

LE COMITE**M. Denis BERDOZ**
Directeur général

Transports publics genevois TPG

Case postale 950

1212 GRAND-LANCY 1

Genève, le 29 juillet 2016

V./réf. : -----
N./réf. : PH/mt**Concerne : Navette de remplacement pour les lignes V et Z**
Réponse à votre lettre du 28 juin 2016

Monsieur le Directeur général,

Nous vous remercions vivement pour votre réponse du 28 juin 2016 au sujet de la Navette de remplacement des lignes V et Z, et pour les efforts entrepris afin d'apporter tout le soin possible à une information adéquate aux voyageurs lors de perturbations.

Toutefois, sur le terrain et en pratique la perception, par les voyageurs, de votre qualité d'information et organisation est parfois différente de vos bonnes intentions.

Nous avons bien remarqué les affiches explicatives, mais celles-ci ont été apposées sur la face opposée des totems, là où fort peu de voyageurs pensent à regarder, puisque l'essentiel des informations voyageurs se trouve sur la face 'avant' des totems. A l'arrêt V/Z Nations direction Chambésy, l'affiche était absente au début de la mise en vigueur de la déviation. Quelques semaines plus tard seulement, deux affiches ont été collées sur l'abri de l'arrêt, avec un excellent schéma du sens de circulation de la navette. Le panneau fléché indiquant la navette a été posé de manière à être visible par les voyageurs descendant des bus V et Z provenant de Cornavin. Toutefois, étant donné la distance entre l'arrêt et le panneau, l'écriture n'est pas lisible depuis l'arrêt, mais au moins on voit dans quelle direction pointe la flèche.

Durant les jours précédant la mise en vigueur de la déviation ainsi que le premier jour, il n'y a eu aucune annonce vocale dans les véhicules utilisés par nos membres. Il importe aussi de noter que pas tous les véhicules circulant sur les lignes V et Z sont équipés d'écrans - certains véhicules n'ont que l'"ancien" affichage à points lumineux. Pour les habitués des courses se trouvant exploitées par un même véhicule dépourvu d'écrans, il y a donc eu absence totale d'information. De plus, sur la borne-info de l'arrêt Nations il n'y a aucune information au sujet de la navette, ni dans la case pour les lignes, ni dans la case inférieure qui habituellement donne des informations supplémentaires, comme c'est pratiqué de manière excellente par exemple pour les travaux du pont de Carouge.

En ce qui concerne la connexion entre parcours régulier et navette aux Nations et au Grand-Saconnex, nous comprenons qu'il est quasi impossible d'offrir des correspondances idéales aux deux bouts de la navette. Un point positif pour la navette est la desserte de Grand-Saconnex-Place et de la Gare de Chambésy. Cependant, d'une part les horaires de la navette sont très irréguliers, d'autre part et surtout, le respect de ces horaires est très insatisfaisant. Certes, des retards sont compréhensibles aux heures de pointe, en raison des forts volumes de circulation des pendulaires des institutions internationales entre Chambésy et Nations, et de l'étroitesse de la route entre Chambésy gare et Prégny qui rend difficiles les croisements de grands véhicules. En revanche, des retards importants sont aussi relevés en dehors des heures de pointe, ce qui est difficilement explicable, surtout durant la période des vacances, et mériterait d'être scruté par vos services. Ceci cause d'importants allongements des temps de déplacement, et une grande insécurité des correspondances avec les trains, les autres lignes d'autobus, voire les vols au départ de Genève-Aéroport.

Cette situation nous a incité à vous faire part de l'insatisfaction bien fondée des voyageurs concernés, par des exemples concrets, afin de vous aider à mieux vous rendre compte de la situation effective ressentie par les clients sur le terrain, et de prendre les mesures adéquates pour y remédier. Notre association et votre entreprise avons les mêmes buts. Nous sommes là pour faire le lien entre clients et entreprise, afin que ce qui est planifié en théorie puisse atteindre son but en pratique à la satisfaction de la clientèle.

En espérant que nos remarques et suggestions seront intégrés utilement dans vos futures planifications en cas de perturbations, dans le but principal de donner entière satisfaction aux voyageurs, nous vous prions d'agréer, Monsieur le Directeur général, l'expression de notre haute considération.

Pour le Comité :
Pierre HOFMANN
Vice-président

Martin TRIPPEL
Trésorier



Copie : Direction générale des transports DGT
