

*Date de dépôt : 28 octobre 2021*

## Rapport

**de la commission des transports chargée d'étudier la pétition :  
Léman Express, tiens tes promesses !**

### Rapport de M. Thomas Wenger

Mesdames les députées,  
Messieurs les députés,

La commission des transports du Grand Conseil s'est réunie pour examiner la pétition 2090 « Léman Express, tiens tes promesses ! » lors des séances ordinaires de la commission les 22 décembre 2020, 16 mars et 23 mars 2021, sous la présidence de M<sup>me</sup> Marjorie de Chastonay, et le 30 mars 2021, sous la présidence de M. Alexandre de Senarclens.

Ont assisté également aux discussions :

- M. Serge Dal Busco, conseiller d'Etat, département des infrastructures (DI) ;
- M. David Favre, directeur général des transports (DI) ;
- M<sup>me</sup> Emmanuelle de Beaufort, responsable du développement ferroviaire (DI) ;
- M. Benoit Pavageaux, directeur des transports collectifs (DI).

Les procès-verbaux ont été tenus par M<sup>me</sup> Mariama Laura Diallo et M. Raphaël Egon Houriet, que nous remercions chaleureusement.

## Séance du 22 décembre 2020

*La séance débute par l'audition de M. Jean-Marc Leiser, pétitionnaire et conseiller municipal à Versoix, et M. Ricardo Lima, également conseiller municipal à Versoix et président de la commission développement durable*

M. Leiser explique que la pétition «Léman Express, tiens tes promesses !» a été déposée en mai 2020, lorsque le constat était que le Léman Express ne tenait pas ses promesses. En mai, il y avait le lancement du Léman Express, une grève du côté français, le covid et un problème avec le matériel roulant qui n'était pas compatible entre le côté français et le côté suisse, d'où les retards. Il y avait aussi des problèmes d'accès aux rames pour les personnes à mobilité réduite ou pour des personnes qui se déplacent moins facilement, les aînés et jeunes enfants notamment. Les rames ont une petite marche qui vient s'apposer sur le quai et quand elle est en panne, il y a un espace entre le quai et le train et il y a eu des accidents. Ils se sont plaints de ces deux éléments essentiels, mais le temps a passé, certaines choses se sont améliorées et d'autres pas, donc ils apporteront des éléments de compléments ce soir.

M. Lima déclare qu'à Annemasse, il y a des problèmes de manque de staff et au niveau de l'équipement. Ces problèmes ont des répercussions sur le réseau et le service fourni à Genève. Il trouve cela dommage et il faut songer à les résoudre et essayer de déconnecter lorsqu'il y a un problème en France afin d'éviter un impact sévère sur la prestation de service à Genève. On constate également un souci au niveau du marchepied sur les véhicules français. Il y a eu plusieurs accidents et ce problème n'est toujours pas résolu.

M. Leiser ajoute qu'en parlant des connexions entre la France et la Suisse, il se demandait si un problème qui pourrait intervenir à un terminus français aurait des répercussions sur les cadences sur Genève et la réponse semble être positive. On s'est rendu compte que, lorsqu'il y a des problèmes, la communication semble faire défaut. Lorsqu'un train est supprimé, les panneaux digitaux indiquent quand il y a le prochain train à la gare, mais il n'y a pas d'annonce. A Cornavin, il y a souvent des trains de remplacement qui sont organisés, mais ce n'est pas communiqué, donc une grande quantité de passagers attendent sur le quai n° 1 en général et les CFF mettent des trains parfois plus directs mais ils n'en parlent pas. Seuls les gens qui ont l'application CFF ont l'information. Ces suppressions de trains arrivent essentiellement malheureusement aux heures de pointe. Sur une fréquence de 10 jours, il y a entre 3 et 4 suppressions aux heures de pointe, ce qui impacte plusieurs passagers et cela engendre un entassement dans les autres rames de trains. Beaucoup de passagers en période de covid préfèrent ainsi prendre leur voiture ou scooter pour éviter des trains bondés. Il estime qu'on est à

côté de la plaque par rapport à l'objectif, car le Léman Express avait pour vocation de désengorger le trafic routier.

Il a constaté que des trains qui sont censés faire la rive droite, donc partir de Coppet et aller en direction d'Annemasse, s'arrêtent souvent à Cornavin, parfois pour la moitié du train, et les passagers qui sont dans la mauvaise moitié sont invités à sortir du train et à remonter plus loin et attendre 10 minutes que le train reparte ; il estime que la plupart des trains ne devraient pas proposer cette variante et devraient circuler de manière directe. Il souligne qu'il donne ici un message d'usagers et de leurs représentants. C'est peut-être difficile d'y répondre, mais il estime qu'il faut maintenant que le Conseil d'Etat prenne ce dossier en main de manière sérieuse et prenne langue avec ses homologues français pour trouver des solutions communes.

Une députée (S) comprend qu'il y aurait un manque de communication et de coordination entre la France et Genève. Elle demande s'ils ont pensé à faire des démarches auprès des CFF.

M. Leiser répond que, lors du dépôt de la motion, ils ont rédigé un courrier à la direction des CFF et de la SNCF afin de les informer de leur mécontentement. Ils ont répondu en septembre 2020 qu'ils ne pouvaient rien faire de mieux que ce qu'ils proposent. Ils ont dit être conscients du problème et ils voient bien que la prestation ne fonctionne pas toujours à satisfaction.

La députée (S) demande si les problèmes pour les personnes à mobilité réduite se posent aussi à Genève.

M. Leiser répond que cela se pose essentiellement au niveau des trains français. Le Léman Express est constitué de véhicules suisses et français. Les matériels roulants français ont tendance à avoir des escabeaux qui ne sortent pas ou des portes qui ne s'ouvrent pas, ce qui a provoqué plusieurs accidents. Il ajoute que les personnes en fauteuil roulant demandent de l'aide et les passagers s'organisent, mais c'est problématique notamment pour les personnes âgées.

Un député (PLR) évoque la question écrite urgente 1239. Il demande s'il y a eu depuis le printemps 2020 une amélioration ou s'il n'y a pas eu de changements dans ces nombreux couacs.

M. Leiser estime que la situation s'est dégradée. Pendant l'été, une série d'horaires ont été supprimés. Quand ils ont voulu les remettre en route, les problèmes ont recommencé et on a appris qu'il n'y avait pas suffisamment de chauffeurs pour conduire les trains. C'est surprenant, car ça fait des dizaines d'années que ce projet est en cours et il a été choqué de constater que ni la SNCF ni les CFF n'ont été capables de planifier cela.

Le député (PLR) comprend que cette pétition cible particulièrement la situation de la rive droite. Il demande si, dans les autres secteurs du Léman Express, il y a de tels problèmes à leur connaissance.

M. Leiser répond qu'il y en a aussi, mais il y en a moins. Sur le nœud de Cornavin, les trains qui font des autres dessertes peuvent faire des aller-retour ou les connexions sont réparées. Ils arrivent mieux à coordonner des solutions de rechange depuis Cornavin que jusqu'à Coppet aller-retour. Il utilise essentiellement le trajet qui part de Coppet en direction de Champel mais, pour celui qui fait Annemasse-Cornavin, il a rarement vu des suppressions de trains. Il n'a néanmoins pas analysé la chose dans le détail avec tous les horaires et il ne pourrait pas répondre précisément ou statistiquement.

Une députée (UDC) explique qu'elle a vu un autre problème sur la voie 1 à Genève où il y a deux trains qui partent à 5 minutes d'intervalle. Le train pour Coppet se trouve à l'autre bout de la rame. Le problème est la conception du train, car il est beaucoup trop haut par rapport à la voie et il faut sauter pour y arriver, ce qui est problématique pour les personnes âgées ou les mamans avec des poussettes. Heureusement, une solidarité se met en place entre les passagers et on aide ces personnes à monter dans le train. Il y a eu beaucoup de suppressions de trains et, sans l'application, on ne peut pas s'en rendre compte. La semaine passée, elle a attendu un train à la gare de Versoix pensant 1h15. Elle ajoute que les trains français font un bruit assourdissant quand ils arrivent en gare.

Un député (MCG) propose aux auditionnés de s'adresser également à Lémanis, car leur directeur général semble concerné par l'efficacité de la ligne. M. Leiser le remercie pour cette suggestion et il le fera, mais il aimerait beaucoup que le Conseil d'Etat genevois prenne contact avec ses partenaires. Le député (MCG) demande aussi s'ils ont pensé à interroger le GLCT (Groupement local de coopération transfrontalière) qui s'occupe de l'ensemble des problématiques liées au transport ferroviaire au niveau régional transfrontalier ; il estime qu'ils peuvent être d'un grand secours.

Le député (MCG) poursuit et demande si les auditionnés savent si le matériel français qui semble inadéquat a été créé pour cette ligne et pour répondre à des problématiques structurelles, ou si c'est du matériel que les français ont recyclé.

M. Leiser répond que c'est du matériel qui a été conçu et livré neuf pour ce projet et on a appris que le système de crochets n'est pas compatible entre les wagons français et suisses. Il ajoute qu'on a même appris que les protocoles pour redémarrer une locomotive ne sont pas les mêmes qu'en

France et ce protocole est plus long en France que le temps à disposition pour redémarrer la locomotive pour qu'elle soit à l'heure dans l'autre sens.

