

Date de dépôt : 27 août 2012

Rapport

**de la Commission des pétition chargée d'étudier la pétition
contre la fermeture de l'agence CFF place Longemalle**

Rapport de majorité de M. Yvan Slatkine (page 1)

Rapport de minorité de M. Pascal Spuhler (page 10)

RAPPORT DE LA MAJORITÉ

Rapport de M. Ivan Slatkine

Mesdames et
Messieurs les députés,

La Commission des pétitions s'est réunie à 3 reprises pour étudier la pétition 1822 demandant *aux CFF de rechercher une solution pour que les habitant-e-s de la rive gauche puissent continuer de bénéficier d'un service public sous la forme d'une agence de vente de billets et de voyages dans le périmètre de « Rive »*.

Les 3 séances consacrées à cette pétition se sont déroulées sous la présidence de M. Olivier Norer.

Les procès-verbaux ont été tenus de manière précise par M. Christophe Vuilleumier que la commission remercie. A assisté à l'ensemble des séances, M^{me} Mina-Claire Prigioni, collaboratrice scientifique SGGC.

Audition de M^{me} Valérie Solano du SEV, pétitionnaire

M^{me} Solano distribue aux commissaires un argumentaire et des courriers¹. Elle explique être secrétaire du syndicat du personnel du transport. Elle ajoute avoir été chargée par le personnel des CFF de présenter cette pétition à la commission. Elle explique qu'aujourd'hui un point de vente des CFF, comme celui de la place Longemalle, qui vend des arrangements de voyage, des billets de train, qui fait du change et qui donne des informations, est important. Elle évoque alors un voyage qu'elle voulait faire en Allemagne et elle remarque ne pas avoir trouvé les informations sur internet, et elle pense que des agences de ce type sont très utiles.

Elle signale encore que les services sont personnalisés, ce qui est important pour les personnes qui organisent des excursions ou pour les courses d'école. Elle ajoute que si l'on commande des billets, ils viennent de Brigue, ce qui implique un délai, alors qu'une agence de ce type les donne immédiatement. Elle mentionne ensuite que, si les services de l'agence de Longemalle disparaissent, ils ne seront pas compensés à Cornavin, ce qui représente un problème pour les consommateurs. Elle rappelle que les accès sont difficiles à Cornavin et que les queues sont importantes pour obtenir des informations. Elle ne croit pas que la petite baisse de clientèle de la place Longemalle provienne de la volonté des clients mais bien des problèmes d'accessibilité. Elle signale que les CFF vont également fermer l'agence de Neuchâtel-Ville pour des questions de rentabilité alors que cette agence fait 2,5 millions de chiffre d'affaires avec deux postes. Elle remarque qu'à Longemalle le chiffre d'affaires est de 8,9 millions pour huit postes. Elle précise que Kuoni calcule qu'un agent doit faire 1,5 million de chiffre d'affaires pour que l'agence soit rentable. Elle signale alors que les CFF veulent pousser la clientèle vers les moyens mobiles. Or, elle pense qu'il est important de conserver des lieux de ce type pour les personnes âgées.

Réponses aux questions des commissaires

Un commissaire s'étonnant que cette pétition soit déposée par le syndicat des employés et non par les usagers, M^{me} Solano indique que ce sont bien les usagers qui ont signé cette pétition. Il y a 3 850 signatures. Ces dernières ont été récoltées par les agents de Longemalle qui ont parlé de ce problème avec les usagers. Elle ajoute que ces derniers ont décidé de faire une pétition. Elle confirme que c'est l'agence qui a demandé le soutien du public.

¹ Voir annexe 1.

La fermeture de l'agence de Longemalle va obliger les agents à pratiquer de nouveaux horaires mais ce n'est pas ce point qui inquiète les employés. M^{me} Solano déclare qu'une agence développe une qualité de service qui n'existe pas à un guichet. Elle signale ensuite qu'il y aura un *lounge* à Cornavin où les première classe pourront se faire servir des cafés et commander des taxis. Elle pense que ce sera très frustrant pour des personnes qui sont des experts des voyages de servir le café.

