

Date de dépôt : 2 novembre 2016

Rapport du Conseil d'Etat au Grand Conseil sur la pétition pour un maintien de points de vente d'abonnements TPG dans les quartiers

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 1^{er} septembre 2016, sur la base du rapport de la commission des pétitions, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une pétition dont le libellé est le suivant :

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. 255 signatures
p.a. Mme Batul Abedi
3, rue Hoffmann
1202 Genève*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

En date du 1^{er} septembre 2016, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat cette pétition demandant le maintien de points de vente de billets TPG dans les quartiers. Toutefois, contrairement à ce qu'ont compris les pétitionnaires, les Transports publics genevois (TPG) n'ont pas changé de stratégie commerciale et n'ont aucune volonté de mettre fin au réseau de revendeurs-indépendants pour la vente de leurs titres de transports.

Ainsi, à fin 2015, les TPG comptaient 92 partenaires revendeurs, dont 46 indépendants (y compris à la Gare routière, la Cité universitaire et les Mouettes genevoises), 29 kiosques Naville, 6 Coop, 2 communes, 8 guichets à l'Hospice général et 1 entreprise (SIG). Le réseau de revendeurs est à l'origine de 17% des ventes TPG.

Depuis 2014, les TPG ont repris en main le réseau de revendeurs, afin de préparer l'arrivée de la carte SwissPass des Chemins de fer fédéraux (CFF) (e-business intégrant les prestations de plusieurs partenaires). Les TPG ont ainsi investi à fin 2014 pour équiper leurs revendeurs de tablettes tactiles leur permettant entre autres et à terme de pouvoir vendre les abonnements sur le SwissPass.

Au 30 avril 2016, date de la cessation de la collaboration avec certains revendeurs, les TPG ont effectivement fermé 10 points de vente, mais dans le même temps en ont ouvert 7 nouveaux, ceci afin de garantir une couverture géographique ou un enjeu stratégique.

Les contrats liant les TPG aux revendeurs prévoient la possibilité d'y mettre un terme moyennant un préavis de 3 mois. Les fermetures sont décidées en fonction de l'évaluation de différents critères qui sont, par exemple, la localisation géographique, la zone de chalandise, la fiabilité des paiements, la qualité du point de vente et la mise en avant des TPG, l'accueil, l'amplitude horaires et les jours d'ouverture ou encore la qualité d'information aux clients.

Si les agences et les revendeurs ne sont pas remis en question par les TPG, leur nombre est tout de même appelé à diminuer à l'avenir du fait de l'essor de la dématérialisation des titres de transport, qui a déjà commencé avec la possibilité d'acheter les billets et les cartes journalières par SMS (157 000 utilisateurs en 2015). Cette tendance s'accroîtra dans les prochaines années avec la possibilité d'intégrer les abonnements (mensuels et annuels) sur la carte SwissPass via Internet (en 2017 pour les abonnements Tout Genève et à l'horizon Léman Express pour les abonnements régionaux, soit à fin 2019).

En conclusion, les TPG sont convaincus que les revendeurs jouent un rôle clé dans l'acquisition de titres de transports publics, spécialement pour les personnes ne souhaitant pas se déplacer dans un des trois points de vente de l'entreprise (gare Cornavin, Rive et Bachet-de-Pesay) ou utiliser Internet.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les députés, à prendre acte du présent rapport.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Anja WYDEN GUELPA

Le président :
François LONGCHAMP