



Le Léman Express

Bilan et recommandations

Pour une mobilité
d'avenir



Introduction

Contexte et objectifs

Le réseau ferroviaire Léman Express relie efficacement différentes centralités du Grand-Genève. Le but de celui-ci est de permettre aux transports collectifs de devenir un allié des villes et permettre de répondre aux besoins de mobilités à l'échelle cantonale et transfrontalière. À proximité de ces interfaces de transports se connectent un réseau de transports collectifs urbains qui permettent une desserte plus fine ainsi que des tracés de mobilités douces.

Le 12 décembre 2019, le Canton de Genève inaugurerait la liaison CEVA ainsi que les cinq nouvelles gares accompagnant son tracé: Lancy-Pont-Rouge, Genève-Eaux-Vives, Chêne-Bourg, Genève-Champel, Lancy-Bachet.

L'Association Transports et Environnement (ATE), soutenue dans sa démarche par l'association Handicap Architecture et Urbanisme (HAU), a décidé qu'il était temps, après plus de 18 mois de mise en service, de réaliser un bilan des infrastructures afin d'identifier les problématiques que pourraient soulever ces gares. La création du bilan s'est basée sur une enquête portant sur la satisfaction des usager·ères et des visites de terrain.

87% de satisfaction pour la gare Lancy-Bachet

La synthèse se fera tout d'abord sur l'ensemble des gares avec un constat général et des recommandations transversales et suivra une fiche sur chaque gare listant les points positifs et les aspects à améliorer. Le contenu des fiches se basent sur l'analyse des données du sondage ainsi que la visite des gares faites le 12 et le 24 juin 2021.

L'ATE a toujours soutenu la création et le développement du CEVA/Léman Express et l'intention de ce rapport est d'identifier les différents problèmes que soulèvent ces gares et d'émettre des recommandations afin d'améliorer celles-ci et les futures gares.

Méthodologie

Afin de collecter l'avis de la population, le sondage est apparu comme un outil de travail efficace.

Cette enquête de satisfaction des usager·ère·s contient 25 questions dont la majorité sont des questions fermées à échelle ordinale. Elles permettent de mesurer avec efficacité et rapidité le degré de satisfaction des personnes.

Sous chaque question, une case commentaire permet aux sondé·e·s de compléter et approfondir leur choix de réponse. Les questions sont formulées de manière à ne pas influencer les réponses des personnes questionnées. Le questionnaire comprend également quelques questions ouvertes qui permettent de recueillir des réponses qualitatives et riches en informations / propositions.

Le sondage a principalement été diffusé via le site internet, la newsletter et les réseaux sociaux de notre association. Nous avons également contacté différentes associations/ groupements afin d'élargir au maximum la diffusion de celui-ci.

Afin de faciliter la lecture des résultats, nous avons regroupé en deux groupes les différentes modalités de réponses ainsi que déterminé des seuils d'inacceptabilité. Ceux-ci permettent de déterminer le seuil à partir duquel les résultats sont considérés comme inacceptables et doivent donc faire l'objet d'une action de transformation le plus rapidement possible. Ainsi, pour l'enquête de satisfaction réalisée, les seuils sont les suivants:

< 80 %: résultat satisfaisant-Entre 50% et 80%: résultat améliorable > 50%: résultat non tolérable.

- Pour toutes les questions dont le résultat est inférieur à 80% de satisfaction, des suggestions / des pistes d'amélioration sont proposées.
- Lorsque le résultat est supérieur à 80%, ces questions sont considérées comme maîtrisées. Pour pouvoir comparer les résultats avec les seuils d'inacceptabilité, les 5 modalités des questions fermées à échelle ordinale sont regroupées en 2 modalités:
 - Les modalités « Pas trop bonne et Mauvaise » ainsi que les modalités « Pas trop et pas du tout » seront regroupées en « insatisfaisant »
 - Les modalités « Parfaite, Bonne, Satisfaisante » ainsi que les modalités « Tout à fait, Oui assez bien, Relativement » seront regroupées en « satisfaisant ». Les usagers n'ayant pas répondu à la question ne sont pas inclus dans ce calcul.

Une fois les réponses du sondage traitées, une visite des gares a permis une analyse fine du terrain et de confirmer ou d'infirmer certaines remarques.

