



## CHAMBRE DES DEPUTES

Session ordinaire 2010-2011

---

CG/pk

### Commission du Contrôle de l'exécution budgétaire

#### Procès-verbal de la réunion du 23 mai 2011

##### ORDRE DU JOUR :

1. Adoption des projets de procès-verbal des réunions des 7 et 28 mars 2011 et du 4 avril 2011
2. Entrevue avec Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures au sujet de l'évolution du projet e-go
3. Divers

\*

Présents : Mme Diane Adehm, Mme Anne Brasseur, M. Félix Braz, M. Lucien Clement, M. Marcel Oberweis en remplacement de M. Félix Eischen, M. Fernand Etgen, M. Gast Gibéryen, M. Claude Haagen, M. Lucien Lux, Mme Lydia Mutsch, M. Robert Weber

M. Claude Wiseler, Ministre du Développement durable et des Infrastructures

M. Romain Diederich, du Ministère du Développement durable et des Infrastructures

M. Gilles Dostert, M. Christian Mousel, du "Verkéiersverbond" (Communauté des Transports)

Mme Caroline Guezennec, de l'administration parlementaire

Excusés : M. Félix Eischen, M. Michel Wolter

\*

Présidence : Mme Anne Brasseur, Président de la Commission

\*

1. **Adoption des projets de procès-verbal des réunions des 7 et 28 mars 2011 et du 4 avril 2011**

Les projets de procès-verbal sous rubrique sont adoptés.

## **2. Entrevue avec Monsieur le Ministre du Développement durable et des Infrastructures au sujet de l'évolution du projet e-go**

Monsieur le Ministre présente l'évolution du système de perception tarifaire électronique e-go, ainsi que le schéma directeur pour la télématique dans les transports publics à l'aide d'une présentation powerpoint reprise en annexe. Il apporte les explications supplémentaires suivantes :

### Ad point 1.2 « Considérations financières e-go de base » :

La dépense d'un demi million d'euros, signalée dans le tableau, correspond à une somme facturée par la société Smart-Tec, mais encore sujette à rectification en fonction du résultat de négociations et vérifications effectuées par le Ministère assisté d'un consultant externe.

### Ad point 4 « Rappel du Scénario retenu le 17.01.2010 » :

La tenue de la soumission est décalée du milieu de l'année 2011 vers la fin de l'année 2011.

### Ad page 17 de l'annexe :

L'abréviation ITCS signifie « Intermodal Transport Control System » : la mise en place de ce système d'aide à la gestion de l'exploitation pour les bus implique que ces derniers soient équipés de systèmes GPS. Les Autobus de la Ville de Luxembourg (AVL) disposent déjà de ce système.

Les « lignes coordonnées » sont les lignes de bus urbaines organisées par le Ministère qui franchissent le territoire de la Ville de Luxembourg et qui sont opérées à la fois par les opérateurs du RGTR ainsi que par les AVL (p.ex. Ligne 10 de Steinsel-Gare Centrale).

### Ad page 19 de l'annexe :

Les projets principaux découlant du schéma directeur pourraient être clôturés en 2017-2018.

### Ad page 25 de l'annexe :

Conformément aux recommandations formulées par la Cour des comptes dans son rapport spécial « Projet e-go », un comité de pilotage sera constitué. Il sera composé de membres du Ministère du Développement durable et des Infrastructures, du Verkéiersverbond, de l'Inspection Générale des Finances, du Centre des technologies de l'information de l'Etat (CTIE) et d'opérateurs.

En conclusion, Monsieur le Ministre souligne que le système de billettique électronique e-go évoluera dans le cadre du « Projet Global Télématique » dont il fera partie intégrante.

De l'échange de vues subséquent, il y a lieu de retenir les éléments suivants :

- A l'heure actuelle, 360.000 cartes eGo (support plastique) ont été distribuées. Comme une partie d'entre elles sont encore stockées auprès des points de vente, il n'est pas possible d'avancer un chiffre quant à leur taux d'utilisation.

