

## Communiqué de presse

Exercice 2012 réussi pour les TPF qui se penchent sur les attentes du public

### **Une offre attractive et la clientèle est au rendez-vous**

**Les Transports publics fribourgeois (TPF) ont poursuivi leur développement au service de la clientèle en 2012. Une offre légèrement consolidée et une meilleure harmonisation des horaires ont largement contribué à une hausse de la fréquentation de 5,6% pour un total de 27,7 millions de personnes transportées. Les clients ont pu profiter des premiers éléments d'une information voyageurs dynamique et s'exprimer sur la qualité des prestations. Le produit de la vente Agora influence le résultat financier de l'exercice 2012 qui présente un bénéfice de 5,8 millions de francs pour un total des produits de 129,8 millions de francs.**

Depuis septembre 2012, la clientèle des Transports publics fribourgeois a l'occasion de s'exprimer sur la qualité des prestations, l'adéquation de l'offre, la ponctualité ou encore la propreté dans les véhicules. L'entreprise a confié à un organe externe indépendant, M.I.S TrenD, de sonder en permanence les voyageurs sur l'ensemble du réseau, que ce soit sur les lignes régionales ou dans les agglomérations. Les premiers résultats trimestriels, arrêtés à fin décembre 2012 et à fin mars 2013, montrent clairement que les clients des TPF veulent des cadences attractives, de bonnes correspondances et ce, à un coût raisonnable.

Ce constat est corroboré par les résultats de fréquentation qui sont à la hausse sur la route comme sur le rail. Avec 880'000 voyageurs sur la concession TPF entre Bulle et Romont, la première année d'exploitation du RER Fribourg|Freiburg joue un rôle prépondérant dans ce mouvement en alimentant les bassins de population de l'Agglo Fribourg et de MOBUL, tout en les faisant communiquer. Le RER crée les conditions d'une nouvelle mobilité en transports publics, celle de la pendularité du samedi pour ceux qui travaillent ce jour-là et celle des loisirs. Autant de personnes voyagent désormais entre Bulle et Fribourg les jours de week-end qu'auparavant en semaine par le bus.

Les domaines pour lesquels des améliorations prioritaires sont attendues par la clientèle ne sont toutefois pas de la compétence directe des TPF. L'offre en transports publics est déterminée par les collectivités publiques - Confédération, Cantons, Agglo, MOBUL - alors que les tarifs sont réglés par la Communauté tarifaire Frimobil. L'entreprise travaille en étroite collaboration avec l'ensemble de ces partenaires, les sensibilise aux attentes de la clientèle et cherche à développer l'offre de façon cohérente et économiquement responsable.

#### **Un centre d'exploitation unique**

L'entreprise s'est focalisée sur les points les plus mal notés dans l'étude de satisfaction, à savoir la gestion des situations dégradées sur le réseau, l'information en cas de perturbation et le traitement des renseignements et réclamations. A la fin 2013, les TPF pourront compter sur un système d'aide à l'exploitation qui permettra d'améliorer l'engagement des véhicules aux heures de pointe. A la mi-décembre, l'entreprise inaugurera aussi un centre unique d'exploitation. Installé à Bulle. Cette centrale de gestion du trafic pilotera l'ensemble du réseau des TPF, ferroviaire comme routier, régional comme urbain.

Le résultat financier est largement influencé par le produit de la vente AGORA, réalisé en 2012 au-dessus de la gare routière de Fribourg. Les recettes voyageurs s'apprécient de 1,2% à 40,2 millions de francs et les indemnités de 7,4% à 80,6 millions de francs, notamment en raison de l'exploitation nouvelle du RE Bulle-Fribourg. Le résultat d'exploitation se monte à 4,4 millions de francs et le bénéfice net à 5,8 millions de francs. Au terme de l'exercice 2012, le cash-flow atteint 29,3 millions de francs. Au 31 décembre 2012, les TPF emploient 713 collaborateurs. Au niveau des charges, le plus gros poste constitué par la masse salariale, augmente de 2% à 71,2 millions de francs. Le coût de l'énergie et carburants augmente de 7,5% à 7,5 millions de francs.

Fribourg, le 24 juin 2013.