Un député (S) comprend qu'il y a un problème général de réseau. Il a mal compris ce qui leur permettait d'objectiver le fait que les problèmes sur le réseau s'expriment de manière plus aiguë à Versoix. M. Lima répond que c'est ce qu'ils observent. Le député (S) comprend que, si par hypothèse c'était la même chose du côté des Trois-Chêne, ils ne pourraient pas l'observer. Il se demandait si des éléments documentés et statistiques permettent d'objectiver une situation spécifiquement versoisienne. M. Leiser n'a pas fait de statistiques avec tous les horaires. Ça pourrait être intéressant de le faire, mais il faudrait peut-être demander aux CFF. Au niveau subjectif, ça lui paraît moindre comme problématique sur le reste du réseau. Le député (S) demande si les problèmes qui s'expriment à Versoix seraient identiques du côté de Coppet. M. Leiser répond par l'affirmative. Il ne faut pas lier cette pétition à Versoix, mais il faut la prendre pour la rive droite.

Une députée (Ve) relève qu'il est fait mention dans le titre de la pétition des « informations stéréotypées ». Elle demande ce qu'ils entendent par là.

M. Leiser explique que ce sont les annonces des prochains départs, sans expliquer pourquoi le train est supprimé et sans dire s'il y a une autre voie de remplacement. Ce ne sont pas des annonces personnalisées et autant dire que ça ne sert à rien ; une information plus précise serait la bienvenue.

Un député (MCG) demande s'ils ont essayé d'obtenir à Versoix une prolongation de la ligne TPG par la route cantonale.

M. Leiser explique que le bus fait un cheminement relativement long, on arrive en 40 minutes à l'aéroport et c'est la même chose avec le train. Les communes suburbaines ne sont pas toujours les mieux traitées.

Une députée (PLR) demande quels arguments ont été donnés par les CFF dans leur réponse.

M. Leiser répond qu'ils ont dit être conscients du problème, qu'ils essayaient d'y travailler et qu'ils y mettaient toute leur énergie. L'application est très bien faite, mais ça reste une application et tout le monde ne l'utilise pas. Il ajoute qu'il y a un autre problème qui est le fait que l'unité tarifaire Unireso s'arrête à la gare CFF de Pont-Céard, à Versoix, puisque la prochaine gare est celle de Mies dans le canton de Vaud, puis Tannay et Coppet. Pour ces trois gares, on passe sur l'unité tarifaire vaudoise Mobilis et, quand on prend un billet à l'heure, ou si le train est en retard et qu'il faut transiter par Coppet et revenir en arrière, il faut payer un complément de trajet pour pallier un retard dont on n'est pas responsable. Le ticket Versoix-Rolle coûte moins cher que le ticket Coppet-Rolle. Il serait

intéressant avec le Léman Express de pouvoir avoir le titre Unireso jusqu'au terminus de Coppet. Il invite la commission des transports à y réfléchir car ce serait cohérent.

Après l'audition, M. Messenger déclare aux commissaires que les éléments techniques invoqués sont réels et il pense qu'il serait intéressant d'avoir des explications précises de la part de l'exploitant, car ce sont des problèmes d'exploitation de réseau. Lémanis est chargée de l'exploitation et sous-traite des prestations à la SNCF et aux CFF. Il pense que le département pourrait amener des éléments et expliquer les démarches entreprises auprès des opérateurs par rapport à ces problèmes.

Après une discussion interne sur les auditions à prévoir, la présidente propose d'auditionner d'abord le département, puis de demander les raisons du renvoi de la commission des pétitions à la commission des transports et enfin de prévoir les auditions de Lémanis et des CFF.

### **Séance du 16 mars 2021**

M. Favre explique que, par rapport à la situation qui a donné lieu à ces écrits, la situation a évolué. A partir de début avril, le réseau revient à son rythme normal est une grande majorité des problèmes devraient être résolus. Le département suit le dossier avec la SNCF et le CFF et il est à même de fournir un bilan et des perspectives d'amélioration prévues en avril.

M<sup>me</sup> de Beaufort explique que la P 2090 portait principalement sur les trains supprimés et raccourcis quotidiennement et aux heures de pointe, notamment les voyageurs restant à quai, les rames SNCF inadaptées aux PMR et les informations stéréotypées et peu utiles dans les trains. Les origines des difficultés sont la conduite d'une double flotte Léman Express et un manque de pratiques communes dans la préparation des trains entre les agents de conduite CFF et SNCF. En effet des formations étaient organisées, mais il y a eu passablement de grèves sur la partie SNCF. Il y avait les problèmes techniques sur les matériels roulants suisses et français provoquant l'indisponibilité des rames, des suppressions, des retards, des compositions insuffisantes, des surcharges aux heures de pointe notamment sur Coppet-Genève et une pénurie de conducteurs CFF en raison du covid, de départs en retraite anticipée et il y a eu une erreur de planification des CFF avec 450 agents de conduite manquants sur l'ensemble de la Suisse.

Elle rappelle l'offre mise en place dans le cadre du Léman Express avec 45 gares franco-suisse, 230 km de ligne. Outre les grèves sur la partie française, la vague covid a eu des conséquences importantes et il a fallu mettre en place un plan de transport allégé. La gare d'Annemasse a été

fermée, donc il y a eu une cadence de ½ heure entre Coppet et Annemasse de 6h à 22h, les autres trains au-delà de 22h étaient limités à Chêne-Bourg. A partir du 11 mai, il y a eu un renforcement progressif de l'offre. Depuis le 24 août, l'offre correspond à peu près à ce qu'on avait commandé dans la mesure où on a ¼ d'heure entre Coppet et Genève Cornavin (avec du matériel Flirt + des navettes Dominos), ainsi que ¼ d'heure entre Genève et Annemasse (grâce au LEX et aux RégioExpress qui font la desserte entre Annemasse et Genève, alors qu'en temps normal les RE s'arrêtent qu'à Lancy-Pont-Rouge et Genève Eaux-Vives pour des questions de gabarits de quai. La ligne Annecy-Coppet est en correspondance à Annemasse et l'ensemble de l'offre TER de Haute-Savoie est assurée.

Malgré toutes ces difficultés, la fréquentation était plus que correcte. Pour la première partie jusqu'au 22 janvier, on avait jusque 25 000 voyageurs par jour. Lors de la phase de lancement, il y avait 45 000 à 49 000 voyageurs par jour. Avec la crise du covid, le manque de personnel et la réduction de l'offre, il y a eu une chute drastique dès le mois de mars 2020 avec seulement 5% des clients et une remontée progressive entre le printemps, l'été et octobre avec au 3<sup>e</sup> trimestre 31 200 voyageurs par jour et 29 500 au 4<sup>e</sup> trimestre. Cette petite baisse s'explique par le semi-confinement et le télétravail. Dès janvier, M. Dal Busco a demandé la mise en place d'une taskforce avec l'ensemble des partenaires concernés (CFE, SCNF et Lémanis entre autres) avec un monitoring hebdomadaire du Léman Express. Les analyses réalisées quotidiennement ont permis d'identifier les problèmes et de mettre en place des procédures et mesures correctrices. A ce jour, en ce qui concerne le matériel roulant et le storyboard des annonces sonores et visuelles dans les RégioLis, c'est réglé. Les problèmes techniques rencontrés sur les matériels sont résolus, soit le système de comble-lacunes sur les RégioLis et une amélioration du software des Flirts. Il y a eu une mise en place d'une équipe dédiée au centre d'entretien de Genève. Au niveau des agents de conduite, des mécaniciens ont été formés et l'équipe sera au complet et opérationnelle pour le mois d'avril. La mise en service complète de l'offre telle que commandée en 2019 sera en place le 4 avril 2021.

Si on fait un bilan des problèmes mentionnés sur la régularité, excepté les difficultés des premières semaines, de manière générale, la ponctualité est bonne. Elle est au-dessus de 95%. Sur la partie française, on calcule la ponctualité à 5'59". On a progressé au 3<sup>e</sup> trimestre et on est en progression au 4<sup>e</sup> trimestre. On demande régulièrement le monitoring hebdomadaire de Lémanis et les analyses réalisées ont permis d'identifier les causes des retards répétés sur certaines lignes. Les taux de satisfaction des voyageurs sont plus que satisfaisants. Elle a fait un zoom sur l'information aux voyageurs car

c'est ce qui ressortait dans la pétition 2090. Au premier trimestre, il y avait 87,26% de satisfaction. On a largement augmenté aux 2<sup>e</sup> et 3<sup>e</sup> trimestres avec les améliorations faites sur les storyboards et sur le matériel roulant. On a au 4<sup>e</sup> trimestre une baisse qui s'explique par les informations en temps réel sur la partie française et il y a des améliorations à faire sur le temps réel aux correspondances notamment. Dans la gare, il y avait de gros progrès à faire puisqu'on était à 61,82% de satisfaction. On a bien augmenté au 3<sup>e</sup> trimestre et au 4<sup>e</sup> trimestre. Il y a une chute par rapport au 3<sup>e</sup> trimestre qui s'explique par les demandes des voyageurs qui concernent les mesures sanitaires. Enfin, sur la qualité du séjour et de l'information aux voyageurs, il y a une bonne satisfaction.

