

---

## Communiqué de presse

Grand-Lancy, le 4 mars 2014

---

# Accord trouvé entre les tpg et Höft & Wessel : vers une stabilisation du parc de distributeurs

Les Transports publics genevois et leur fournisseur de distributeurs de titres de transport de dernière génération, Höft & Wessel AG, sont parvenus à un accord satisfaisant pour sortir de la crise et résoudre les problèmes rencontrés par les clients depuis plus de deux ans. Les tpg viennent d'accepter le transfert des obligations résiduelles de H&W à un prestataire suisse, Super computing systems (SCS), qui procédera prochainement au « reengineering » complet des machines afin de les stabiliser durablement. Cette opération, qui se réalisera sans frais supplémentaires pour les tpg, permettra aussi d'achever le déploiement des nouveaux automates dans les meilleurs délais.

Les problèmes rencontrés par la population lors de l'achat de billets aux distributeurs automatiques des Transports publics genevois durent depuis longtemps ; l'entreprise le reconnaît, s'en excuse auprès de sa clientèle et des Genevois. Les tpg mettent aujourd'hui tout en œuvre pour sortir de cette crise dans les meilleurs délais.

Cette situation est le résultat d'événements malheureux, notamment les difficultés financières et d'effectifs rencontrés par l'entreprise Höft & Wessel (H&W). Les responsabilités sont assumées de part et d'autre par les tpg et H&W qui, souhaitant tous deux sortir enfin de cette crise, sont parvenus à un accord. Ainsi, le fabricant allemand Höft & Wessel AG, a cédé la finalisation de son contrat à un prestataire tiers : la société suisse Super computing systems (SCS), basée à Zürich. Cet accord est pleinement satisfaisant pour les deux entreprises ; cette cession est intervenue sans frais supplémentaires pour les tpg et les modalités convenues permettront d'achever le projet en restant dans l'enveloppe budgétaire initiale. Quant à l'entreprise H&W, déliée de ses obligations vis-à-vis des tpg et après une période difficile en 2012 et 2013, elle peut désormais se concentrer sereinement sur le développement de projets pour des nouveaux clients et se tourner vers un avenir prometteur.

### Des distributeurs plus fiables et plus performants

L'entreprise SCS possède toutes les compétences pour stabiliser le fonctionnement du parc de distributeurs automatiques fournis par H&W ; elle a d'ailleurs déjà effectué une opération similaire avec succès sur des machines du même fabricant installées sur le réseau des transports publics de Zoug. Concrètement et dans un bref délai – environ un mois – SCS va intervenir une première fois sur les automates afin de réaliser une montée de version du software qui a posé de nombreux problèmes. Cette opération permettra de limiter les pannes, notamment celle, fréquente, des écrans qui se figent empêchant ainsi toute opération. A moyen terme, SCS va ensuite opérer un « reengineering » complet des 520 distributeurs du parc d'ici la fin de l'année. Quelque 80 points d'amélioration ont été listés et le contrat passé avec SCS stipule leur résolution. La clientèle tpg pourra dès lors compter sur des distributeurs plus fiables et performants. Ainsi, le temps nécessaire à la prise d'un billet sera diminué de moitié ; s'il est aujourd'hui d'environ 30 secondes, il passera après l'intervention de SCS à 15 secondes. Les bugs informatiques entraînant l'indisponibilité de certains modes de paiement seront également corrigés. Concernant la problématique des écrans difficilement lisibles au soleil, les tpg ont d'ores et déjà commencé à les remplacer par des modèles deux fois plus lumineux. L'équipement des machines déjà sur le réseau avec ces nouveaux écrans suit son cours et chaque nouvel appareil posé dès à présent en sera équipé d'office.

## **Finalisation du déploiement des distributeurs sur le réseau**

Une fois la stabilisation des automates achevée, la deuxième phase du projet sera le déploiement final de tous les distributeurs de dernière génération sur le réseau des tpg. Une opération qui n'est envisageable qu'une fois tous les points d'amélioration corrigés et les machines enfin stabilisées. Raison pour laquelle les tpg avaient momentanément stoppé l'installation des nouveaux appareils. A fin 2014, l'entreprise entend, enfin, proposer à la population genevoise un parc de distributeurs électriques uniforme, offrant tout à la fois la possibilité de payer par cart@bonus, cartes bancaires et le rendu de monnaie. Les anciens distributeurs, exceptés les modèles solaires, disparaîtront alors des arrêts.