Concernant l'agence de Balexert, M^{me} Solano relève que nombre de personnes ne sont pas prêtes à aller jusqu'à Balexert pour aller chercher des billets. Elle évoque ensuite Swisscom qui avait décidé de fermer un grand nombre d'agences et elle remarque que cette entreprise s'était rendu compte qu'elle n'occupait plus le marché lorsque celui-ci s'est libéralisé.

Concernant les futures gares du CEVA, M^{me} Solano indique que si on verra de nouvelles gares sur la rive gauche, ces dernières ne disposeront pas de guichets. Elles seront munies d'automates.

Discussion de la commission

Un commissaire (S) propose l'audition des CFF.

Un commissaire (UDC) demande le dépôt de cette pétition. Il indique que c'est un problème entre les employés et leur employeur et il déclare que ce n'est pas à la commission de s'immiscer dans cette affaire.

Un commissaire (S) ne partage pas cet avis. Il rappelle que les CFF sont une régie publique qui offre un service public. Il pense qu'il est légitime de s'inquiéter de ces prestations. Il rappelle en outre que les CFF n'en font qu'à leur tête, notamment à la gare de Cornavin. Il pense que le comportement des CFF devient arrogant et il estime qu'il est nécessaire de connaître les stratégies de cette régie publique.

Un commissaire (PDC) souscrit à ces propos.

Pour un commissaire (L), l'invite de la pétition s'adresse aux CFF. Il ajoute que c'est au niveau de Berne qu'il faudrait réagir. Il ne sait pas s'il est possible de renvoyer une pétition au Conseil national. Il relève par ailleurs que, si cette pétition venait des usagers, sa réaction serait différente. Mais tel n'est pas le cas après l'audition de M^{me} Solano. Il soutient donc le dépôt de cette pétition.

Un commissaire (R) rappelle avoir compris que c'était des employés qui vont se faire déplacer et qui ont « chauffé » les usagers. Il pense que c'est de bonne guerre mais il partage l'idée du dépôt. Il rappelle en outre qu'il y aura d'autres possibilités avec le CEVA.

Une commissaire (S) signale qu'indiquer aux clients qu'une agence va fermer fait partie du service à la clientèle. Elle ajoute être surprise d'entendre les commentaires d'un des commissaires (L) puisqu'il défend la vie en ville. Elle précise que ce type d'agence participe justement de cette vie. Elle déclare ensuite que le CEVA ne sera pas construit avant six ans. Elle rappelle par ailleurs que la commission peut rédiger une résolution qui pourrait être renvoyée à Berne.

Un commissaire (MCG) indique ne pas partager non plus l'avis libéral. Il ajoute que cette pétition a été signée par un grand nombre de personnes et il rappelle que, si les CFF sont une régie fédérale, ils appartiennent également à Unireso. Il estime que cette agence sur la Rive gauche est importante et il se demande s'il ne faudrait pas auditionner la direction d'Unireso.

Un commissaire (Ve) remarque que la présence d'un point de vente et de conseils sur la Rive gauche est importante. Il rappelle également que le canton a financé de manière importante le CEVA et il pense qu'il est important d'attirer les clients. Il ajoute que l'audition des CFF est importante.

Un commissaire (UDC) rappelle que cette pétition est de l'initiative des syndicats et non des usagers. Il précise qu'Unireso ne gère pas ce genre de problème et ne gère qu'une communauté tarifaire. Il pense en conséquence que l'audition d'un représentant d'Unireso est inutile. Il rappelle en outre que le loyer de cette agence va tripler et il ne croit pas qu'il soit possible d'empêcher un employeur de se recentrer.

Un commissaire (PDC) relève qu'il faudra bientôt aller chercher ses timbres à Montbrillant et retirer ses billets de train uniquement à Cornavin. Il ne croit pas que cela soit du service public. Il déclare que les CFF appartiennent à la Confédération mais il mentionne que, si aucun canton ne met la pression, la tendance ne fera que s'accroître.

Le Président passe au vote du dépôt de la pétition sur le bureau :

En faveur :	2 (1 R, 1 UDC)
Non :	10 (2 S, 3 Ve, 2 PDC, 2 MCG, 1 L)

Cette proposition est refusée.