Résultats

En l'espace de quatre semaines, 366 questionnaires ont été complétés. Cela nous a permis d'avoir un premier aperçu de ce que pense les personnes qui transitent par une ou plusieurs de ces gares. Une légère surreprésentation d'hommes est présente (53 %) contre 45 % de femmes et 2% de personnes ne souhaitent pas communiquer leur genre. L'âge des répondant·e·s varie dans chaque gare entre 20 et 80 ans. Les moins de 20 ans ne sont pas représentés dans le questionnaire. Nous ne traiterons pas les données en fonction du sexe et de l'âge des enquêtés car cela ne semble pas avoir de répercussion sur les réponses.

Qualité des zones d'attente: seule la gare des Eaux-Vives est au-dessus de 50%.

Le nombre de questionnaire par gare s'est élevé à 50 pour la gare de Lancy-Pont-Rouge, à 94 pour la gare des Eaux-Vives, à 74 pour Champel, à 75 pour Chêne-Bourg et 73 pour Lancy-Bachet. La majorité des sondés prennent le Léman Express pour se rendre au travail / à l'école et à raison de une à plusieurs fois par semaine.

L'analyse des réponses concernant le niveau de satisfaction globale des gares est plutôt bonne et se situe entre 67% et 75% excepté pour la gare de Lancy-Bachet dont la satisfaction s'élève à 87%. Ces résultats restent toutefois très subjectifs et ce qu'il faut retenir est que, globalement, ces gares CEVA sont très pratiques mais qu'elles peuvent toutes être améliorées afin d'offrir la meilleure expérience possible à tous les usager·ère·s et ce peu importe leur profil.

Ci-après les remarques transversales aux cinq gares :

La signalétique

Dans une gare ferroviaire, la signalétique joue un rôle très important en clarifiant l'espace et permet ainsi à l'usager·ère de se diriger rapidement et efficacement vers les différents services et modes de transports présents dans et à proximité de la gare. Les questions de repérage et d'orientation jouent un rôle déterminant à la fois dans l'écoulement des flux piétonniers et dans la satisfaction individuelle de chaque usager·ère. La signalétique doit être pensée en fonction de la grande diversité d'usager·ère·s et de leur plus ou moins grande aptitude à lire et à se repérer dans l'espace (CEREMA, 2019).

La perception que se font les utilisateur·ice·s des gares est un bon indicateur pour savoir si la signalétique est rapidement compréhensible ou si elle doit être améliorée.

L'analyse des résultats et des commentaires du sondage, complétés par la visite des gares ont permis de relever les difficultés rencontrées, notamment en termes de rupture de continuité de la signalétique, de son positionnement non-adéquat ou par l'absence d'informations (cf. fiches par gare).

D'une manière générale, la taille des panneaux de signalétique doit être agrandie dans toutes les gares afin de permettre aux usager·ère·s de se repérer rapidement et de ne pas avoir besoin de s'arrêter pour lire l'information. Il est également nécessaire que toutes les informations liées aux transports soient inscrites sur les panneaux.

Il est vraiment important de penser la signalétique en même temps que la conception de la gare et de concerter de façon systématique les usager·ère·s, y compris ceux à mobilité réduite afin de prendre en compte leurs besoins lors de la réalisation finale de la signalétique. L'idée est de réellement les intégrer à la réalisation d'une charte de la signalétique.

L'interface CEVA et l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite (PMR)

La question de l'accessibilité pour les personnes à mobilité réduite est à ne pas négliger. Les lignes de guidage pour les personnes à déficience visuelle font défaut dans toutes les gares et des mesures doivent être mises en place pour y remédier. Il est également important que les accès principaux soient pourvus d'ascenseurs afin d'éviter aux PMR de longs détours pour prendre des correspondances ou se rendre à une destination comme c'est le cas dans les deux gares Eaux-Vives et Chêne-Bourg.

Par rapport aux mesures à entreprendre dans le futur, pour garantir l'accessibilité à tous les usager·ère·s, il est impératif qu'un spécialiste en accessibilité multi-handicap intègre l'équipe de projet de la conception à la réalisation de l'objet. L'accessibilité universelle doit être inscrite dans les cahiers des charges.