- Madame le Président constate que le système e-go, qui aura couté environ 16,7 millions d'euros, est tout simplement un système de billetterie, certes électronique, mais qui n'apporte pas de plus-value extraordinaire aux utilisateurs et qui ne permet pas de collecter de statistiques exploitables quant à l'utilisation des transports publics (suite à l'abandon de l'idée de l'« always check in » et de l'« always check out »). Monsieur le Ministre confirme ce constat, tout en ajoutant qu'en 2010 l'ILRES a été chargée de réaliser une enquête afin de déterminer le taux d'occupation des bus au long de la journée.
- Les recettes résultant des ventes de tickets par les différents opérateurs sont déduites des budgets alloués par l'Etat à ces opérateurs en fin d'année (conformément aux contrats de service public en vigueur).
- Vu les possibilités d'acheter des tickets de train dans des automates, par internet, par téléphone ou directement dans les trains, les ventes de tickets des guichets de certaines gares ont considérablement diminué (voir la discussion qui a eu lieu au cours de la réunion du 23 mars 2011 au sein de la Commission du Développement durable au sujet de la fermeture éventuelle de guichets dans huit gares ferroviaires).
- Ne disposant pas de données quant aux recettes globales annuelles résultant de la vente de tickets de transports publics, Monsieur le Ministre s'engage à les livrer au cours d'une prochaine réunion.
- La compatibilité du futur système télématique luxembourgeois avec ceux des pays voisins fait partie des objectifs des concepteurs de ce système.
- Le coût du futur système télématique est actuellement évalué à 20 millions d'euros (hors maintenance et gestion) répartis sur différentes années et différents lots. Il est rappelé que, grâce à la motion déposée par M. Lucien Thiel et votée au cours de la séance publique du 14 décembre 2010, le Ministère du Développement durable et des Infrastructures est autorisé, s'il le juge opportun, à recourir à la procédure du dialogue compétitif dans le cadre de la soumission publique.

Sur proposition de Madame le Président et dans le cadre du suivi des recommandations de la Cour des comptes, la Commission décide d'informer la Cour de la constitution d'un comité de pilotage et de la composition de ce dernier.

La Commission décide de clôturer le dossier relatif au projet e-go.

### **3. Divers**

Faute de temps, les différents points divers sont reportés à la prochaine réunion.

Luxembourg, le 1<sup>er</sup> juin 2011

La secrétaire,  
Caroline Guezennec

Le Président,  
Anne Brasseur

Annexe :

Présentation ppt du Ministère du Développement durable et des Infrastructures

# Systeme de perception tarifaire électronique 'e-go'

Présentation du 23 mai 2011



LE GOUVERNEMENT  
DU GRAND-DUCHÉ DE LUXEMBOURG  
Ministère du Développement durable  
et des Infrastructures

## 1.1 Etat projet e-go de base

**4 janvier 2010:** présentation du rapport spécial de la Cour des comptes concernant le projet e-go

**13 janvier 2010:** continuation des discussions commencées le 4.1.2010: conclusion sur l'avenir du système e-go de base: la COMEXBU prévoit d'interroger le MDDI au sujet des coûts actuels et futurs du système e-go ainsi que de son potentiel de développement

**18 janvier 2010:** la COMEXBU prend acte de la décision du MDDI de suivre le scénario 3 (phase consolidation et phase d'évolution; prendre en compte pour soumission critères déterminés par le schéma directeur) et souhaite que l'évolution du dossier soit présentée aux membres de la COMEXBU au plus tard à l'automne 2010

**1<sup>er</sup> février 2010:** Rapport spécial de la Cour des Comptes sur le projet ego: procédure à suivre et désignation d'un rapporteur: élaboration d'un rapport sur la partie II du rapport Cour des comptes

**1<sup>er</sup> mars 2010:** présenter évolution du projet ego en automne 2010

**29 nov. 2010:** adoption de la nouvelle motion

## 1.2 Considérations financières e-go de base

	millions d'euro
<b>Montant maximal autorisé par la loi du 17 juillet 2008</b>	<b>16,7</b>
Dépenses totales 2002-2008	15,2
	0,5
<b>Dépenses totales - Décompte provisoire</b>	<b>15,7</b>
Dépenses d'investissement sans frais de fonctionnement	13,2
<b>Dépenses d'investissement sans frais de fonctionnement et sans frais d'assistance</b>	<b>11,7</b>
p.m. Budget autorisé respectivement en 2001 et en 2003: 2,6 + 7,4 millions d'euros	

## 2. Les démarches du Verkéiersverbond durant l'année 2010

### 2.1. Contrats

En tant que gestionnaire du système, le Verkéiersverbond a différentes relations contractuelles afin d'assurer le volet « opérationnel » et « maintenance ».

- Contrat Verkéiersverbond – Smart-Tec
  - Le contrat a été renégocié avec date d'effet 1<sup>er</sup> septembre 2010 et sera résilié après la finalisation de la procédure de soumission publique.