Le Président passe au vote de l'audition des CFF :

En faveur :	10 (2 S, 3 Ve, 2 PDC, 1 L, 2 MCG)
Non :	1 (1 UDC)
Abstention :	1 (1 R)

Cette proposition est acceptée.

Le Président passe encore au vote de l'audition d'Unireso :

En faveur :	4 (2 S, 2 MCG)
Non :	5 (2 PDC, 1 R, 1 L, 1 UDC)
Abstentions :	3 (3 Ve)

Cette proposition est refusée.

Audition de M. Christian Rossi, responsable CFF Léman vente et distribution

M. Rossi déclare que l'agence dont il est question occupe 100 m² et cinq collaborateurs. Il ajoute que le nombre de clients est modeste, soit 160 clients par jour. Il mentionne qu'il y a d'une part des clients commerciaux et d'autre part une clientèle d'habitues tournés vers l'international. Il précise qu'il y a une forte proportion de première classe. Il signale toutefois que le chiffre d'affaires est en baisse.

Il rappelle ensuite que c'est le quatrième point de vente à Genève et il explique qu'une enquête de satisfaction s'est déroulée au mois de mars. Il remarque que 47% des réponses ont indiqué que les clients se déplaceraient à Cornavin. Il indique encore qu'une forte proportion des clients vient dans ce point de vente pour la qualité des prestations. Il signale ensuite que le bail de cette agence n'a pas été renouvelé lorsqu'il est arrivé à terme, mais il remarque que les CFF auraient certainement fermé cette agence un jour ou l'autre. Il signale que cette agence n'est pas rentable puisque le chiffre d'affaire « Trains » n'est pas pris en compte par Berne. Il ajoute que les gains ont chuté de 38% depuis 2007, ce qui signifie que cette agence coûte beaucoup d'argent, notamment à la collectivité. Il remarque que l'agence de Neuchâtel va également fermer ses portes pour des raisons de coûts. Il explique que la clientèle se sert de plus en plus d'internet pour réserver ses voyages.

Il rappelle ensuite que les collaborateurs ne sont pas licenciés et seront déplacés à Cornavin, alors que d'autres sociétés n'hésitent pas à licencier. Il précise que l'agence à Cornavin n'est pas très bonne et que ce renfort permettra d'améliorer les prestations. Il déclare encore que les efforts de diversification n'ont pas fonctionné compte tenu de la clientèle du périmètre.

Il rappelle ensuite qu'il n'y a pas d'autres villes si ce n'est Bâle qui a un point de vente en dehors d'une gare. Il signale également que des gares s'ouvriront avec le CEVA et il mentionne que des études sont en cours afin de déterminer où il sera possible d'installer d'autres points de vente.

Réponses aux questions des commissaires

Concernant l'absence d'agence sur la rive gauche, M. Rossi indique qu'il n'y a pas de stratégie Rive gauche ou Rive droite. Il répète qu'il y a 160 clients par jour dans cette agence et que 40% d'entre eux sont prêts à se déplacer à Cornavin. Il comprend qu'il y a une frange de personnes plus âgées qui a de la peine à se déplacer. Il remarque en l'occurrence qu'un *call center* permet de commander des billets. Il ajoute que c'est un changement d'habitude et il pense que cela se lissera dans le temps. Il signale ensuite qu'il y a un projet avancé d'agence dans la gare des Eaux-Vives et il remarque que des études doivent encore se faire avec la DGM. Enfin, Il déclare qu'il n'y a pas d'agences à Zurich en dehors des gares.

Si les travaux ayant lieu à la place Longemalle sont une des causes de la baisse de fréquentation de l'agence, M. Rossi indique que le début de la baisse a été constaté avant.

Concernant la rupture du bail, M. Rossi indique que les CFF ont contesté la résiliation du bail en précisant que l'affaire a été suivie par la commission des baux, et il déclare qu'un compromis de sortie a été signé pour le mois de juin 2013.

Concernant le coût des trois autres agences de Genève, M. Rossi indique que Balexert est à 5 F la prestation, et Genève ville à 8,52 F. Cornavin est à 1,27 F et Genève-Aéroport à 0,72 F. Il rappelle que la moyenne de la région est à 1,53 F.