L'aménagement

Deux questions (Q.8 et Q.16) ont suscité de nombreux commentaires et certaines frustrations ce qui permet de clairement voir que les aménagements ne font pas l'unanimité et qu'ils ont été pensés sans consulter les futurs voyageurs. La question 16 sur les aménagements intérieurs et extérieurs a obtenu le plus mauvais score. Pas une seule gare n'a obtenu un résultat au-dessus de 47% et il n'est pas surpre-

nant que ce taux de satisfaction ait été attribué à la gare des Eaux-Vives qui est l'interface CEVA la plus développée. La gare de Chêne-Bourg obtient un très mauvais résultat (15%) et Champel 16%. Lancy-Bachet ainsi que Lancy-Pont-Rouge obtiennent un taux de satisfaction de 21%. Probablement que la gare de Lancy-Bachet obtiendrait un score plus élevé si un sondage avait à nouveau lieu dans quelques mois. En effet, une échoppe va ouvrir à côté de la vélostation et un parc est bientôt prêt à accueillir les visiteur·euse·s.

Parmi les remarques communes à toutes les gares, il ressort que les escalators sont très étroits et que les cages d'ascenseurs sont très petites. Plusieurs usager·ère·s auraient souhaité des escalators pour descendre sur les quais afin de ne pas devoir se reporter sur l'ascenseur. Le nombre de voyageur·euse·s ne cessera d'augmenter ces prochaines années et les aménagements doivent impérativement être pensés en adéquation.

Les sondé·e·s sont nombreux à demander que les gares soient plus chaleureuses et se démarquent facilement les unes des autres. L'idée de mettre de la couleur, des fresques et des œuvres d'art pour rendre ces gares plus vivantes est ressortie à plusieurs reprises dans les commentaires. Il est également important que l'aménagement extérieur des gares soient moins minéral et ce, spécialement dans un contexte où les îlots de chaleur urbains sont de plus en plus fréquents.

Concernant la qualité des zones d'attente, la gare des Eaux-Vives est la seule à passer la barre des 50 % de satisfaction et obtient un score de satisfaction de 61 % probablement dû au fait que de nombreux bancs sont présents sur le quai. L'absence de bancs dans certaines gares pose problème et il est impératif d'en installer le long du quai et non pas uniquement aux extrémités. Il est également nécessaire qu'ils soient couverts afin de garantir leur utilisation par tous les temps.

Dans le but de pouvoir répondre aux besoins et aux attentes des usager·ère·s, il est impératif de les intégrer lorsque l'aménagement de la gare est réfléchi. L'analyse du sondage a permis de voir que de nombreuses personnes (plus de 100 sur 366 questionnaires remplis) sont intéressées à venir commenter leurs réponses sur le terrain ce qui montre que les citoyen·ne·s souhaitent s'investir dans les projets.

La sécurité piétonne et cyclable

Il est recommandé de délimiter des espaces pour chaque mobilité afin d'éviter les conflits d'usages entre piétons et cyclistes notamment aux abords des entrées/sorties des gares. Cette demande est revenue dans plusieurs commentaires et concerne toutes les gares. La question du revêtement du sol est également un paramètre à prendre en compte pour augmenter la sécurité des usager·ère·s. Il est également important de sécuriser les cheminements piétons lors de travaux et de garantir une bonne visibilité aux traversées piétonnes.

Conclusion

Dans le cadre de ce bilan sur les interfaces Léman Express, l'ATE a commencé par demander aux usager·ère·s de se positionner car ce sont les mieux placé·e·s pour relever les potentiels problèmes. La visite de terrain a permis de vivre l'espace et de confirmer ou d'infirmer certains propos.

Une gare ferroviaire est un endroit

complexe où se mêlent plusieurs mobilités et il est parfois difficile de tout prévoir. C'est pour cette raison et le bilan le montre bien qu'il est nécessaire d'inclure des représentant·e·s d'associations dont le travail sert à faciliter les déplacements

des usager·ère·s ayant des contraintes physiques et/ou promouvoir une mobilité plus durable. Il est également important que les futurs utilisateur·ice·s soient représenté·e·s en amont de la réalisation dans le but d'exprimer leurs besoins et attentes. Malgré les quelques points noirs présents dans les gares, l'ATE est heureuse d'avoir soutenu et cru en ce projet du Léman Express. Son arrivée en 2019 est une réussite et a permis à la mobilité durable de s'étendre de manière efficace!