Un député (S) déclare qu'aux heures de pointe et quelles que soient les gares, il est très difficile de dire que le réseau Léman Express a été réalisé pour rien, au vu de la fréquentation. On voit qu'il y a moins de satisfaction sur les informations aux voyageurs. En ce qui concerne les RégioExpress qui partent d'Annemasse en direction de Lausanne, quand ils font Annemasse-Genève, la 2<sup>e</sup> rame est fermée car les quais ne sont pas assez grands selon les gares. Il demande si on ne pourrait pas mieux informer les passagers, car quand on voit arriver la 2<sup>e</sup> rame fermée on met du temps à le comprendre, alors qu'il suffit d'indiquer qu'en raison du gabarit des quais la 2<sup>e</sup> rame est obligatoirement fermée.

M. Pavageau explique que ça a été un palliatif au problème de capacité d'offre des CFF durant le covid. Les haltes ferroviaires ne sont pas dimensionnées pour accueillir des trains RégioExpress mais des RER double et triple capacité. Il n'a jamais été prévu que les trains directs pour Lausanne et le Valais aient des arrêts dans ces haltes. Il a été proposé que les trains s'arrêtent exceptionnellement pendant cette crise aux arrêts, mais dès le 4 avril cette situation va disparaître, donc les CFF n'avaient pas à déployer des systèmes informatiques d'information lourds pour cette période ; ils mettaient des personnes à bord ou en gare de Cornavin pour l'expliquer. C'était certes artisanal, mais dans trois semaines c'est terminé.

Un député (PLR) demande comment est évaluée la satisfaction des usagers sur les quais.

M<sup>me</sup> de Beaufort répond que c'est par le biais de sondages réalisés auprès des usagers sur les quais et à bord. Il y a eu plus de 2000 répondants dans le cadre de ces enquêtes. M. Pavageau ajoute qu'au-delà de l'intérêt de connaître ces éléments de satisfaction, il y a des enquêtes régulières pour connaître les origines et destinations pour répartir au mieux les recettes. Tout au long de l'année, il y a des enquêtes pour avoir un bon suivi et c'est la société Lémanis qui supervise tout ça.



Un député (MCG) a retenu que jusqu'à 5'59" en retard ou en avance, le train est considéré à l'heure côté français.

M<sup>me</sup> de Beaufort répond que ce sont des normes SNCF. Elle souligne que la ponctualité à 2'59" est tout à fait bonne. Ça fait partie des négociations entre les CFF et la SNCF. M. Pavageau précise qu'en Suisse, dès qu'il y a plus de 4' de retard, il y a une annonce sur les quais et des explications.

Le député (MCG) déclare que ce qui l'intéresse le plus est le changement de mode de transport de la route vers le rail. Il estime que le train doit permettre aux gens qui jusqu'ici encombrant les routes d'utiliser le chemin de fer qui est une infrastructure importante sur la région. Il demande si un sondage sur le transfert modal a été fait. La station qui a tendance à le crispier est celle de Champel qu'il voit peu utilisée.

M. Pavageau souligne qu'ils ont été agréablement surpris sur la fréquentation de la station de Champel et que c'est un vrai succès. Ils n'ont pas pu mener les enquêtes sur le transfert modal à cause du covid. Il était prévu de faire un vrai monitoring notamment sur le corridor d'Annemasse, mais dans la situation actuelle ce ne serait pas représentatif. Les flux aux frontières ont chuté et il serait mensonger de dire que c'est en raison du Léman Express. Ils attendent de revenir à une situation normale qu'ils pensent tabler à l'automne 2021. Dans la charge, l'usage interne sur Genève est très important. Les gens l'utilisent pour se déplacer. Quand on est au Bachet pour aller aux Eaux-Vives, les temps en bus ou en Léman Express sont incomparables.

Un député (Ve) mesure bien la complexité du lancement de ce réseau, donc il réagit avec beaucoup de tolérance. Il a fait à deux reprises le trajet jusqu'à Machilly et il a constaté que, dans l'horaire CFF, on voit apparaître un train qui est en ligne continue et, arrivé à Annemasse, il a été surpris par un changement de train inattendu. Il demande s'ils ont connaissance de ça. Il a une autre question sur les billets. Il a le sentiment, en tant que détenteur d'un abonnement demi-tarif et UNIRESO, qu'il n'est pas intuitif avec les applications de facilement trouver l'endroit où on peut acheter le complément et il trouve qu'il faut faire une analyse complexe.

M. Pavageau répond qu'il y a un train toutes les heures ou demi-heures qui continue tout droit, donc il y a bien un direct à Genève qui va vers Thonon, mais pour accroître la fréquence il y a aussi des trains qui font Bellegarde et Thonon. Ce maillage supplémentaire permet d'accroître la fréquence entre Thonon et Genève. Il explique que le député est peut-être tombé sur des horaires où il fallait faire un changement, mais, s'il avait pris le train juste après, il aurait eu un train direct. M<sup>me</sup> de Beaufort précise qu'en

direct ou en correspondance, le temps de parcours est le même. M. Pavageau ajoute que la plus grosse difficulté qu'ils ont actuellement, ce sont les systèmes d'information. La SNCF et les CFF n'ont pas le même système informatique horaire, la passerelle informatique est compliquée à mettre en place et ce n'est pas tout à fait au point. Concernant la dernière question, il reconnaît que c'est une vraie difficulté. S'il n'avait pas d'abonnement, il serait un client facile. Le Léman Pass est le seul endroit en Europe où il y a un ticket unique transfrontalier en RER. On peut avoir le même billet dans toutes les communautés tarifaires. Les opérateurs sont des sociétés économiques, donc ils préfèrent que le client achète un billet de complément peut-être à tort et pour ça ils ne sont pas très moteurs. Ils ont réussi à négocier qu'avec l'abonnement général, on puisse aller gratuitement jusqu'à Annemasse.

Un député (S) a une question sur l'information et la communication et le plaider autour du Léman Express. On a eu une inauguration enthousiasmante du Léman Express et on a l'impression que le covid est venu après, empêchant de continuer à se réjouir de ce projet phare pour la coopération transfrontalière. Il demande si beaucoup d'événements ont dû être annulés en termes d'information et de communication. Même si beaucoup de personnes en profitent, il y a des personnes qui ne se rendent pas compte de l'existence d'un nouveau moyen de transport.

M. Pavageau répond que beaucoup de manifestations culturelles ont été annulées sur le Grand Genève et que toute la communication qui les accompagnait a été suspendue. Il confirme qu'il est prévu, le jour où le covid sera derrière nous, une campagne pour appeler toute la population à réutiliser les transports publics. Enfin, le covid a stoppé net les actions de communication mais pas les actions de construction. Il y a 15 jours, ils ont commencé le chantier de la première partie du tramway entre les Palettes et Saint-Julien. M<sup>me</sup> de Beaufort ajoute que, dans le planning de travail de Lémanis, il y avait le renforcement de l'information client et produit, le développement de la partie loisirs et fidélisation. C'est dans la suite de Lémanis.

Une députée (S) a une question concernant le financement en lien avec l'offre commandée et l'offre effectuée. Elle demande comment tout cela s'organise entre les entités qui commandent l'offre et la société qui la fournit et ce qu'il se passe lorsque l'offre effective est en deçà de l'offre commandée.

M. Pavageau explique que l'offre est commandée directement par chaque autorité française ou genevoise auprès de son propre opérateur, c'est-à-dire que la SNCF n'a pas de contrat avec les CFF. En revanche, entre elles, elles

s'échangent des trains, donc chacun paie le déficit sur son propre territoire. Ils n'ont pas de contrat avec la société Lémanis qui coordonne et ne produit pas. Pendant le pic de crise en mars-mai, les opérateurs ont baissé l'offre à la demande du Conseil fédéral, mais les coûts ont été assumés. A partir du mois de juin, où le défaut était du côté des CFF, ils ont pu en discuter. Les trains RE ne sont pas payants pour Genève, donc la proposition d'arrêter tous les trains a fait qu'ils ont eu quasiment le service commandé en termes de places/km. Sur le déficit global lié au covid en 2020, la partie CFF est d'environ 4 millions de francs de perte supplémentaire du fait du covid et, suite à une négociation, les CFF ont fait une ristourne de 1,6 million de francs au regard de cette dégradation de l'offre et l'OFT a pris en charge 500 000 francs. Le crédit supplémentaire obtenu de la part du Grand Conseil pour un déficit de 4 millions a été de 1,7 million de francs, donc il y a bien eu une contribution financière commerciale de la part des CFF au regard de cette dégradation pendant quelques mois.

Une députée (PLR) revient sur une question d'horaire par rapport aux applications. Elle a eu l'occasion de constater que, sur l'application des TPG, le train est par exemple annoncé à 17h34 alors que, quand on arrive à la gare, il est indiqué sur le panneau que le train arrive à 17h39. Elle demande quelle est la raison d'un tel décalage.

M. Pavageau répond que c'est une triste vérité. C'est en raison de la fiabilité de l'application TPG. Il y a encore deux applications et les TPG n'ont toujours pas pu basculer dans la nouvelle application parce qu'elle n'est toujours pas assez fiable. Il précise qu'ils y travaillent.