Concernant l'agence de Balexert, M. Rossi déclare que c'est une agence qui fonctionne très bien et qui vend des billets pour les spectacles et les matchs de foot et qui opère des transferts d'argent. Il précise que cette agence s'est améliorée depuis qu'il y a le tram et que le Servette FC gagne. Il ajoute qu'il n'y a que les coûts de personnel et d'informatique pour ce bureau.

Concernant les partenariats possibles avec les privés ou avec Unireso, M. Rossi indique que des partenariats ont été faits en Suisse allemande. Il remarque qu'ils dépendent beaucoup de la tierce personne. Il ajoute que cette option ne fait plus partie de la stratégie des CFF. Il rappelle qu'Unireso n'a pas de point de vente en tant que tel.

Discussion et vote de la commission

Un commissaire (L) déclare que les CFF ont été très clairs. Il ajoute que l'on peut regretter qu'il n'y ait pas d'agence sur la Rive gauche mais il mentionne que ce sera le cas avec le CEVA. Il ajoute que les CFF ne sont pas les auteurs de la dénonciation du bail et il pense que le monde change. Il

précise qu'il faudra indiquer aux pétitionnaires de déposer leur pétition à Berne. Il propose le dépôt de cette pétition.

Un commissaire (PDC) déclare que ce n'est pas une décision unilatérale des CFF et il regrette que l'on trouve à terme une boutique de luxe à la place de cette agence. Mais il ne croit pas que l'on puisse faire quelque chose. Il ajoute être en faveur du dépôt.

Une commissaire (Ve) se demande ce que le Grand Conseil ou le Conseil d'Etat pourraient faire puisque les pétitionnaires demandent à ce que les CFF fassent quelque chose. Elle estime que le Grand Conseil n'est pas compétent et elle votera le dépôt par respect pour les pétitionnaires.

Un commissaire (MCG) n'est pas certain que le Grand Conseil ne soit pas compétent. Il ajoute que le Conseil d'Etat peut toujours s'exprimer et demander une équivalence sur la Rive gauche. Il ajoute qu'une agence avec le CEVA n'est pas confirmée. Il rappelle ensuite que la situation à Cornavin n'est de loin pas similaire. Il comprend donc qu'il n'y aura plus d'agence à Longemalle dans peu de temps, ni d'agence à Cornavin. Il propose donc le renvoi de cette pétition au Conseil d'Etat.

Un commissaire (UDC) déclare que son groupe votera le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil pour les motifs qui ont été évoqués. Il ajoute qu'il n'est pas possible d'obliger les CFF à ne pas fermer cette agence.

Une commissaire (S) indique que son groupe est d'accord avec la majorité.

Avant de passer au vote, un commissaire (Ve) signale que son groupe regrette tout de même la fermeture de cette agence. Il ajoute que voter le dépôt n'est pas un blanc-seing.

Le Président passe alors au vote du dépôt de la P 1822 :

En faveur :	10 (2 S, 2 Ve, 2 R, 2 PDC, 1 UDC, 1 L)
Non :	3 (2 MCG, 1 Ve)

Cette proposition est acceptée.

Le traitement de la pétition est fixé en catégorie II sans débat.

Conclusions

A la lumière des auditions faites et des explications fournies par les CFF, la majorité de la Commission des pétitions vous recommande, Mesdames et Messieurs les députés, de déposer cette pétition sur le bureau du Grand Conseil. En effet, l'invite de cette pétition ne peut être prise en compte par le

Conseil d'Etat étant donné qu'elle est adressée au CFF. Au surplus, l'audition des CFF a démontré que la dénonciation du bail n'est pas due au CFF mais au propriétaire. Enfin, les futures gares du CEVA offriront des possibilités pour les usagers de la Rive gauche de notre canton de s'adresser à des guichets CFF tout en relavant que le monde change, de plus en plus d'usagers utilisant aujourd'hui d'autres moyens tels qu'internet pour acheter les billets de train et définir leurs itinéraires.

Au vu de ces explications, nous vous invitons à suivre la proposition de la commission.