## **Des anciens distributeurs sécurisés pour en finir avec le vandalisme**

L'ancienne génération de distributeurs, quant à elle, mérite encore quelques attentions. Présentant une structure plus vulnérable que la nouvelle, les appareils ont subi au cours des derniers mois plusieurs vagues de vandalisme. Des centaines de machines ont malheureusement été forcées et leurs tirelires volées. Outre la perte de recette pour l'entreprise, un distributeur vandalisé cela signifie un distributeur en panne et donc l'impossibilité pour la clientèle d'acquiescer son titre de transport, parfois à plusieurs arrêts successifs, les vandales opérant par secteur. C'est pourquoi, dans l'attente de leur remplacement, ils seront, ce printemps, équipés d'un système d'alarme ; dans l'intervalle ils sont dès à présent sous la surveillance d'agents de sécurité effectuant des rondes fréquentes et irrégulières. Les nouvelles machines sont, quant à elles, déjà équipées d'une alarme.

**Isabel Pereira, attachée de presse**  
T +41 22 308 35 29, pereira.i@tpg.ch

*Les Transports publics genevois tpg sont l'opérateur de transport public de référence de la région genevoise. Ils ont pour mission de contribuer à la gestion de la mobilité sur leur territoire en proposant une offre de qualité dans le respect des principes du développement durable. Les tpg visent dans toutes leurs actions l'excellence au service de la collectivité publique. Ils agissent dans le cadre d'un contrat de prestations renégocié tous les quatre ans avec l'État de Genève.*

---

## Distributeurs de titres de transport : éléments clés

Grand-Lancy, conférence de presse du 4 mars 2014

---

### Chronologie

**2009** Printemps : publication d'un appel d'offres par les tpg pour l'acquisition de 720 distributeurs de titres de transport (rendant la monnaie et proposant le paiement par cartes de débit et crédit) ; 520 électriques et 200 solaires.

**2009** Automne : le marché est adjugé à l'entreprise allemande Höft & Wessel.  
Développement du projet billettique.

**2011** Installation des premières machines actuellement sur le réseau.  
Les premiers problèmes apparaissent :

- lenteur de l'appareil lors de la transaction ;
- écrans peu lisibles.

**2012** Importante vague de pannes consécutive à l'installation de distributeurs supplémentaires sur le réseau en début d'année : les écrans se figent, certains modes de paiement sont indisponibles, etc.

**Les tpg demandent des développements, notamment l'installation d'un lecteur de cart@bonus ou la résolution de bugs à l'origine de pannes bloquantes.**

**Parallèlement difficultés financières et problèmes d'effectifs rencontrés par le fournisseur H&W, d'où la difficulté de répondre aux demandes des tpg.**

**2013** Les premiers écrans plus lumineux, 1'000 candelas, commencent à remplacer ceux à 500 candelas équipant initialement les distributeurs.

Fin mai, les 260 distributeurs déjà installés sur le réseau sont équipés de lecteurs de cart@bonus.

Le Conseil d'administration des tpg se saisit du projet, met en place une task force pour résoudre les problèmes dans les meilleurs délais. Il commande, par ailleurs, un audit qui conclut à un manque de réactivité de l'équipe de projet et à une mauvaise évaluation des risques encourus face aux difficultés rencontrées par H&W. Les impacts de la situation vécue par H&W n'ont par ailleurs pas été suffisamment portés à la connaissance du Conseil d'administration.

**2014** **Les tpg acceptent la proposition de l'entreprise H&W de céder la finalisation de son contrat à un prestataire tiers, la société zurichoise Super computing systems (SCS). L'opération de cession du contrat est sans frais supplémentaires pour les tpg. Les droits sur la propriété intellectuelle des automates sont cédés aux tpg.**

A ce jour, 350 distributeurs H&W sont installés sur le réseau.

### Budget

L'enveloppe totale allouée à ce projet est de CHF 20,6 millions, qui s'inscrivent dans le budget d'investissement de l'entreprise. Dans cette enveloppe, que les tpg s'engagent à ne pas dépasser pour finaliser le projet, sont compris l'acquisition de 720 distributeurs fiables et performants : 520 électriques et 200 solaires.

Le coût de l'intervention de SCS est couvert par les modalités de cession du contrat de H&W et n'entame pas le budget d'investissement alloué au projet.

## **Les améliorations apportées aux distributeurs par SCS :**

Plus de 80 points d'amélioration identifiés et contractualisés afin de fiabiliser le parc de distributeurs.

### **A court terme – mi-avril**

#### **Diminution des pannes :**

Grâce au déploiement d'une solution améliorée du software, les premières pannes rencontrées jusqu'à aujourd'hui disparaîtront : ainsi les problèmes d'indisponibilité des lecteurs de cart@bonus et cartes bancaires et les écrans figés, rendant toute transaction impossible, seront résolus.

#### **Amélioration du monitoring :**

Les pannes que les distributeurs pourront tout de même rencontrer seront remontées plus rapidement, ce qui permettra une intervention des services techniques plus rapide.

### **A moyen terme – d'ici la fin de l'année 2014**

#### **Augmentation de la performance :**

Le temps de transaction sera diminué de moitié : 15 secondes contre 30 aujourd'hui. Les écrans s'enchaîneront plus vite et l'enregistrement de la vente sera instantané afin de rendre la machine disponible plus rapidement pour le client suivant.