## **Séance du 23 mars 2021**

*La séance débute avec l'audition de M. Mario Werren, directeur général de Lémanis SA, et M. Manuel Dal Molin, responsable finances, contrats et stratégie*

M. Werren indique que l'objectif de la présentation est de présenter cette année particulière depuis le lancement du Léman Express et de répondre aux questions que les députés auraient à poser à Lémanis. Le Léman Express a été lancé en décembre 2019, dans une période complexe. Lors des dernières semaines de préparation, il était prévu de tester le système dans son entier, mais malheureusement, la France étant en grève, les tests n'ont pu être que partiels. Ils ont malgré tout commencé avec un beau succès, car les lignes ont fonctionné comme prévu à la date d'inauguration et rapidement ils ont trouvé beaucoup de clients. Il rappelle qu'il y a eu 25 000 voyageurs/jour quasiment dès les premiers jours. Ils ont connu beaucoup de soucis de manières diverses

dès les premières semaines de circulation avec une suppression de trains assez importante ; il souligne que ce n'est pas forcément le train entier qui est supprimé, mais ça peut être à l'extrémité de la ligne car, comme on est dans un système à voie unique, un petit retard provoque rapidement la suppression en terminus pour rattraper le retard au retour et stabiliser le réseau. Ils ont eu une situation assez chaotique au départ et ils ont décidé rapidement de mettre en place une taskforce. Il a proposé à la SNCF et aux CFF de se mettre autour d'une table et de résoudre les problèmes connus.

Ceci a permis en peu de temps d'éliminer environ 80% des problèmes qu'on aurait par ailleurs connus dans le meilleur des systèmes théoriques. On a mis en service le plus grand RER transfrontalier d'Europe, mais aussi le plus compliqué. Il rappelle qu'il y a deux pays et deux systèmes de sécurité et trafic donc la situation est complexe. Il est ressorti de cette taskforce qu'il y a quelques problèmes qui sont plus compliqués, en particulier deux problèmes qui sont la situation des effectifs des conducteurs côté CFF et la fiabilité du matériel roulant. Le problème conséquent était lié aux rames achetées chez Stadler du côté suisse. Ces deux problèmes ne pouvaient pas être traités uniquement par la taskforce, car les CFF devaient prendre des mesures. Quand on commence avec 240 trains supplémentaires par jour, le problème des effectifs de conducteurs s'est fait remarquer à Genève. Parallèlement, les rames Flirt représentent  $\frac{2}{3}$  de la flotte. Le covid n'a rien arrangé à cette situation. Les effectifs des conducteurs sont extrêmement serrés et le covid a aggravé la situation.

A ce moment-là, il y avait pas mal de conducteurs suivant une formation, mais ils n'ont pas pu la continuer car il y a des restrictions sur le nombre de personnes en cabine en même temps. Il ajoute que les rames Stadler sont arrivées un peu trop tard par rapport au planning, ce qui a engendré du retard dans la formation des conducteurs. Leur formation est complexe, car en plus de savoir conduire des trains il faut pouvoir conduire des rames qui n'existaient pas avant et les mécaniciens suisses ne peuvent traverser la frontière qu'à partir de 12 mois d'expérience de conducteur en Suisse. C'est tous les anciens conducteurs des sites de Genève et Lausanne qui ont donné un coup de main pour faire fonctionner le Léman Express dès son départ. Le covid était certes une catastrophe, mais il a permis d'avoir un peu moins de monde dans les trains. L'offre a été adaptée au niveau suisse et il a été décidé durant la 1<sup>re</sup> vague de réduire drastiquement l'offre. En France, il y a eu une interruption de deux semaines suite à deux cas de covid dans le centre de gestion d'Annemasse.

Grâce au soutien des autorités suisses, ils ont pu remettre en place la relation jusqu'à Annemasse rapidement et le reste a été desservi en bus. A la

fin de l'été, ça a repris plus vite en trafic transfrontalier qu'en trafic national, mais il était important en parallèle de continuer les efforts sur la formation des conducteurs et sur le matériel roulant. En fin d'année, un nouveau software a été mis en place dans les trains. Ça s'est très vite stabilisé à ce niveau-là. Il n'y a pas encore 100% des problèmes résolus sur le matériel roulant. C'est souvent du matériel neuf et ce sont des problèmes de jeunesse. L'immense majorité des cas a été détectée et le problème des effectifs des conducteurs a été en grande partie résolu, avec les réserves nécessaires pour reprendre l'offre intégrale telle qu'elle était attendue pour le Léman Express le 5 avril avec une exception du trafic de nuit, au vu de la situation sanitaire.

En ce qui concerne les suppressions de trains, il rappelle que les trains ne sont jamais entièrement supprimés. Sur environ 7000 trains par mois, il y a eu 437 suppressions en janvier 2020 ; c'était le pire mois, puis ça s'est amélioré. Aujourd'hui, les ordres de grandeur sont stables. La part du matériel roulant représente entre la moitié et  $\frac{2}{3}$  des suppressions et entre  $\frac{1}{3}$  et la moitié des suppressions sont liées à la météo, à l'infrastructure, à des abandons de voitures sur les voies ou à des passages à niveau qui posent problème. La ponctualité s'est améliorée et on est au-dessus de la moyenne suisse. Il explique que malgré toutes les difficultés connues, l'évolution de la fréquentation l'a poussé à ne jamais baisser les bras. L'objectif était d'arriver à 50 000 voyageurs par jour. A la fin février, on était à 45 000 voyageurs par jour.

Ce qui est encore plus réjouissant, c'est le trajet Coppet-Lancy-Pont-Rouge qui a quasiment doublé son nombre de voyageurs. Ce qui l'a beaucoup surpris c'est que, le week-end, on a quand même transporté 22 000 voyageurs en moyenne et c'est un signal pour penser qu'il faut progresser dans le domaine des loisirs et que ça aura sa signification pour l'après-covid. Ce train a fonctionné plus vite que prévu et il a aussi pu constater une utilisation du Léman Express intra-Genève. On peut dire que la moitié du trafic est transfrontalier et que l'autre moitié, c'est du trafic Léman Express suisse. Il y a eu au printemps une baisse drastique. Le trafic national a repris plus lentement que le trafic transfrontalier. Entre Genève et Coppet, il y a beaucoup de gens qui peuvent faire du télétravail. On a aujourd'hui retrouvé une bonne moitié de la fréquentation et il est assez confiant dans le fait que les choses s'amélioreront. Il souligne que le Léman Express fonctionne avec les TPG ; en effet, l'un amène des clients à l'autre et ces systèmes fonctionnent ensemble.

En automne, une enquête de satisfaction a été menée pour comprendre ce que pensent les clients du Léman Express. Ils ont eu 2053 réponses, dont la moitié digitalement. Ce sont les 26-64 ans qui ont principalement répondu.

Le facteur pour pouvoir recommander le Léman Express, en comparaison d'autres entreprises de transport, est élevé. Les résultats montrent  $\frac{1}{3}$  de promoteurs,  $\frac{1}{4}$  de détracteurs, dont des personnes qui ont toujours été contre le CEVA, et il y a beaucoup de « passifs ». Ils ont analysé les commentaires des personnes « passives », qui ont jugé que la situation n'était pas bonne, mais qui donnent une deuxième chance au Léman Express. Pour la satisfaction à bord du Léman Express, la note obtenue est de 3,2 sur 4. Il y a des points forts sur la propreté, un sentiment de sécurité très élevé et le confort est jugé très agréable. La propreté des sanitaires doit être améliorée et des mesures ont été déclenchées par les SCNF et les CFF pour analyser cela. Il a été surpris par les emplacements vélos et s'est rendu compte qu'il y a passablement de clients qui ont besoin de place pour les vélos surtout pour la partie française.

Enfin, la ponctualité a été jugée plutôt négative et elle inclut la suppression des trains. Un train supprimé est ponctuel dans les statistiques, mais pour le client c'est un retard. En ce qui concerne les défis futurs, mis à part la stabilisation et le fait d'arriver à proposer l'offre globale, il y a d'abord l'information à la clientèle. Il y a des limites liées au digital à ce sujet, car les deux pays ont des systèmes différents pour informer les clients des transports publics. Un système a été construit pour passer de l'un à l'autre, mais il y a des difficultés. Ils essaient de faire un horaire global sur l'ensemble du réseau et d'être toujours à jour sur leur site internet, mais il y a encore des améliorations à faire, surtout en cas de perturbations. Un problème plus sérieux est le fait de surveiller les capacités d'emport du Léman Express. Il se demande ce qui se serait passé si au mois de février il n'y avait pas eu le covid, sachant qu'il y avait déjà 45 000 voyageurs par jour.

Il précise que l'ensemble des 40 rames sont utilisées et le réseau arrive aujourd'hui aux limites des infrastructures disponibles. C'est à observer et ils étudient les solutions ponctuelles à court terme. Il est convaincu qu'une offre qui fonctionne attirera beaucoup de nouveaux clients et que le report modal aura lieu dans cette région. On a des trains qui débordent pendant le covid entre Genève et Annemasse et, s'il y a une panne de rame, on se retrouve vite avec des gens debout. Le troisième défi ne concerne pas seulement le Léman Express. Ce sont les travaux d'entretien qui sont nécessaires et le développement du réseau futur ces prochaines années, dont il y a de nombreux dossiers à Genève très intéressants, ambitieux et qui vont exiger d'énormes travaux.

Un député (S) souligne qu'il y a eu des problèmes techniques avec les rames Flirt de Stadler et il demande si des pénalités ont été demandées à Stadler.

M. Werren ne peut pas répondre, parce qu'ils ne sont pas propriétaires du matériel roulant et que cela se règle entre les CFF et Stadler.

Le député (S) poursuit et mentionne qu'il se réjouit que le Léman Express fonctionne bien le week-end aussi. Il demande quel est le top 3 des origines-destinations en semaine et durant le week-end.