Aucune gare n'est vue comme satisfaisante pour les aménagements extérieurs et intérieurs

Les points à améliorer

L'accessibilité et le confort des personnes à mobilité réduite (PMR)

- Accès direct aux WC : Créer un passage piéton pour éviter un détour. Ajouter un pictogramme sur le quai indiquant la sortie (secteur A) menant aux WC.



- Ajouter un couvert sur les bancs qui se trouvent sur les quais et en installer le plus proche possible de la rampe d'accès et de la sortie ascenseur. Placer un panneau d'affichage proche des bancs car l'actuel est trop loin.



- Réduire le temps d'attente aux feux piétons pour améliorer la prise de correspondance.

Les points positifs

- La signalétique (nombreuses cartes et panneaux d'indication)
- Les nombreux arceaux vélos ainsi que les parkings-vélos couverts
- La rampe pour accéder au quai

La signalétique

- Mieux indiquer les cheminements à prendre pour se rendre de l'arrêt de bus (direction Jonction) à la gare et vice-versa. En plus de la carte TPG déjà présente, ajouter un panneau indiquant la direction de l'interface CEVA.
- Ajouter des panneaux indiquant la vélostation sur la route des Acacias (direction Grand-Lancy) et sur la route des Jeunes (direction Jonction). Agrandir les panneaux existants car pas assez visibles.



- Créer un cheminement cycliste pour transiter entre la vélostation et la route du Grand-Lancy car peu pratique et mal indiqué. Pour le moment cet espace-là est en travaux donc il est envisageable de créer un cheminement clair pour les cyclistes.

Les usager-ère-s qui empruntent l'interface Pont-Rouge rencontrent ces problèmes

- Conflits piétons-cyclistes : Réfléchir à l'espace mixte piétons-cyclistes sur l'esplanade Pont-Rouge en délimitant des zones propres à chaque mobilité.
- Améliorer les correspondances TPG-train.
- Installer une machine à billet sur le quai et un panneau d'annonces des trains au pied de la rampe.

Gare de Lancy-Bachet

8

Les points à améliorer

La signalétique

- Ajouter un panneau d'annonce des trains à l'entrée supérieur de la gare, côté route de la Chapelle où se trouvent les ascenseurs car difficile de savoir sur quel quai descendre selon la direction à prendre (Genève ou Annemasse). Il faut installer un panneau comme fait à l'entrée/sortie stade de Genève.
- Ajouter une machine à billet à toutes les entrées



- Ajouter des panneaux à l'extérieur de la gare indiquant les WC. Agrandir les logos sur les portes ou graver le nom comme fait pour la vélostation.



- Ajouter les directions des trains sous les numéros des quais côté Stade de Genève aux ascenseurs.
- Indiquer au niveau des quais la sortie à prendre pour accéder aux trams.
- Améliorer la signalétique pour se rendre aux arrêts TPG et mieux ajouter le logo bus à côté du panneau tunnel.
- Indiquer la vélostation sur la route de Saint-Julien (en direction de Plan-les-Ouates).
- Déplacer le panneau de signalétique plus proche de la sortie de la gare.



L'accessibilité et le confort des personnes à mobilité réduite (PMR)

- Installer des bancs au milieu du quai.
- Mettre un couvert sur les bancs situés côté Stade de Genève.



Les points positifs

- Les sorties sont bien indiquées sur les quais mais agrandir la taille des panneaux
- Les ascenseurs des deux côtés du quai malgré le fait qu'ils soient situés aux deux extrémités du quais
- Les bancs situés à côté des ascenseurs

9

- Installer un parking vélo couvert et gratuit et une pompe en libre-service.
- Ajouter des arceaux vélo à côté de la vélostation (cf. photo) car demande réelle.



- Améliorer la visibilité au carrefour entre la sortie tunnel côté tram et l'espace mixte vélo-piéton.



