

Date de dépôt : 28 octobre 2020

Réponse du Conseil d'Etat

à la question écrite urgente de M. Guy Mettan : Peut-on améliorer la vente de billets pour le Léman Express ?

Mesdames et
Messieurs les députés,

En date du 2 octobre 2020, le Grand Conseil a renvoyé au Conseil d'Etat une question écrite urgente qui a la teneur suivante :

Avec le recul des premiers mois d'exploitation, il apparaît que le centre de vente (guichet) de la gare des Eaux-Vives, desservi par du personnel CFF, et celui de la gare de Lancy-Pont-Rouge, desservi par du personnel TPG, sont très bien aménagés et accueillants mais trop cachés et peu visibles de la clientèle.

De nombreux usagers ont signalé une grande difficulté à trouver l'emplacement de ces deux agences de vente. La signalétique en place et l'indication des guichets sont passablement lacunaires. Or le guichet est un endroit névralgique dans une gare. L'utilisateur souhaitant acheter un billet, un abonnement Unireso, un Léman Pass ou toute autre prestation doit pouvoir trouver instantanément son emplacement. C'est actuellement difficile.

En gare des Eaux-Vives, le guichet CFF est situé tout au fond de la gare, côté sortie chemin Frank-Thomas, à droite du couloir, à côté de la pharmacie. Une signalétique bleue indique bien l'automate à gauche mais pas les guichets. Pour la gare de Lancy-Pont-Rouge, le guichet TPG est situé dans un nouvel immeuble jouxtant la gare avec comme adresse place de Pont-Rouge 1. Il est encore plus difficile à trouver et pas signalé en gare de Lancy-Pont-Rouge.

Ces deux agences constituent deux lieux importants pour l'établissement des billets et des abonnements Unireso et Léman Pass, les CFF vendant également toute l'offre nationale et internationale. Il s'agit de garantir les recettes pour le Léman Express et pour le réseau TPG. Dans ce sens, les guichets avec du personnel doivent être mis en lumière et non pas dissimulés discrètement dans un coin.

Des enseignes explicites indiquant « Centre de vente CFF » (pour les Eaux-Vives) ou « Agence TPG » (pour Lancy-Pont-Rouge) et « Vente des billets et abonnements Unireso et Léman Pass » devraient être posées afin de les signaler clairement.

Le canton de Genève, qui a cofinancé les travaux du CEVA, devrait pouvoir intervenir auprès des CFF pour améliorer cette situation.

Le canton compte-t-il intervenir pour remédier à cette situation ?

RÉPONSE DU CONSEIL D'ÉTAT

Soucieux de faciliter les déplacements des clients au sein des gares du Léman Express et d'offrir à la clientèle la meilleure information possible, le canton est intervenu à de nombreuses reprises auprès des Chemins de fer fédéraux (CFF) et des Transports publics genevois (TPG) pour améliorer la signalétique dans ces gares et au niveau des interfaces contiguës. Les services du canton ont également mené une démarche d'analyse postérieure à la mise en service du Léman Express, ce qui a permis d'identifier de nouvelles mesures d'amélioration qui sont déjà en cours de déploiement sur le terrain.

Concernant le guichet CFF de la gare des Eaux-Vives, la signalétique bleue utilisée dans la gare est conforme aux standards CFF déployés sur l'ensemble de la Suisse. L'agence CFF est signalée par le logo « I » et la direction des guichets est également indiquée à l'extérieur de la gare, depuis le quai du tram 12.

Concernant l'agence des TPG implantée dans la gare de Lancy-Pont-Rouge, il n'est pas d'usage que les CFF indiquent, sur leur signalétique bleue, les autres agences commerciales. Cependant, une solution est en cours d'élaboration avec les TPG, afin que ces derniers disposent d'un espace publicitaire pour orienter les voyageurs dans l'aire de la gare. La signalétique de l'espace public est en cours de déploiement et devrait permettre à terme une meilleure orientation. L'agence des TPG aura ainsi un rôle plus central quand cet espace aura été terminé, avec une visibilité renforcée, notamment grâce au repositionnement des arrêts de bus TPG.

Le Conseil d'Etat relève par ailleurs que tous les automates de vente des CFF implantés dans les gares distribuent des billets UNIRESO et Léman Pass, permettant ainsi aux voyageurs d'acquérir rapidement un titre de transport.

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

La présidente :
Anne EMERY-TORRACINTA