

Date de dépôt : 5 septembre 2018

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de Mme Caroline Marti : Risque de démantèlement des services publics : qu'en est-il des guichets CFF ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 22 juin 2018, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Après la fermeture de nombreux offices de poste qui a défrayé la chronique, il semblerait que les CFF s'apprêtent à suivre une voie identique de démantèlement du service public et des prestations de proximité offertes à la population. En effet, l'ancienne régie fédérale a récemment annoncé la future fermeture de plusieurs guichets et points de vente dans différentes gares de Suisse (aéroport de Bâle, Turgi, Zürich Tiefenbrunnen, Saint-Maurice, Küssnacht am Rigi au 01.07.2018; Erlenbach (Zurich), Renens EPFL, Münchenbuchsee au 01.10.2018).

Or, outre la vente de titres de transport à proprement parler, les guichets CFF fournissent de multiples prestations telles que conseil, informations aux voyageurs, réservations et service après-vente, des tâches qui relèvent du service public.

Par ailleurs, si bon nombre d'utilisateurs se tournent vers les services en ligne pour obtenir des réponses à leurs questions et demandes, il ne faut pas négliger celles et ceux qui ne sont pas familiers de ce type de support. Ils et elles ont également le droit d'avoir accès à ces prestations dans des points de vente répartis sur l'ensemble du territoire.

Enfin, la prochaine entrée en service du Léman Express engendra inévitablement son lot de questions et interrogations de la part du public. Ainsi, la création de guichets dans les gares du Léman Express semble une condition sine qua non d'une entrée en service optimale.

En vertu des précédentes considérations, je prie le Conseil d'Etat de bien vouloir répondre aux questions suivantes :

- *Quels points de vente les CFF prévoient-il de fermer sur le canton de Genève au cours de prochains mois ou années ?*
- *Qui prend la décision de la fermeture d'un point de vente et quel rôle peut jouer le Conseil d'Etat dans cette décision ?*
- *Sur quels critères se base la décision du maintien ou de la fermeture d'un point de vente ?*
- *Ces décisions sont-elles soumises à recours ?*
- *Quelles sont les gares du Léman Express dans lesquelles seront ouverts des points de vente CFF ?*

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

A l'heure actuelle, les CFF ne prévoient aucune conversion de guichets dans le canton de Genève. Si les CFF ont fait part de leur volonté de fermer les guichets et points de vente dans certaines gares de Suisse, essentiellement en zones rurales, cette mesure ne concerne pas le canton de Genève.

La décision de fermeture d'un point de vente est prise par la direction du Groupe CFF au terme d'analyses réalisées en interne par différentes unités spécialisées. Avant une telle prise de décision, les CFF étudient de façon précise les points de vente concernés.

De nombreux critères sont analysés, tels que la part de billets déjà retirés dans une gare ou la halte par le biais des canaux de distribution libre-service, la distance à parcourir avec les transports publics jusqu'à la prochaine gare desservie, les coûts d'exploitation, la situation géographique, le taux d'occupation des collaborateurs au sens de l'attractivité du travail et de la responsabilité de l'employeur, jusqu'à l'état de la construction ou le besoin d'assainissement de l'installation de vente.

Cet examen est réalisé annuellement sur la base des conditions cadre en vigueur. Les décisions de maintien ou fermeture de gares se basent sur les développements actuels. Les CFF procèdent ainsi pour éviter des décisions précipitées ou prématurées.

Les choix pris par la direction des CFF ne sont pas soumis à recours. Il s'agit de décisions entrepreneuriales prises au sein du domaine de responsabilité des CFF, sur la base de directives du Conseil fédéral.

Le Conseil d'Etat genevois peut signifier aux CFF, voire même au Conseil fédéral, son opposition à une fermeture de guichet, mais sa marge de manœuvre est limitée.

Enfin, concernant les gares du Léman Express, il est prévu d'implanter des guichets CFF dans la gare de Genève-Eaux-Vives et, en collaboration avec les TPG, dans la gare de Lancy-Pont-Rouge. Les haltes de Carouge-Bachet, Genève-Champel et Chêne-Bourg seront équipées d'automates de ventes.

Par ailleurs, afin de garantir aux voyageurs une information claire, fiable et rapidement disponible, les sites du Léman Express, des CFF ou de la SNCF seront opérationnels.

Au bénéfice de ces explications, le Conseil d'Etat vous invite, Mesdames et Messieurs les Députés, à prendre acte de la présente réponse.

AU NOM DU CONSEIL D'ÉTAT

La chancelière :
Michèle RIGHETTI

Le vice-président :
Antonio HODGERS