A partir du 30 juin 2011, le contrat actuel profitera d'une clause de reconduction tacite par périodes successives de trois mois, sauf dénonciation adressée par l'une des parties à l'autre partie par lettre recommandée au moins trois mois avant l'arrivée à échéance.

- Le contrat couvre
  - Volet opérationnel technique : l'assurance du bon fonctionnement du système, la mise à jour du système billettique, les frais de communication, l'hébergement du Backoffice.
  - Maintenance logicielle corrective : livraison de correctifs, mise en place de ces nouvelles versions et déploiement sur le système e-go.
  - Prestations partie matériel : La gestion du parc informatique e-go, la gestion de stock de matériel de réserve, la réparation de matériel défectueux.

## 2. Les démarches du Verkéiersverbond durant l'année 2010

### 2.1. Contrats

- Hébergement de l'infrastructure centrale
  - Verizon
- Télécommunications
  - Verizon
  - Luxgsm
  - EPT
- Transport de valeurs (Recettes des automates de vente AVM)
  - G4S
- Nettoyage des automates de vente (AVM)
  - Entreprise de nettoyage 'De Botzert'

## 2. Les démarches du Verkéiersverbond durant l'année 2010

### 2.2. Bilan opérationnel de maintenance et d'exploitation exercice 2010

Adaptations des procédures opérationnelles pour régler les communications et workflows entre clients, opérateurs, fournisseurs et le Verkéiersverbond.

La relocalisation de l'infrastructure informatique centrale du système e-go (le Backoffice) a eu lieu en février 2010: ceci en vue de la tenue de la soumission publique et afin de diminuer de manière sensible la dépendance envers le fournisseur Smart-Tec, le Verkéiersverbond a recommandé le déménagement du Backoffice dans un environnement neutre.

Durant l'année 2010, dix automates de vente ont été déployés à partir du mois de janvier.

La finalisation des cartes à puce e-go 'Ultra-light' (UL) a eu lieu en 2010; elles sont actuellement soumises à des tests de qualité. Les mesures d'amélioration qualitatives (surtout de sécurité) ont généré des dépenses d'un montant de ~ 25.000 euros.

Equiper les gares CFL disposant d'un guichet avec l'équipement périphérique e-go.

Déploiement de 150 appareils multifonctions au niveau du personnel accompagnateur de trains de la SNCFL.

## 2. Les démarches du Verkéiersverbond durant l'année 2010

### 2.3. Frais de maintenance et d'exploitation exercice 2010

	2009 [HT]	2010 [HT]
Frais d'exploitation (dont Smart-Tec)	569 011,02 € (559.641,02 €)*	<b>684 450,95 €</b> <b>(625.582,59 €)</b>
Matériel et consommables	341 089,71 €	<b>241 872,20 €</b>
Frais d'experts	794 253,84 €	<b>76 929,50 €</b>

\* en 2009 le contrat avec Smart-Tec n'a pris sa pleine envergure qu'à partir du mois d'avril, d'où le coût réduit

### 3. Chiffres opérationnels de vente e-go

- Nombre de titres vendus (en milliers de tickets)

Année	Imprimantes – bus /trains	Support plastique	Total
2004	506	-	506
2005	1.650	-	1.650
2006	1.973	-	1.973
2007	2.046	-	2.046
2008	2.242	82	2.324
2009	2.498	328	2.826
<b>2010</b>	<b>2.824</b>	<b>359</b>	<b>3183</b>
Total	13.739	769	14.508

De 2004 à fin 2010 plus de 14,5 millions de tickets ont été vendus via le système e-go.