Amélioration pour la sécurité des usager-ère-s

- Ajouter un couvert sur les escaliers côté Stade de Genève



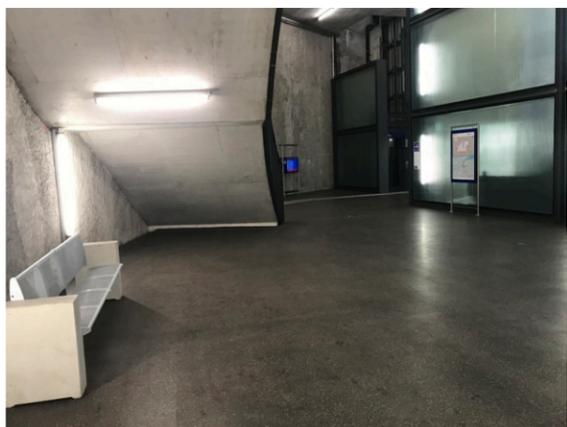
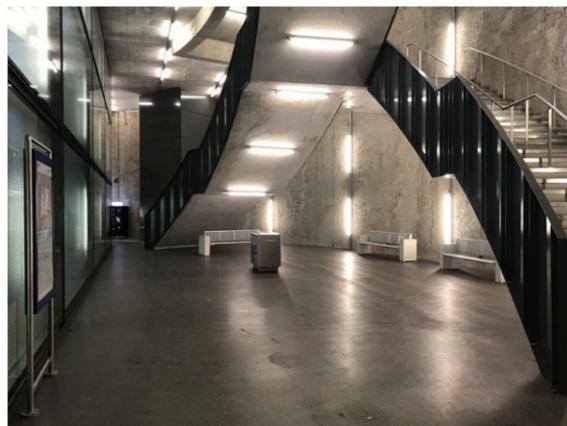
- Supprimer la mixité piéton-vélo aux abords des arrêts TPG car visibilité très mauvaise ou mettre des aménagements pour ralentir les cycles.
- Changer le revêtement en gravier car très salissant et freinages difficiles.

Gare de Champel

10

Les points à améliorer

- Installer des bancs au -2 et -1 car aucune possibilité de s'asseoir. Améliorer l'espace banc au -3 car ne permet aucune visibilité sur les quais et le panneau qui annonce les trains n'est pas visible ou illisible depuis les bancs.



- Améliorer la vitesse des ascenseurs.

Les lacunes concernant la signalétique

- Améliorer la signalétique des ascenseurs et bien indiquer qu'un ascenseur ne mène pas à la sortie Plateau de Champel.
- Ajouter à côté du mot « sortie », le nom « Plateau de Champel »



- Indiquer le nom de la gare du côté de l'entrée par l'Avenue de Miremont.
- Ajouter les directions des trains sous les numéros des quais aux entrées ascenseurs.



Les points positifs

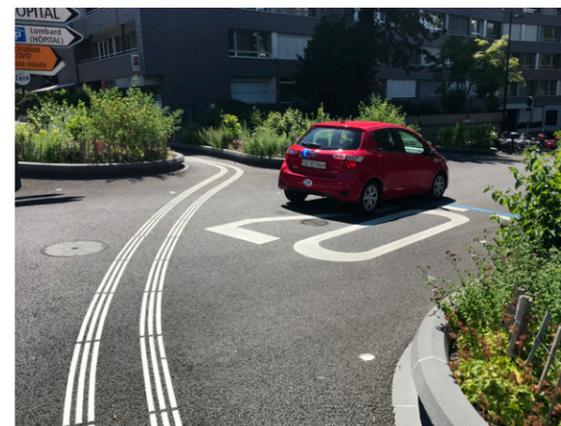
- Les machines à billets sur les quais
- L'indication des sorties à prendre pour se rendre aux différents arrêts de bus.
- La fontaine à eau potable
- Les escalators permettant de descendre et de monter

11

- Améliorer la signalétique des escalators car cheminement très peu logique
- Améliorer la signalétique pour se rendre aux WC.
- Améliorer la signalétique pour se rendre aux arrêts TPG des lignes 1 et 5 et mieux indiquer la direction à prendre pour se rendre à la gare. Ajouter, en plus de la carte TPG, un petit panneau qui indique la direction à suivre.
- Ajouter un panneau de direction à la sortie hôpital en plus de la carte déjà présente.

Amélioration pour la sécurité des usager-ères

- Ajouter un revêtement anti-glisse car le sol et les escaliers sont glissants en cas de pluie.
- Garantir le respect des zones 20 et 30 et augmenter la visibilité dans la zone 20 qui descend sur l'hôpital.



