entre pratique et théorie.</p>  | <p><b>Evaluation :</b><br/>Présence 100% requise<br/>Participation active pendant la journée de formation<br/>Supervision à la place de travail</p>   |  |
| <p><b>Public :</b><br/>Revendeurs et dépositaires tpg</p> <p><b>Prérequis :</b><br/>S'exprimer en langue Française couramment<br/>Aisance informatique<br/>Connaissance de la géographie du canton de Genève<br/>Connaissance de base du réseau tpg</p> <p><b>Travail personnel et approfondissements :</b><br/>Le travail personnel est recommandé, notamment pour les connaissances tarifaires, réseau). Le manuel de l'utilisateur « support de vente produits unireso » et les divers dépliants d'information, constituent les ressources principales pour le travail personnel.</p> | <p><b>Lieu :</b><br/>Salle de formation tpg<br/>Transports publics genevois<br/>Agence tpg de Cornavin<br/>(située dans la gare de Cornavin)</p> <p><b>Durée :</b><br/>2 ½ journées de 4h (8 heures au total)</p>   |  |
| <p><b>Intervenant :</b><br/>M. Vincent WEBER<br/>Transports publics genevois<br/>Route de la Chapelle 1<br/>1212 Grand Lancy<br/><a href="mailto:Weber.vincent@tpg.ch">Weber.vincent@tpg.ch</a><br/>Tél : +4122 308 35 08</p>  | <p><b>Contact :</b><br/>Mme Nathalie Rey<br/>Transports publics genevois<br/>Route de la Chapelle 1<br/>1212 Grand Lancy<br/><a href="mailto:Rev.n@tpg.ch">Rev.n@tpg.ch</a><br/>Tél : +4122 308 35 21</p>   |  |





# NODE

DEPUIS 1922

Rue de Malatrex 14, 1201 Genève | Suisse

**Prise de position  
A destination de la Commission des pétitions du Grand Conseil**

**P 1967 « Pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers »**

Genève, le 18 avril 2016

La NODE remercie la Commission des pétitions Grand Conseil de prendre le temps de lire notre position sur la pétition P 1967 « Pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers »

La NODE, organisation créée en 1922, est un partenaire économique actif dans le canton de Genève ; elle représente des entreprises dont le plus grand nombre sont actives dans le commerce de détail. Elle participe activement au tissu économique, touristique et social.

Plusieurs de nos membres nous ont informé vendredi dernier du dépôt de cette pétition. Et nous tenions à réagir.

En préambule, nous vous rappelons que le commerce genevois, spécialement le commerce de proximité, se trouve depuis plusieurs années en position difficile, notamment par la mise en place de chaînes de distribution, le développement de la vente en ligne et, depuis le 15 janvier 2015, un franc fort qui rend de plus en plus laborieuse la survie du commerce genevois. De plus, nous soulignons le fait que les petites enseignes représentent les derniers points de vente des quartiers et permettent ainsi de maintenir une vie et une cohésion locales.

Nous comprenons qu'une entreprise puisse choisir de nouveaux vecteurs de vente, mais dans le cas présent, les TPG ne relèvent pas d'une entreprise « classique ». En effet, elle est au bénéfice d'un contrat de prestation qui lui permet d'obtenir plusieurs avantages, dont un apport financier non négligeable. Ce financement vient en partie des entreprises locales, qui elles-mêmes peuvent vivre en vendant des abonnements TPG. Il est donc raisonnable que l'Etat équilibre ces rentrées et ces dépenses dans ce dossier. Pour cela nous vous recommandons de soutenir le maintien des ventes d'abonnement TPG dans les quartiers.

En remerciant la Commission des pétitions du Grand Conseil de l'attention qu'elle portera à nos propos, nous restons à son entière disposition en cas de questions supplémentaires.

**NODE**  
**Nouvelle Organisation Des Entrepreneurs,**  
**depuis 1922**



NOUVELLE  
ORGANISATION DES  
ENTREPRENEURS

T 022 338 27 28  
F 022 338 27 20  
node@node1922.ch  
node1922.ch

*Date de dépôt : 17 mai 2016*

## RAPPORT DE LA MINORITÉ

### **Rapport de M. Alexis Barbey**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

Les préoccupations des pétitionnaires qui représentent plusieurs points de vente indépendants sont largement compréhensibles. Le chiffre d'affaires représenté par la vente des abonnements TPG est importante (env. 150 000 F par an) et, surtout, les billets et abonnements TPG sont un produit d'appel qui induit la vente d'autres produits comme des journaux, magazines et autres sucreries. En contrepartie, les revendeurs proposent aux TPG un maillage étroit du territoire, et au public des explications et un service après-vente précieux dans le cadre de systèmes de vente toujours plus automatisés.

Pour autant, cela signifie-t-il que les TPG ne doivent pas faire évoluer le réseau de leurs revendeurs ? Aux yeux du PLR et des autres minoritaires, cela n'est certes pas le cas. Il s'agit en effet de laisser à cette entreprise le droit de s'organiser comme elle le souhaite dans le cadre du contrat de prestations auquel elle est soumise. Signalons qu'il s'agit là d'une des rares possibilités laissées aux TPG pour optimiser son exploitation, puisque le réseau et la fréquence sont largement soumis à des accords préalables de l'Etat.

- De quoi s'agit-il ? De la suppression de 10 revendeurs indépendants sur un total de 92.
- Est-ce un phénomène isolé ? Non, puisque, en 2015, 18 revendeurs ont été supprimés.
- Est-ce une baisse de la qualité de service des TPG en conséquence d'une raréfaction des points de vente ? Non, car d'autres points de vente sont ouverts par la suite.
- Cela se justifie-t-il d'un point de vue stratégique ? Oui, car l'arrivée du SwissPass entraîne un accroissement de la vente d'abonnements annuels et de tickets journaliers au détriment des abonnements mensuels.

A l'écoute des différentes auditions, les minoritaires pensent qu'il s'agit de laisser aux TPG la marge de manœuvre nécessaire pour organiser leur réseau de distribution tout en s'assurant qu'il n'y a pas de baisse de qualité du service pour la population genevoise. Ainsi, on permettra à l'entreprise de suivre l'évolution de son métier et en particulier l'augmentation des interactions par internet et réseau téléphonique. Cette souplesse permettra également de s'assurer, à travers une gestion rigoureuse de la part des TPG, que les montants très importants consentis par la collectivité pour le développement des infrastructures de transports publics sont justifiés et non pas augmentés par un laxisme dans l'exploitation.

En conséquence, il vous est recommandé de déposer le présent rapport sur le bureau du Grand Conseil.