M. Werren répond qu'ils n'ont pas pu analyser durant le week-end parce que c'était une année immesurable au niveau des loisirs à cause du covid. Les destinations phares sont, à part Cornavin, les gares de Bachet, de Lancy-Pont-Rouge, d'Annemasse et de Pont-Céard. Les origines-destinations phares se cumulent sur le CEVA. Les gens qui avant faisaient Coppet-Genève Lancy-Pont-Rouge vont plus loin et de l'autre côté, il y a de nouveaux trafics qui vont jusque Lancy-Pont-Rouge et à Cornavin. Le député constate une petite déception sur la gare des Eaux-Vives et il demande comment l'expliquer. M. Werren répond que c'est une gare qui n'est pas dans l'hypercentre. Il y a encore beaucoup de constructions en cours. Il a trouvé déroutant d'avoir lu qu'un lien avait été fait entre les 50 000 voyageurs par jour et la gare des Eaux-Vives alors qu'il s'agissait du réseau entier. Il pense qu'il faut patienter après le covid pour voir ce qu'il va se passer.

Le député (S) a une autre question sur l'uniformisation de l'information à la clientèle. Il demande comment cela se passe entre la SNCF et les CFF. Il rappelle que, depuis que des mesures covid ont été prises, le RE qui part d'Annemasse et qui va soit à Lausanne, soit à Saint-Maurice s'arrête à toutes les gares jusqu'à Cornavin et aucune information n'explique pourquoi la deuxième rame est fermée alors que c'est une question de gabarit des quais ; n'importe qui qui prend le train ne le comprend pas. Par rapport à l'annonce sur les panneaux, il a constaté que dans les gares françaises, si on doit prendre le train de 8h20, à partir de 8h16 il n'est plus affiché à l'entrée de la gare ; on a donc l'impression qu'il est déjà parti, or il est toujours sur le quai. Il demande quelle en est la raison et si M. Werren a pris contact avec le côté français pour harmoniser cela avec les pratiques suisses.

M. Werren répond que la solution du RE mise en place rapidement après la réduction de l'offre suite aux manques de conducteurs était un défi digital énorme. Toutes les programmations d'horaires sont extrêmement détaillées en Suisse et le changement du jour au lendemain a posé problème. La deuxième rame a dû être fermée parce que les quais ne sont pas assez longs, donc ça a été accompagné par du personnel sur place, mais c'est vrai que

pour afficher cela correctement sur les systèmes informatiques, ils ont mis du temps. Les CFF ont quasiment dû changer l'ensemble de la philosophie pour ces trains-là. Aujourd'hui, le problème est assez bien résolu et, si on devait retrouver un tel système, il pense que ce sera plus simple à programmer. Pour la partie française sur l'affichage, ils ont une politique d'effacer un peu avant. Cette mesure a été prise il y a quelques années pour augmenter la ponctualité des départs. Il rappelle qu'il y a deux pays avec deux systèmes d'information et on essaie d'harmoniser partout où on peut, mais on ne peut pas le faire partout. Ça restera toujours limité du moment que tout part du numéro de train qui influence tout en Suisse selon les standards suisses et en France selon les standards français. Effectivement, on est confronté là à des limites. Il prend néanmoins note de cette question pour s'assurer que ça ne soit pas plus important que nécessaire au niveau de l'affichage dans les gares françaises.

Le député (S) indique qu'on a entendu des clichés par rapport au vandalisme et aux resquilleurs. Il demande si, après une année d'exploitation, ils constatent une différence entre la Suisse et la France et s'il y a beaucoup de vandalisme.

M. Werren répond qu'il n'y a pas de souci particulier au niveau de la sécurité dans le Léman Express. Ce sont des problèmes ponctuels que l'on connaît partout, que ce soit en France ou en Suisse, et les interventions sont rapides. On a très peu de vandalisme dans les trains parce qu'il y a des caméras partout. Dans le département de Haute-Savoie, M. Wauquiez porte une grande attention à la sécurité des clients à bord et dans les gares. En ce qui concerne le resquillage, les trains du Léman Express sont très contrôlés et, sur la France, il y a beaucoup de contrôles à l'embarquement à Annemasse. Il y a toujours une différence entre le taux de resquillage en France et en Suisse, mais au vu du covid on n'a pas constaté un grave problème de resquillage. Il y a une coopération entre les contrôleurs des deux réseaux pour planifier des interventions et notamment pour éviter que le client soit contrôlé deux fois sur le même train. Il y a aussi la question de la visibilité. Le fait de voir souvent des personnes en uniforme produit une réflexion différente des clients. Il y a un certain respect de ce nouveau réseau et ils n'ont pas connu des situations exceptionnelles en matière de fraude ou de vandalisme. Il y a eu quelques trains tagués.

Un député (PLR) demande quels sont les grands axes de promotion de ce Léman Express dans les mois à venir, bien que dans la période covid certaines choses n'ont pas pu être faites.

M. Werren indique qu'il y a trois phases. La première phase est la communication de crise. La deuxième phase est l'information proactive. Ils



n'ont pas fait beaucoup de marketing, mais ils se sont mis sur les réseaux en informant proactivement les clients. Si on sait qu'il y a des travaux ou un problème qui va durer plusieurs jours, on informe les clients proactivement, ce qui permet une connaissance de l'offre. La troisième phase est prévue pour après le covid et elle est axée sur les loisirs. L'idée est de remplir les trains vides les samedis et dimanches et pour l'offre de nuit. Il y a des partenaires clés comme TGV Lyria, RailAway et la CGN pour développer le marketing ainsi que les stations de la Haute-Savoie. Ils ont aussi des contacts avec le Grand Massif et la gare de Magland.

Un député (MCG) déclare qu'il aime beaucoup le Léman Express. Il y porte une grande attention, parce que c'est une infrastructure qui a coûté beaucoup d'argent, et donc il faut veiller à son bon fonctionnement. Il demande s'il est envisagé de faire des offres combinées lors de grands événements pour inciter les gens à utiliser l'infrastructure alors qu'ils seraient tentés d'utiliser d'autres moyens de transport. En ce qui concerne la gare des Eaux-Vives, il trouve que les connexions avec le reste de la rive gauche sont mauvaises et il pense qu'il serait intéressant d'entamer des discussions avec les TPG, quitte à prévoir la création de nouvelles lignes, notamment entre la gare des Eaux-Vives et Hermance. Il pense qu'une des raisons du manque d'attrait pour cette gare est son manque de liaison avec la rive gauche.

M. Werren répond que la deuxième question est plutôt du ressort de l'OCT. Il souligne qu'aux Eaux-Vives, un échange qui fonctionne bien est ce qui a été fait avec les lignes interurbaines qui traversent la frontière pour aller directement à la gare des Eaux-Vives. Il indique qu'ils ont une très bonne collaboration avec les TPG sur la communication. Par exemple, lorsqu'il y a un problème sur Annemasse ou Chêne-Bourg, ils disent aux clients de changer aux Eaux-Vives, car il y a des possibilités avec le tram de substituer une partie du voyage des clients. Il confirme qu'il est prévu de faire des offres combinées lors d'événements. Ils ont des contacts avec le nouveau maire d'Annecy qui est particulièrement intéressé à connecter Annecy à la Suisse pour des besoins événementiels et de loisirs.

Un député (S) constate que les couacs mentionnés à la première phase ont été principalement attribués notamment à l'infrastructure et la formation des conducteurs, mais il lui semble que M. Werren a peu parlé du covid, qui a baissé drastiquement le nombre de voyageurs. Il demande quelques éléments à ce sujet.

M. Werren répond que le covid a peut-être permis d'améliorer certains points, notamment en termes de fréquentation. Il est sûr qu'il y a eu des baisses de trafic énormes surtout lors de la première vague. C'est assez stable depuis la deuxième vague. Il a remarqué l'utilité transfrontalière du Léman

Express et une bonne collaboration avec les autorités. C'est à peu près la seule frontière en Suisse avec l'étranger qui fonctionnait bien avec les transports publics, même à vitesse réduite. C'est apprécié par les clients quand on sait qu'on dessert les HUG. Comme tous les autres transports publics, il souffre de la situation sanitaire et il y a une certaine inconnue. A un moment donné, les mesures sanitaires n'étaient pas les mêmes en Suisse et en France, donc il fallait trouver un moyen de communiquer facilement auprès des clients. Aujourd'hui, pour des raisons juridiques, ils sont obligés de mettre des pictogrammes différents, mais le comportement est quasiment identique des deux côtés de la frontière.

Le député (S) déclare que l'information est cruciale par rapport au covid et il le félicite comme ses préopinants pour tous ces efforts et pour le démarrage important du Léman Express. En ce qui concerne la présentation de l'enquête de satisfaction, il n'y a pas d'indication sur l'offre elle-même et à quel point elle répond à un problème que les personnes avaient avant par rapport à leurs déplacements quotidiens et à leur mobilité. Il demande si c'est parce que tout ça a été étudié avant ou si c'est sous-entendu que les gens répondent à cette question de manière implicite.

M. Werren souligne qu'ils avaient posé quelques questions sur l'accessibilité du Léman Express. La facilité de pouvoir prendre son vélo avec soi est ressortie et il a été surpris que cet aspect soit aussi relevé. Il y avait deux questions sur l'offre et ce qui est ressorti très positivement, c'est la rapidité de connexion de la Haute-Savoie vers Genève et intra-Genève. Ils ont encore du travail sur la desserte aux heures extrêmes pour la partie Haute-Savoie. La région Auvergne-Rhône-Alpes a décidé de mettre en place des bus un peu plus tôt et plus tard le soir. L'approche est plus prudente côté Haute-Savoie puisqu'on partait d'une région avec 70 trains par jour et que, aujourd'hui, on est à 240 trains par jour, donc il est normal que la région observe cette évolution prudemment.