- Améliorer la visibilité au passage piéton à l'angle entre la rue Michel-Servet et l'Avenue de Champel.

L'accessibilité et le confort des usager-ères notamment des personnes à mobilité réduite (PMR)

- Ajouter une sortie supplémentaire sur chaque quai.
- Ajouter des bancs le long du quai
- Mettre un couvert pour les places vélos gratuites et augmenter le nombre d'arceaux notamment entrée hôpital.
- Installer plus de bancs sur le Plateau de Champel car les rebords non-plats autour des bacs sont très peu confortables pour s'asseoir.

Gare des Eaux-Vives

12

Les points à améliorer

La signalétique

- Indiquer sur le quai où mènent les sorties (unique sortie indiquée : sortie sur Frank-Thomas) et agrandir la taille des panneaux.
- Signaler en amont en ajoutant un panneau «escalier» que la sortie sur Frank-Thomas n'a que un escalier.



- Indiquer le nom de la gare côté entrée Place des Tréteaux-libres et côté Place de la gare des Eaux-Vives.



- Améliorer la signalétique pour aller à la vélostation depuis l'extérieur de la gare et installer un panneau plus grand qui signale l'entrée.



- Indiquer la voie verte sur ce panneau (côté Avenue de Chamonix)



- Mieux signaler le lieu du guichet par exemple en gardant la signalétique du «i».

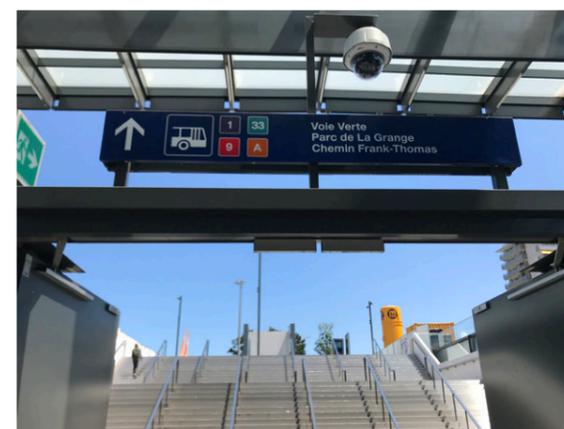
Les points positifs

- Les nombreux bancs sur le quai
- Les machines à billets proche de chaque accès menant quai (Bien qu'il n'y ait pas de machine à billet sur les quais)
- Excepté sur le quai, à l'intérieur de la gare, la signalétique est relativement bien faite.

13

L'accessibilité et le confort des usager-ères notamment des personnes à mobilité réduite (PMR)

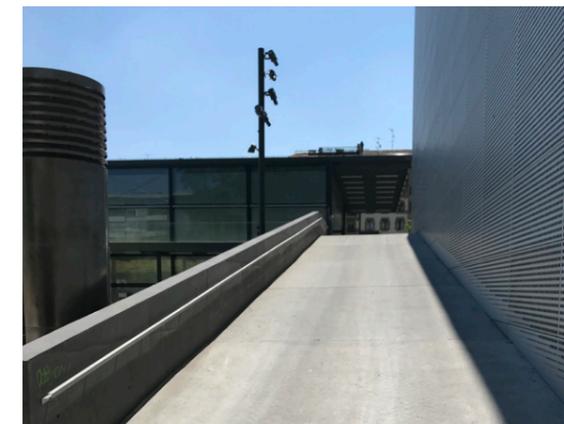
- Ajouter un ascenseur à la sortie côté Frank-Thomas pour faciliter le déplacement des PMR surtout pour se rendre aux lignes de bus.



- Améliorer l'accès aux places de parking pour les PMR car portes non-automatiques. L'accès aux caisses se fait par des portes automatiques.



- La rampe (15,7 %) qui longe la comédie est impraticable pour les PMR.



- Installer sur le quai des machines à billets ainsi que d'autres tableaux d'annonces des départs.
- Installer au moins un parking-vélo couvert et gratuit.
- Installer des escalators pour descendre sur les quais.

Les améliorations à faire au niveau de la sécurité

- Supprimer la mixité piéton-vélo entre la sortie de la gare et l'arrêt de tram ou mettre des aménagements pour ralentir les cycles.
- Ajouter un revêtement anti-glisse sur les escaliers côté Frank-Thomas.

