

Question présentée par le député :

M. Guy Mettan

Date de dépôt : 29 septembre 2020

Question écrite urgente

Peut-on améliorer la vente de billets pour le Léman Express ?

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 ?