Un député (PLR) indique qu'il était maire de Versoix jusqu'au 30 mai de l'année dernière et qu'il a essuyé les plâtres du démarrage du Léman Express, raison pour laquelle cette pétition l'intéresse beaucoup. Il n'aimerait pas qu'on se retrouve avec une nouvelle pétition cet été et il demande quelques indications sur les mesures prévues en termes de communication, de matériel roulant et de suivi général de Lémanis lorsque les travaux de la rive droite seront nécessaires, car à sa connaissance ces voies seront interrompues près de deux mois cet été pour adapter les gares et cela arrive quasiment en même temps que la rénovation du pont du Mont-Blanc. En termes de mobilité, il y aura beaucoup de choses bloquantes côté rive droite. Il demande comment

cela sera coordonné, car il pense que beaucoup de personnes côté rive droite commencent à être inquiètes.

M. Werren répond qu'il y a bientôt une reprise, mais qu'il faut communiquer comme il faut sur les travaux. Ils feront un communiqué et une information particulière pour cela. Ce n'est pas la première fois qu'il y a des travaux sur la ligne Genève-Coppet, mais ils seront d'une grande complexité donc il faut soigner la communication. Il estime qu'il vaut mieux communiquer avant et pendant pour éviter trop de communication après. Un projet est en route en collaboration avec les CFF et des communications plus détaillées seront faites à travers leurs sites internet et via des flyers là où ce sera nécessaire. Ils ont créé un projet pour la communication au sujet de ces travaux qui auront lieu cet été.

Le député (PLR) souligne que la raison d'être de la pétition 2090 ce sont les couacs en termes de coordination générale. Pour éviter qu'une seconde pétition soit déposée en septembre, il serait bon d'assurer la coordination et de voir comment les choses peuvent être faites, parce qu'on s'est rendu compte que c'est souvent des microdétails qui faisaient que les choses se bloquaient. Il demande si une taskforce va suivre cela et sera le répondant si des problèmes sont constatés. Lorsque le Léman Express a démarré, le public ne sentait pas de réactivité et on avait de la peine à avoir des retours rapides, il ne faudrait pas que ce soit la même chose cet été. C'est sur ce point-là qu'il estime qu'il y a encore un facteur d'amélioration.

M. Werren répond que, dans de telles situations, l'attention de tout le monde est très élevée. Il relève qu'il y a une bonne coordination avec les services du canton. Si les CFF savent faire une chose, c'est ce genre de gros travaux importants, même s'il y a des impacts désagréables pour les clients. Il confirme que l'attention y est et il va encore se concerter avec l'OCT afin d'avoir un bon échange.

Une députée (S) déclare qu'on a attiré son attention sur des problèmes liés à l'exploitation de ce réseau en gare d'Annemasse et notamment un problème avec un service « Colex » qui s'occupe de la coordination avec le réseau suisse qui engendre des difficultés et qui peut amener à ce que certains trains aux heures de pointe n'aient qu'une seule rame. Elle demande des précisions sur des trains qui existent en réserve pour remplacer une rame qui aurait un souci technique ou un retard ; or, en gare d'Annemasse, il est apparemment très difficile de sortir cette rame-là et elle perd du coup de son utilité de rame de remplacement. Sur la question de la reprise des horaires normaux dès le mois d'avril, elle est surprise d'entendre que ce ne sera que pour la semaine et pas pour le week-end. Elle a l'impression que beaucoup de gens utilisent ces infrastructures le week-end et elle se pose la question de ce choix.

M. Werren répond que l'offre normale reprend normalement pour le week-end, mais la seule chose qui ne fonctionnera pas tout de suite ce sont les services de nuit entre 1h et 5h du matin entre Annemasse et Coppet. En ce qui concerne la gare d'Annemasse, elle était totalement neuve avec un personnel plus nombreux qu'avant, donc un entraînement doit se faire. Beaucoup d'efforts sont faits par la SNCF. Pour le train en réserve, il est un peu victime de ce manque de conducteurs. Il existe maintenant du lundi au vendredi aux heures de pointe et il est à Annemasse pour l'instant. Il n'était effectivement pas bien garé pour partir à la minute, mais ils sont en train de réfléchir au moment de la journée auquel il devrait être placé pour intervenir au plus vite et au bon endroit. Il y a une réflexion de fond en cours en se demandant si, en le mettant différemment, on pourrait mieux résoudre les problèmes sur la rive droite le matin. Actuellement, il est tout nouveau qu'il soit occupé et il a déjà servi passablement de fois, mais il n'est pas encore au bon endroit au bon moment de la journée. Il explique que la gare d'Annemasse est le nœud le plus complexe du Léman Express, donc il y a une attention particulière à améliorer les processus détaillés et l'information à la clientèle.

Un député (UDC) a quelques questions relatives aux grèves qui ont eu lieu en France. Il demande comment cette problématique est gérée. On sait qu'en France, il y a de gros problèmes sur les passages à niveau qui ne sont pas sécurisés et il demande comment cela est géré. La ponctualité est comptabilisée différemment en France et en Suisse et il demande s'ils travaillent avec les services de M. Wauquiez pour résoudre ces problèmes. Enfin, il demande s'il est prévu d'enlever les points noirs sur les futures nouvelles gares au niveau des passages à niveau.

M. Werren répond que les passages à niveau sont du ressort du réseau SNCF avec l'Etat français, la région et le département. Il n'est pas directement impliqué dans ces questions, mais il sait que les élus de Haute-Savoie sont conscients de la problématique des passages à niveau, mais ça ne peut pas se changer du jour au lendemain ; c'est coûteux et compliqué, mais il ne peut pas répondre davantage. Il souligne que la sécurité des passagers n'a jamais été remise en cause dans tous ces problèmes. Il y a des grèves où il y a le personnel de conduite et, à ce moment-là, on peut continuer le trajet jusqu'à Annemasse, ce qui est l'objectif premier, mais il y a aussi des grèves qui touchent le personnel d'Annemasse et, dès qu'on touche à cette gare, il y a de fortes chances que plus grand-chose ne bouge sur la Haute-Savoie. Heureusement, on a connu pour le moment une seule grève qui a eu un impact sur le Léman Express qui est celle du départ qui a aussi touché toute la France.

## Séance du 30 mars 2021

### *La séance commence avec l'audition de M. Alain Barbey, chef du trafic régional Romandie aux CFF*

M. Barbey annonce qu'il est responsable des CFF pour la Suisse romande et vice-président du conseil d'administration du Léman Express. Il rappelle que la commission a déjà obtenu des informations sur le Léman Express. Il précise qu'il peut davantage s'exprimer sur la partie opérationnelle qui a posé problème lors des premiers mois d'exploitation. Il rappelle qu'il y a eu deux problèmes. Le premier a été le manque de mécaniciens. Cela a concerné l'ensemble de la Suisse, mais a été particulièrement problématique à Genève. C'est notamment le cas, car il faut des mécaniciens qui soient habilités à circuler sur le réseau français. Il ajoute qu'il y a deux types de matériel roulant et que les mécaniciens doivent maîtriser le matériel suisse et le matériel français. Afin de limiter les risques, les mécaniciens circulent sur les lignes de leur pays respectif avec l'exception d'Annemasse. Il rappelle que cela ne concerne pas que le Léman Express mais aussi la ligne en direction d'Annemasse, Evian, Annecy et Saint-Gervais ainsi que la ligne L5, L6 en direction de la plaine et de Bellegarde. Il ajoute que cette ligne a toujours opéré normalement, que ce soit au niveau du matériel roulant ou du personnel. La cadence a toujours pu être maintenue même pendant la période de la crise du covid. Il explique que de juin 2020 jusqu'au 5 avril 2021, il y a eu la mise en place d'un horaire de substitution, pour pallier le manque de mécaniciens qu'il évoquait tout à l'heure. Celui-ci a consisté à arrêter le réseau Express pour deux trains sur quatre. Cette stratégie a été répliquée entre Genève et Coppet. Cela a permis de faire les formations, peut-être pas au rythme prévu, mais il y a désormais un nombre de mécaniciens suffisant pour circuler en Suisse mais également en France. La situation est assurée, par contre elle restera tendue et une quarantaine de mécaniciens supplémentaires sont prévus. Ils ne circulent pas du côté suisse. Ils sont polyvalents et sont entièrement formés pour l'ensemble des trains. Cela permet une plus grande diversité du travail. Il précise qu'il faut quand même une année d'expérience pour être engagé sur le Léman Express et donc une certaine expertise. Concernant le matériel roulant, il a fallu faire des corrections pendant la période d'homologation. Il s'agit d'un matériel complexe et d'une technologie nouvelle. Cette technologie consiste à permettre de circuler sur les deux réseaux. La complexité découle également du système de sécurité, qui est le plus élevé qui existe à l'heure actuelle. Il ajoute qu'il y a deux types de matériels. Le train lui-même est un train Stadler, mais toute la technologie pour les systèmes de sécurités est produite par Alstom. Il a fallu que les deux systèmes soient compatibles pour que le