### 3. Chiffres opérationnels de vente e-go

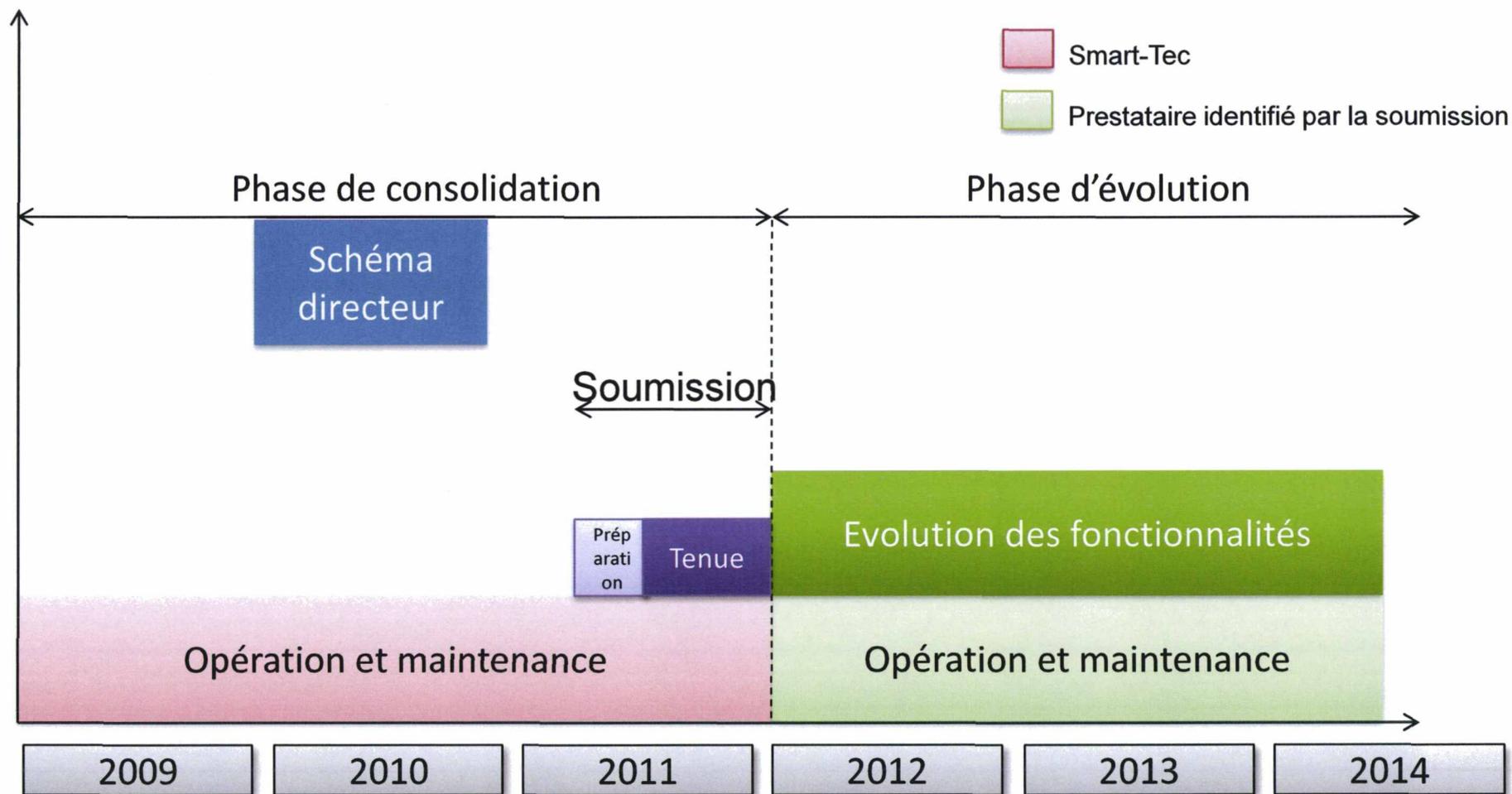
- Recettes (en milliers d'euros)

Année	Imprimantes – bus /trains	Support plastique	Total
2004	659	-	659
2005	2.230	-	2.230
2006	3.295	-	3.295
2007	3.428	-	3.428
2008	3.554	1.402*	4.956
2009	3.973	5.807	9.780
<b>2010</b>	<b>4.541</b>	<b>6.327</b>	<b>10.868</b>
Total	21.680	13.536	35.216

Les ventes globales de tickets par imprimantes bus et cartes e-go représentent des recettes totales de 35,2 millions d'euro pour les années 2004 à 2010.

\* à partir du 20 septembre 2008

## 4. Rappel du Scénario retenu le 17.01.2010



## 4. Rappel du Scénario retenu le 17.01.2010

Le scénario 3 prévoit deux phases: une phase de consolidation et une phase d'évolution.

Durant la première phase, le système sera soumis à une évolution limitée c. à d. une augmentation limitée des appareils de vente et de contrôle, une amélioration des outils de gestion, ainsi qu'une augmentation limitée de la sécurité. La phase de consolidation permettra en outre d'amortir et de stabiliser le système dans son état actuel, tout en établissant un schéma directeur pour la mise en œuvre de la télématique dans les transports publics. Le lancement de la soumission publique sera décalé de 18 mois et pourra par conséquent prendre en compte les critères déterminés par le schéma directeur. [...]

