

LE COMITE**M. Marc CHATELAIN**
Directeur de l'exploitation**Transports publics genevois TPG****Case postale 950****1212 GRAND LANCY 1**

Genève, le xx janvier 2017

V./réf. : ----
N./réf. : PH/mt**Concerne : Information en cas de perturbations du service**
Tenue des horaires

Monsieur le Directeur,

Lors de notre rencontre avec les TPG le 8 décembre 2016, à laquelle vous avez participé, nous avons évoqué divers points relatifs à l'**information à la clientèle**, particulièrement en cas de perturbation du service. Les procédures utilisées par la Régulation Centralisée du Trafic (RCT) dans de telles circonstances nous ont été décrites.

Nous comprenons bien que, lorsque survient un incident, la priorité est mise sur la sécurité de la clientèle et des véhicules ainsi que le maintien du service dans des conditions temporairement dégradées, puis ensuite l'information à la clientèle. Le fait que des efforts soient encore nécessaires dans ce dernier domaine est toutefois illustré par l'incident suivant, vécu par notre trésorier le 30 décembre 2016 sur la ligne de tram 14:

Faute d'un site tram convenablement séparé sur la route de Meyrin entre le carrefour du Bouchet et l'arrêt Balexert, une collision entre deux voitures a fait que l'une d'elles a touché latéralement un tram circulant en direction du centre-ville. La circulation sur les lignes 14 et 18 a été interrompue dans les deux directions. La première annonce sonore à bord des trams a été « Nous informons que les lignes 14 et 18 sont bloquées » - information lacunaire: sur quel(s) tronçon(s) de ces lignes ?

Après 2 minutes d'arrêt d'un tram 14 en direction de Meyrin à l'arrêt Bouchet, on a pu entendre à bord de ce véhicule le message « Ce véhicule est immobilisé, veuillez prendre le suivant ». Un tel message convient sur une ligne de trolleybus ou d'autobus, où les véhicules suivants peuvent contrepasser un véhicule immobilisé; sur une ligne de tram le message ne fait aucun sens: si un véhicule est immobilisé, ceux qui le suivent le sont aussi !

Par ailleurs, la voie en direction de Meyrin n'étant en aucune manière affectée par l'incident, la décision d'interrompre la circulation des lignes 14 et 18 dans les deux directions paraît un choix d'exploitation, qui n'arrange pas la clientèle voyageant en direction de Meyrin. Si un service de substitution par bus a été prévu dans le cas discuté ici, la relation de l'incident ne l'évoque pas.

Le deuxième sujet de cette lettre concerne la **tenue des horaires**, et plus particulièrement les véhicules qui passent en avance aux arrêts, relativement aux horaires publiés.

Il y a quelques années, lors d'une visite à la RCT, le responsable avait expliqué qu'un véhicule est considéré comme 'à l'heure' s'il n'a pas plus 3 minutes de retard, ou *plus de 2 minutes d'avance* relativement à l'horaire prévu. Nous ne savons pas si cette pratique est toujours en vigueur. Nous comprenons bien la tolérance de 3 minutes de retard. En revanche, nous ne pouvons admettre une tolérance de 2 minutes d'avance. Un véhicule circulant en avance sur son horaire, n'est pas à l'heure, et les inconvénients pour la clientèle sont pires que dans les cas de retards, puisque les clients sont susceptibles de manquer le véhicule prévu. (Particulièrement en hiver, il est normal que le client cherche à minimiser son attente à un arrêt, en s'ajustant au plus près sur l'horaire des heures de passage).

Si les effets de passages en avance sont relativement bénins lorsque la cadence des véhicules est élevée, ils sont d'autant plus nocifs lorsque les cadences sont faibles. Le cas le plus grave se produit évidemment lorsque le dernier véhicule de la journée parcourt sa ligne en avance sur l'horaire - cas vécu assez fréquemment, selon les témoignages dont nous disposons, et contre lequel nous nous battons depuis des années, un fait qui bien entendu contrevient au désir naturel des conducteurs de finir leur tour au plus vite.

Quant aux départs des terminus avec une, voire deux minutes d'avance, ils sont hélas fréquents et sont possiblement permis par la « tolérance » mentionnée ci-dessus. Certains conducteurs désirant peut-être ainsi disposer d'une « réserve de temps » pour leur trajet, et souhaitant parvenir ainsi à destination sans trop de retard pensent-ils ainsi faire preuve d'un zèle louable? (= « Voyez comme je suis bon, je parviens même à rouler en avance sur l'horaire »).

Il nous semble très nécessaire de faire comprendre au personnel de conduite que rouler en avance sur l'horaire prévu est une pratique indésirable, désavantageuse pour la clientèle qui subit ainsi des inconvénients graves. **En particulier les conducteurs assurant les dernières courses d'une journée doivent être sensibilisés à la nécessité absolue de ne pas rouler en avance.**

Tout en espérant que nos observations contribueront à l'amélioration du service offert par les TPG à leur clientèle, et en vous remerciant pour l'attention que vous voudrez bien donner à ce courrier, nous vous adressons, Monsieur le Directeur, nos salutations empressées.

Pour le Comité :
Pierre HOFMANN
Vice-président

Martin TRIPPEL
Trésorier



Copie: Direction générale des transports DGT