Pétition (1822)

contre la fermeture de l'agence CFF place Longemalle

Mesdames et
Messieurs les députés,

Les personnes soussignées, choquées d'apprendre la fermeture en 2013, de l'agence Ville des CFF (place Longemalle) demandent expressément aux CFF de revenir sur leur décision.

L'agence répond en effet à une nécessité pour les habitants de la rive gauche qui ne sont pas prêts à se rendre à la gare Cornavin. Alors que Genève développe ses transports publics et va bientôt s'étendre sur la rive gauche avec le projet CEVA, la fermeture de l'agence nous apparaît comme une aberration. Nous souhaitons continuer de disposer d'une agence pour nos billets de train, d'un lieu où obtenir des informations de voyage, ceci par un personnel compétent et polyvalent.

Nous demandons aux CFF de rechercher une solution pour que les habitant-e-s de la rive gauche puissent continuer de bénéficier d'un service public sous la forme d'une agence de vente de billets et de voyages dans le périmètre de « Rive ».

N.B. 1 signature
Comité contre la fermeture des
agences CFF
*p.a. Syndicat du personnel des
transports*
Secrétariat régional Genève
TPG - Permanence Genève
Madame Valérie Solano
Terreaux du Temple 6
1201 Genève

Date de dépôt : 28 août 2012

RAPPORT DE LA MINORITÉ

Rapport de M. Pascal Spuhler

Mesdames et
Messieurs les députés,

La majorité de la commission demande le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil, mais pour quelles raisons ?

Est-ce que l'on parle de la simple fermeture d'un restaurant ou d'un magasin ? Non, il est question de la fermeture d'un service public. En effet cette arcade de l'agence CFF, unique sur la rive gauche, rendait non seulement de grands services aux habitants, mais également aux commerces et sociétés du centre ainsi qu'aux nombreux touristes qui pouvaient profiter de la compétence et de l'efficacité de cette agence et de son personnel, puisque la qualité des services a été largement évoquée par tous les auditionnés lors du traitement de cette pétition.

Pourquoi ferme-t-on, simplement par opportunité, puisque le bail de l'arcade a pris fin et qu'aucune opposition n'a été émise de la part de CFF ?

Manque de rentabilité nous dit-on. C'est étonnant lorsque l'on apprend des mêmes personnes que le chiffre d'affaires de la vente des billets train n'est pas pris en considération dans les calculs de rentabilité.

Il y avait 4 agences CFF à Genève, dont 3 sur la rive droite : Cornavin, Balexert et Aéroport. Actuellement Balexert fonctionne visiblement très bien, il faut dire que Cornavin est « un peu en chantier ».

Donc, une seule agence sur la rive gauche et on veut la fermer sans aucun projet de compensation, même pas dans les futures gares du CEVA puisqu'il est prévu d'y installer des automates.

Pauvre monde d'aujourd'hui où le service à la clientèle est remplacé par des automates ou par internet.

Il me paraît étonnant qu'il n'y ait pas eu plus de commissaires, au sein de la Commission des pétitions, pour soutenir les pétitionnaires et demander un renvoi au Conseil d'Etat. J'ai ressenti un certain fatalisme de la part des

commissaires qui ont soutenu le dépôt. Est-ce que l'on doit subir la vie que l'on vit, ou se battre pour la vie que l'on veut ?

La régie fédérale des CFF veut faire de la rentabilité, c'est pourtant un service public. Les technocrates bernois qui ont décidé de supprimer cette agence sans la remplacer ignorent visiblement tout de Genève.

Il me paraît totalement aberrant que l'on ne puisse disposer dans une ville internationale et hautement touristique comme Genève d'au moins une ou deux agences sur chaque rive et il appartient bien au Conseil d'Etat de prendre soin de nos concitoyens et de nos hôtes, par conséquent de veiller à ce que les CFF essayent d'offrir un service équitable à chacun.

Pour toutes ces raisons, la minorité de la commission demande que la pétition 1822 soit renvoyée au Conseil d'Etat, afin que celui-ci intervienne auprès des CFF pour maintenir une agence sur la rive gauche.

Mesdames et Messieurs les députés, nous vous remercions d'avance de bien vouloir soutenir cette demande de renvoi au Conseil d'Etat.