Gare de Chêne-Bourg

14

Les points à améliorer

La signalétique

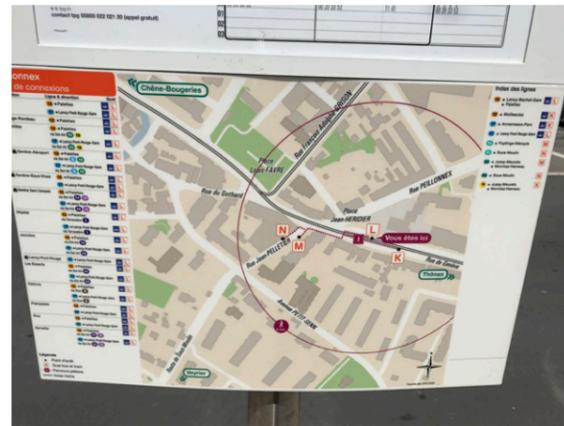
- L'idéal serait que le tram arrive devant l'entrée de la gare
- Ajouter un pictogramme, côté sortie Place de la gare, indiquant la direction à prendre pour se rendre au tram (comme fait sur la photo en dessous).



- Améliorer la continuité de la signalétique de la direction à prendre pour aller au tram après la tour Opale.



- Faire figurer la gare sur la carte TPG et installer un panneau de la direction à suivre pour se rendre à l'interface CEVA.



- Indiquer la direction des sorties depuis les quais.
- Indiquer depuis l'extérieur que les WC sont inaccessibles en raison des travaux.



Les points positifs

- La voie verte est bien indiquée
- Les nombreux arceaux vélos (couverts et non-couverts)

15

- Ajouter un panneau d'annonce des trains à côté des entrées depuis le milieu de l'esplanade et indiquer en dessous des numéros des quais : « Direction Annemasse » et « Direction Genève ».

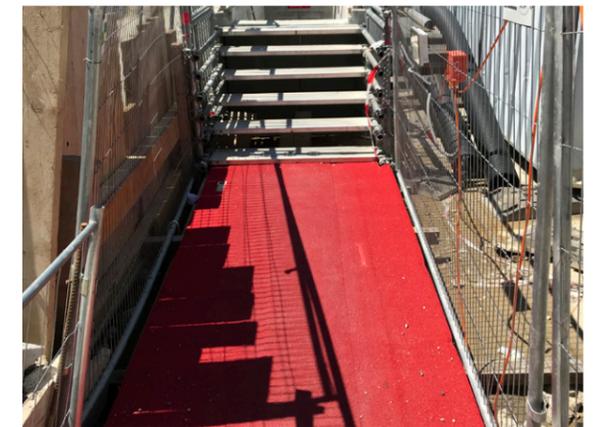


L'accessibilité et le confort des personnes à mobilité réduite (PMR)

- Ajouter un ascenseur du côté de la tour Opale car accès uniquement par escaliers ou en tout cas signaler en amont en ajoutant un panneau « escalier » que cette sortie n'a qu'un escalier.



- Installer des WC en surface pour la durée des travaux car uniquement accessibles par escaliers (donc difficilement accessibles pour les PMR).



- Installer des bancs sur la voie 2
- Ajouter des bancs proche de l'ascenseur et de l'escalateur sur la voie 1. Il n'y a aucun banc sur la voie 2. Sur la voie 1, il y a un banc qui se trouve au secteur E alors que l'ascenseur et l'escalator se trouve au secteur A ce qui implique encore un trajet supplémentaire pour les PMR qui ont dû prendre l'ascenseur et qui souhaitent s'asseoir.

Les améliorations à faire au niveau de la sécurité

- Installer un revêtement antiglisse sur les escaliers menant aux quais
- Créer une piste cyclable qui longe la vélostation et l'esplanade ou imposer une limitation de vitesse des cycles.

Editeur

ATE Genève,
Rue des Gares 9
1201 Genève
www.ate-ge.ch
info@ate-ge.ch, 022 734 70 64

Vous avez apprécié ce travail ?

**Rejoignez-nous pour défendre la mobilité
durable et devenez membre de l'ATE**

Pour une mobilité
d'avenir