cerveau central du train ait accès aux deux parties. Les CFF se sont concentrés sur le matériel roulant suisse, mais cette technologie a nécessité des mises au point et des interventions de Stadler. Pendant le laps de temps qui s'est terminé en février, il y a eu des mises à niveau du software. Cela consiste à identifier toutes les erreurs sur le système de sécurité ou sur le train lui-même et à les implanter dans le cerveau central du train. Cela permet de faire une reprogrammation du cerveau du train de sorte qu'il puisse corriger ses erreurs. Il y a eu plusieurs exercices de ce style ces derniers temps. Le dernier vient de se terminer et l'ensemble de la flotte a été mise à niveau. Des corrections ont également été effectuées sur la partie traction du train ainsi que sur le « passage à la vague » (qui signifie le passage d'un réseau à un autre à l'entrée de la gare d'Annemasse). Ici aussi les erreurs ont été corrigées. Ce qui est important concerne essentiellement les éléments de la traction et du système de sécurité, car si ceux-ci ne fonctionnent pas le train ne peut plus circuler. Pour le 5 avril, le maximum a été effectué. Ils travaillent également pour la suite et prévoient un nouveau software avant l'été. Pour le train, il précise que le dépôt est aux CEG à Genève et que c'est là-bas que les équipes de Stadler ont été gardées. Il ajoute qu'ils accompagneront le personnel pour toutes les prochaines interventions. Les gens du CEG sont polyvalents. Ceci a pour but de permettre d'intervenir plus rapidement ainsi que de bénéficier des connaissances du personnel de Stadler. Il explique qu'une équipe a été mise en place pour garantir l'entretien le dimanche, afin que l'entier de la flotte soit disponible le lundi matin. Le dernier point concerne une Flirt Lex en déplacement du côté de Neuchâtel. Ce train a été rapatrié et remplacé par un train de Bâle. L'ensemble de la flotte est donc disponible. Il conclut en affirmant qu'il s'agit d'un aperçu exhaustif et technique pour montrer la volonté des CFF. Il ajoute que M. Ducrot a rencontré M. Dal Busco pour que le 5 avril toutes les cartes soient de leur côté. Il affirme que bien que quelques pannes et manquements soient inévitables, ils n'auront plus lieu dans les mêmes proportions.

Un député (MCG) demande si l'ensemble de ces tracés ont eu une grosse incidence financière.

M. Barbey répond qu'il y a eu des conséquences financières, car il a fallu engager beaucoup de monde et former de nombreuses personnes. Il précise que ce qu'il regrette tout particulièrement est l'incidence sur les clients.

Un député (S) demande si l'année de spécialisation dans le cadre de la formation a déjà commencé ou si elle est à venir. Il demande également quel est le temps nécessaire pour maîtriser cette spécialisation. Enfin, il demande

si les mécaniciens sont impliqués dans les questions d'information et de communication.

M. Barbey explique qu'il s'est mal exprimé. Il précise que la formation consistait à se familiariser et que ce qu'il indiquait était une année d'expérience des mécaniciens. Par exemple, quelqu'un qui vient de finir ses études ne peut aller tout de suite sur le Léman Express. Entre-temps, il peut rouler sur le réseau suisse pour gagner de l'expérience. Pour Annemasse, une dérogation a été obtenue pour réduire ce délai à trois mois. A l'heure actuelle, les mécaniciens ont les connaissances requises pour circuler sur le réseau français. Tout le monde est prêt. Les nouveaux mécaniciens devront rouler pendant trois mois ou une année pour renforcer le personnel du Léman Express, mais l'ensemble des mécaniciens actuellement en service ont l'expérience et les connaissances requises. Concernant la question sur l'information, il précise que sur la partie suisse il y avait en effet quelques problématiques sur le renseignement. Il y avait notamment parfois un décalage entre l'information donnée sur le quai et celle donnée à l'intérieur du train. Cela ne s'applique pas qu'au Léman Express, qui est par ailleurs doté d'écrans. Pour les annonces à bord, les informations étaient contradictoires entre le quai et les trains. Cela ne peut plus arriver, car c'est la même personne qui va coordonner les annonces. En principe, les annonces dans les trains sont effectuées depuis le centre de coordination. Les mécaniciens ne font pas d'annonce à bord des trains sauf en cas d'irrégularités.

Un député (S) a trois questions. La première concerne la gestion des aiguillages. Il croit se rappeler que ce sont les CFF qui exploitent la ligne jusqu'à Annemasse mais demande si ce sont bien les Français qui gèrent les aiguillages. Si c'est le cas, il demande si cela pose un problème.

M. Barbey rappelle qu'il y a un principe de territorialité dans le ferroviaire. En France, c'est l'exploitant national qui se charge de faire fonctionner les aiguillages, d'émettre les annonces, même si la ligne a été construite par le réseau suisse. Le fonctionnement des aiguillages est sous la supervision de la SNCF. Il précise cependant que cela est valable également en Italie et en Suisse. Le député demande si cela entraîne une complexification de l'exploitation. M. Barbey répond qu'il y a une complexité supplémentaire car chacun a sa façon de travailler. Il explique qu'il y a par exemple un plus haut taux d'automatisation en Suisse qu'en France ou en Italie. Les mécaniciens sont cependant de plus en plus habitués.

La deuxième question est sur l'exploitation du RegioExpress qui fait la liaison entre Annemasse et soit Lausanne, soit Saint-Maurice. Il demande s'il

y a beaucoup d'origine-destination et si cela fonctionne plus loin en Suisse romande.

M. Barbey répond qu'en temps normal le RegioExpress s'arrête à Lancy-Pont-Rouge et aux Eaux-Vives. Il ajoute qu'il y a des gens qui vont à Champel ou au Bachet. Il y a des demandes pour la partie Arc lémanique et qui ont pour origine-destination l'une des gares du CEVA.

La dernière question concerne l'exploitation des commerces de la gare des Eaux-Vives. Il rappelle qu'ils s'attendaient à un trafic de 50 000 personnes par jour, alors que le compte en est actuellement loin. Il remarque que les gens ne passent pas par la galerie marchande. Il demande donc si ces commerces ont obtenu des rabais.

M. Barbey répond que la gare des Eaux-Vives a des flux moins importants que prévu, ce qui est un vrai problème. Il y a trop de surfaces commerciales par rapport à la situation actuelle, mais il mise sur une augmentation des clients à venir. Il s'agit de quelque chose de temporaire. Il y a des négociations en cours, mais il est difficile de faire une appréciation objective actuellement. Il faut rester optimiste.

A la suite de l'audition, le président énonce les différents choix pour le vote de cette pétition ; à savoir le classement, le dépôt sur le bureau du Grand Conseil et le renvoi au Conseil d'Etat. Plusieurs intervenants mentionnent que la pétition avait du sens quand elle a été déposée et qu'elle n'en a plus désormais, car les mesures ont été prises et les réponses données. A ce titre, il est suggéré de déposer la pétition sur le bureau du Grand Conseil.

### **Les travaux sur la pétition 2090 étant terminés, le président procède au vote :**

Le président met aux voix le dépôt de la P 2090 sur le bureau du Grand Conseil

Oui : 15 (4 PLR, 2 PDC, 3 S, 2 MCG, 2 Ve, 1 EAG, 1 UDC)

Non : –

Abstentions : –

**Le dépôt de la P 2090 sur le bureau du Grand Conseil est accepté à l'unanimité.**

*Catégorie de débat préavisée : III*



**Conclusion**

A la lumière des éléments contenus dans ce rapport qui démontrent que les mesures ont été prises pour répondre aux demandes des pétitionnaires, l'unanimité de la commission des transports recommande de voter le dépôt de cette pétition sur le bureau du Grand Conseil.

## **Pétition (2090-A)**

### **Léman Express, tiens tes promesses !**

Mesdames et  
Messieurs les députés,

**Trains supprimés et raccourcis quotidiennement et aux heures de pointe, rames SNCF inadaptées aux personnes à mobilité réduite, informations stéréotypées et peu utiles, etc. : les usagers attendent des correctifs rapides !**

Le développement de l'offre ferroviaire à Genève, parachevé par le lancement du Léman Express, est un formidable atout pour toute la région. Pour l'instant, la fiabilité n'est toutefois pas au rendez-vous.

Or, la grève en France n'explique pas tout : trains supprimés et raccourcis quotidiennement et aux heures de pointe en Suisse (rames bondées, voyageurs restant à quai), rames SNCF inadaptées aux personnes à mobilité réduite, informations stéréotypées et peu utiles en gare et dans les trains sont des exemples de problèmes fâcheux, notamment le matin, tant pour les jeunes en formation que pour les travailleurs, à l'origine d'un mécontentement légitime. L'exploitant se doit en effet de garantir des prestations à la hauteur de ses promesses.

Faisons entendre notre voix ! Signez et faites signer cette pétition et toute autre pétition similaire !