# Présentation du Schéma directeur pour la télématique dans les transports publics

# Introduction

Objectifs et critères concernant la politique de mobilité décrite dans le Programme Gouvernemental 2009

- *combiner de façon optimale les transports publics*
- *offrir des chaînes de mobilité efficaces*
- *importance primordiale de la qualité des connexions entre les différents modes de transport*
- *la mise en place d'un système de localisation des autobus*
- *mise à disposition d'informations en temps réel aux usagers*

# Introduction

Le Verkéiersverbond identifie clairement quatre domaines qui sont étroitement liés à l'atteinte des objectifs précités et dans lesquels la *télématique* constitue un important outil.

- la mise à disposition efficace de l'information contextuelle adéquate aux voyageurs
- l'assurance de correspondances intramodales et intermodales
- la mise à disposition d'outils de gestion et de supervision aux organisateurs ainsi qu'aux exploitants des transports publics
- la mise en œuvre d'une billettique électronique adaptée aux plus récentes évolutions technologiques

## Démarche pour l'établissement du « schéma directeur »

- Définition d'un modèle télématique.
- Elaboration d'un concept technique.
- Recensement et classification des systèmes et projets existants.
- Evaluation avec élaboration de recommandations:
  - Projets d'extension et de modernisation
  - Nouveaux projets
  - Phasage
  - Synergies financières et techniques

## Principales recommandations

la réalisation d'un système d'aide à la gestion de l'exploitation (type ITCS ou encore appelé RBL) pour les bus RGTR (TICE et CFL-Bus inclus),

l'intégration des lignes coordonnées dans le concept télématique,

l'extension du noyau concentrateur au niveau du Verkéiersverbond pour interconnecter la majorité des systèmes des opérateurs:

faciliter les échanges d'informations entre tous les systèmes

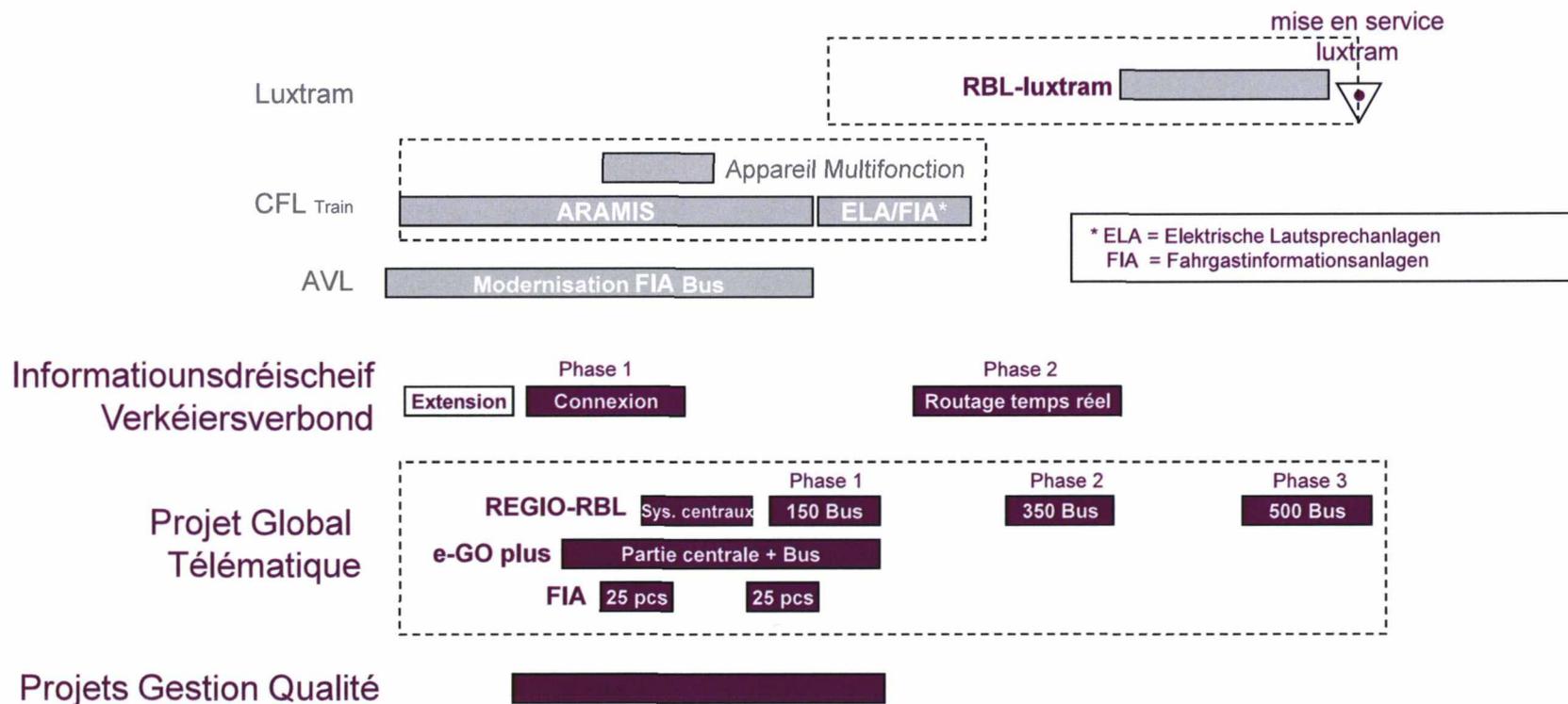
minimiser le nombre d'interfaces

un système d'affichage dynamique pour une sélection d'arrêts bus RGTR,

## Principales recommandations

- la modernisation du système de billettique électronique e-go,
- une prise en charge commune du projet de réalisation d'un ITCS pour les bus RGTR et du projet de la modernisation de la billettique électronique,
- l'automatisation des annonces et informations aux usagers des transports publics,
- l'intégration des systèmes d'aide à la gestion de l'exploitation des opérateurs dans le concept télématique,
- mise en place transversale des processus en termes de gestion de qualité.

# Projets principaux découlant du schéma directeur



# Plus-values

## Principal outil pour implémenter les nouvelles mesures en matière de planification

Génération de données servant aux analyses à des fins d'optimisation du réseau

Assurance de correspondances

Transport à la demande

## Valorisation de l'image des transports publics et du bus en implémentant les nouvelles technologies de l'information

# Plus-values

## Amélioration de la qualité de l'information et de la qualité de service

Information des voyageurs *avant, pendant et après* les trajets

Données en temps réel

Routage en temps réel avec pronostique

Accélération des déplacements des bus via onde verte

**➔ L'ensemble de ces plus-values soutiendra adéquatement la constitution de chaînes de mobilité dynamiques**

Préparations pour une connexion ultérieure vers des systèmes similaires de la Grande-Région

## Plus-values

### Mise en œuvre d'une billetterie électronique modernisée et multifonctionnelle:

introduction d'une nouvelle carte avec adaptation, voire augmentation de la sécurité au niveau central,  
préparation pour une intégration optimale avec des systèmes similaires d'autorités organisatrices des  
pays voisins,

intégration dans le concept télématique des transports publics,

extension de la distribution de vente via internet ( pour communes, revendeurs professionnels,  
particuliers),

prise en compte de produits tarifaires combinant « P+R » et les transports publics.

# Plus-values

## Une gestion optimisée de l'exploitation du réseau bus RGTR, CFL-Bus et TICE.

### Poste de commande

supervision des courses, des correspondances  
réaction adéquate lors de perturbations (chantier, accident, saturation)  
communication avec les chauffeurs

### A bord des bus

ordinateur de bord (ITCS et billetterie électronique)  
supervision de l'état de fonctionnement des autres composants techniques  
bouton alerte lors de situations délicates (violence, hold-up)

## Service clients

Amélioration nette pour renseigner les clients lors de questions ou de doléances

# Planification

**Juin 2011 – Novembre 2011** : Préparation de la procédure de marchés publics pour le projet global télématique

**Septembre 2011** : Discussions budgétaires

**2012** : Déclenchement de la procédure de marchés publics pour le projet global télématique après le vote de la loi de budget 2012

# Gouvernance du projet

conformément aux recommandations issues du rapport spécial de la Cour des Comptes

- **Maître d'ouvrage** – Le Ministre du MDDI
- **Maître d'œuvre** – Le Verkéiersverbond
  - Assisté par une société de consultance
- **Comité de pilotage** – Sera constitué
- **Chef de projet fonctionnel** – Sera nommé par le Ministre
- **Chef de projet technique** – Sera désigné par le Verkéiersverbond
- **Avis d'experts sur demande du Verkéiersverbond**
  - billetterie électronique: Translink (NL) et openticketing foundation (NL)
  - Aspects sécurité: Uni Lëtzebuerg