**Les signataires demandent que le canton intervienne sans délai auprès de l'exploitant du Léman Express, la société Lémanis, pour que des correctifs rapides soient apportés de manière à résoudre les problèmes susmentionnés et à garantir des prestations à la hauteur des promesses formulées.**

*N.B. 610 signatures*  
PLR de Versoix  
M. Jean-Marc Leiser  
Case postale 452  
1290 Versoix

# P2090 LÉMAN EXPRESS, TIENS TES PROMESSES !

COMMISSION TRANSPORT  
16 MARS 20



Département des infrastructures  
Office cantonal des transports

16/03/2021 - Page 1

## LÉMAN EXPRESS , TIENS TES PROMESSE – 6 MARS 2020

- Trains supprimés et raccourcis quotidiennement et aux heures de pointe -> voyageurs restants à quai
- Rames SNCF inadaptées aux PMR
- Informations stéréotypées et peu utiles dans les trains

**> DEMANDE DE CORRECTIFS RAPIDES**

## LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES :

### > ORIGINES :

- la conduite d'une double flotte Léman Express, Flirt et Régiolis
- Manque de pratiques communes dans la préparation des trains entre les agents de conduite CFF et SNCF
- les problèmes techniques sur les matériels roulants suisses et français provoquant :
  - ⇒ l'indisponibilité des rames, des suppressions, des retards, des compositions insuffisantes et des surcharges aux heures de pointe notamment sur Coppet – Genève,
- la pénurie de conducteurs CFF (COVID, départs en retraite anticipés, erreur de planification des CFF avec 450 agents de conduites manquant sur l'ensemble de la Suisse)

16/03/2021 - Page 3

## LÉMAN EXPRESS : OFFRE IMPACTÉE EN 2020

### > OFFRE COMMANDÉE PAR LES AUTORITÉS ORGANISATRICES

  
45 gares  
franco-suissees

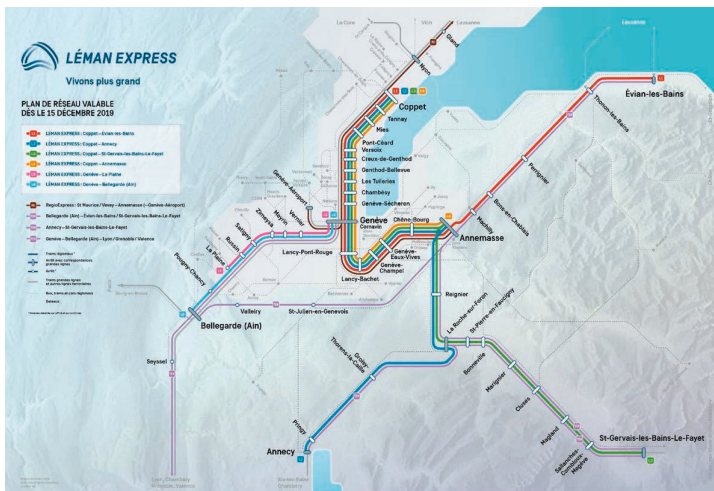
  
230 km de lignes

**Coppet-  
Annemasse :**  
6 trains/h/sens :  
L1,L2, L3, L4  
+2 RE

**L1,L2,L3 :**  
2 trains/h/sens en  
HP

**L5 :** cadence 1/2h

**L6 :** 1 train /h /sens



16/03/2021 - Page 4

## LÉMAN EXPRESS : OFFRE IMPACTÉE EN 2020

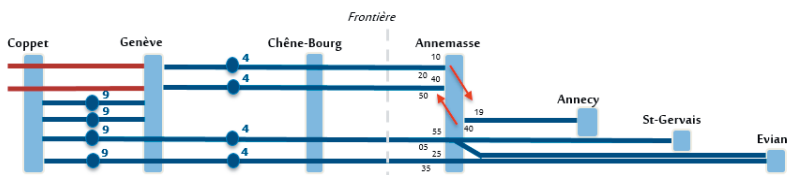
### > PENDANT LA "1ÈRE VAGUE" : PLAN DE TRANSPORT ALLÉGÉ

- Cadence 1/2h entre Coppet et Annemasse de 6h à 22h, les autres trains sont limités à Chêne-Bourg
- Aucune circulation ferroviaire en Haute-Savoie : mise en place de bus de substitution pour les Lignes L1, L2 et L3

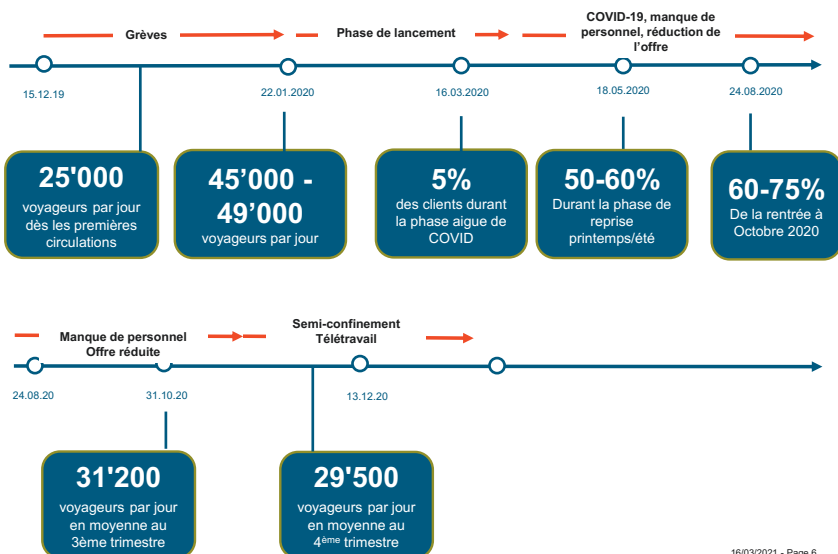
### > À PARTIR DU 11 MAI : RENFORCEMENT PROGRESSIF DE L'OFFRE

### > DEPUIS LE 24 AOÛT :

- ⇒ Cadence 1/4h entre Coppet et Genève Cornavin (Flirt + navette Dominos)
- ⇒ Cadence 1/4h entre Genève et Annemasse (LEX + RE dans sillons LEX)
- ⇒ La ligne L2 Annecy-Coppet : en correspondance à Annemasse pour Genève et Coppet
- ⇒ L'ensemble de l'offre TER de Haute-Savoie est assurée.



## BILAN LÉMAN EXPRESS : LA FRÉQUENTATION



## ACTIONS DU DI EN FAVEUR DU LÉMAN EXPRESS

### > DÈS JANVIER :

- Mise en place d'une task force avec l'ensemble des partenaires concernés
- Monitoring hebdomadaire du Léman Express
- Les analyses réalisées quotidiennement ont permis d'identifier les causes des problèmes rencontrés et la mise en place de mesures correctrices et de procédures pour améliorer rapidement et durablement la situation.

### > A CE JOUR :

#### ▪ **Matériel roulant :**

- ⇒ Storyboard des annonces sonores et visuelles dans les RégioLis est réglé
- ⇒ Problèmes techniques sur les matériels sont résolus (système de comble-lacunes sur les RégioLis, amélioration du software des Flirts..)
- ⇒ Mise en place d'une équipe dédiée au Centre d'entretien de Genève

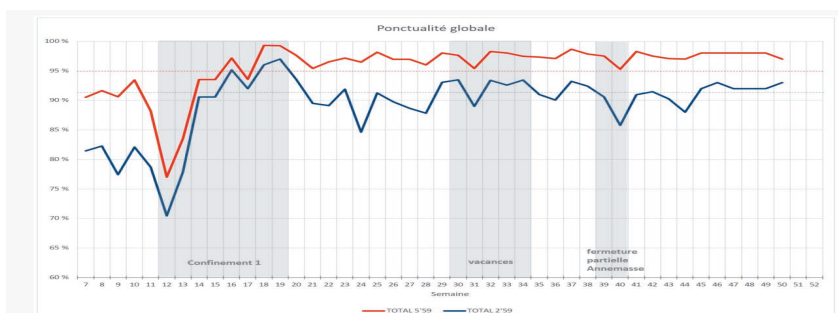
#### ▪ **Agents de conduite :**

- ⇒ Mécaniciens formés et team au complet et opérationnel pour le mois d'avril

#### ▪ **Mise en service complète de l'offre le 4 avril 2021**

16/03/2021 - Page 7

## SITUATION LÉMAN EXPRESS : LA PONCTUALITÉ



- Exceptées les difficultés des premières semaines, de manière générale, la ponctualité à 5'59 en fin de parcours est à un niveau satisfaisant sur la période 2020 et stable au 3ème trimestre et en progression au 4ème trimestre.
- Le monitoring hebdomadaire de Lémanis et les analyses réalisées ont permis d'identifier les causes des retards répétés sur certaines lignes.
- Les opérateurs ont pu prendre des mesures afin de corriger et fiabiliser l'exploitation des lignes.

16/03/2021 - Page 8

## SITUATION LÉMAN EXPRESS : SATISFACTION VOYAGEURS

Domaine	Critères	Thème du critère	Trim. 1	Trim.2	Trim.3	Trim.4
Train	Qualité de séjour dans le train	Fonctionnement des équipements	94.54	97.24	95.90	94.74
		Ordre et propreté	86.52	84.15	85.17	89.64
		Absence de vandalisme	99.57	99.79	99.65	99.76
		<b>Information voyageurs</b>	<b>87.26</b>	<b>97.82</b>	<b>95.85</b>	<b>85.19</b>
Gare	Qualité du séjour dans la gare	Fonctionnement des équipements	93.96	En raison du COVID les enquêtes n'ont pu être réalisées sur l'ensemble du périmètre	97.96	90.09
		Ordre et propreté	98.43		85.7	94.85
		Absence de vandalisme	99.6		95.66	98.07
		<b>Information voyageurs</b>	<b>61.82</b>		95.4	<b>76.52</b>
	Qualité du séjour sur le quai	Fonctionnement des équipements	97.82	97.99	95.44	95.63
		Ordre et propreté	89.71	90.69	87.61	91.53
		Absence de vandalisme	99.19	99.93	99.85	99.18
		<b>Information voyageurs</b>	90.95	89.14	90.73	92.40

# MERCI DE VOTRE ATTENTION