

A large, thick, red-to-purple gradient arc on the left side of the page, partially cut off by a vertical line.

**Rapport  
d'activité  
2021**

A large, thick, red-to-purple gradient arc on the left side of the page, partially cut off by a vertical line.

# Sommaire

1.	<b>Le mot du Président</b>	4
2.	<b>Le mot du Directeur général</b>	5
3.	<b>La vision et les missions de Lémanis SA</b>	6 – 7
	Notre vision	6
	Notre mission	6
	Notre charte des valeurs	7
4.	<b>Corporate Gouvernance</b>	9 – 11
	Raison sociale et actionnariat	10
	Assemblée générale	10
	Gestion d'entreprise	10
	Organe de révision	10
5.	<b>Le conseil d'administration</b>	13 – 17
	Responsabilités	15
	Lémanis: une petite équipe au service d'un grand projet.	17
6.	<b>Développement de l'offre &amp; Conception du produit</b>	19 – 21
7.	<b>Production de l'offre &amp; Qualité de service</b>	23 – 27
	Production 2021	24
	Fréquentation	24
	Information voyageurs	25
	Focus clustering été 2021	26
8.	<b>Marketing, Communication &amp; Clients</b>	29 – 47
	L'information clients au centre	31
	Les loisirs comme axe de développement	36
	La proximité avec les voyageurs	40
9.	<b>Administration &amp; Relations publiques</b>	49 – 53
10.	<b>Rapport financier</b>	55 – 57

## 1. Le mot du Président

### Et de deux !! Le 15 décembre 2021, nous avons fêté le deuxième anniversaire de la mise en service du Léman Express.

Une deuxième année de défis pour les équipes de Lémanis et de ses maisons mères pour proposer un service de qualité à nos clients malgré la pandémie causée par la Covid-19 qui, nous l'espérons, terminera en 2022.



M. Alain Thauvette  
Président CA

Je tiens à saluer toutes les équipes qui ont œuvré d'arrache pieds durant toute l'année pour assurer le service malgré les manques récurrents de personnels, frappés, par le virus et en arrêt de maladie. Je tiens également à remercier nos clients pour leur confiance leur fidélité et leur support tout au long de cette année. En effet 2021, malgré les effets pervers de la pandémie sur les conditions de transport et de travail, notre fréquentation journalière a doublé par rapport à 2021 et nous avons atteint en octobre dernier un record de fréquentation avec 52,225 voyageurs/jour, ce qui excède nos prévisions de fréquentation à 3 ans.

C'est une excellente nouvelle qui démontre bien la nécessité du Léman Express et la place qu'a prise cette

offre dans la mobilité du bassin franco-valdo genevois. Nous avons d'ailleurs déjà saisi nos commanditaires pour les sensibiliser au besoin, à moyen terme, de matériel roulant additionnel pour être en mesure de transporter tous nos clients dans des conditions de confort acceptables.

2021 est aussi une année où la production s'est stabilisée avec une ponctualité en fin de parcours moyenne sur le réseau de 97,83% mesurée à 5 minutes 59 secondes et 93,25% mesurée à 2 minutes 59 secondes, les problèmes de jeunesse que nous avons rencontrés, au démarrage, avec le matériel roulant sont maintenant globalement derrière nous. Nous avons quand même eu quelques soucis de capacité d'emport causé par un manque de matériel en lien avec la pandémie et à l'affluence importante en heure de pointe.

Cette deuxième année atypique, que nous espérons la dernière, a tout de même démontrée que la vision de nos prédécesseurs était juste et que le Léman Express est un mode de transport bien intégré dans les besoins de la population du bassin Lémanique et s'affirme chaque jour comme le trait d'union entre tous ses résidents suisses et français.

Cette année a aussi vu le départ de Mario Werren, notre premier directeur général depuis la création de Lémanis et l'arrivée de son successeur Mathieu Fleury. Je tiens à dire un grand merci à Mario Werren pour sa vision, son dévouement et son leadership. Je souhaite également à Mathieu Fleury le meilleur des succès dans ses nouvelles fonctions.

Je termine sur une note personnelle pour annoncer ma décision d'exercer mes droits à la retraite. Je mettrai donc fin à mon mandat de Président de Lémanis au 31 mars 2022. Je voudrais en profiter pour remercier nos commanditaires et toutes les équipes pour leur support ces deux dernières années.

Je quitterai Lémanis avec un pincement de cœur car je laisserai une équipe, des clients et un produit fantastique, qui, je le pense sincèrement n'a pas fini de faire parler de lui!

M. Alain Thauvette

## 2. Le mot du Directeur Général

C'est un vrai honneur et un réel plaisir de me prêter pour la première fois à cet exercice rituel du rapport annuel, après quelques mois seulement à accompagner la montée en puissance de ce produit phare qu'est le Léman Express.

Je remercie tout d'abord tous les bâtisseurs – avec en première ligne mon prédécesseur, Mario Werren – pour avoir mené à bien cette véritable épopée politique et technique qu'a été la mise en place éminemment complexe du Léman Express.

### Après le temps des constructeurs, est venu à présent le temps des client-e-s: celles et ceux que nous avons déjà et les autres que nous devons encore séduire.



M. Mathieu Fleury  
Directeur Général Lémanis SA

A Lémanis, nous avons l'orientation client chevillée au corps et nous avons à cœur de tenir nos promesses en matière de qualité pour un des publics les plus exigeants qui soit. C'est ma conviction profonde, il y a beaucoup de noblesse à se situer à « ras du quai » pour améliorer directement à la vie quotidienne des gens que nous transportons.

Très belle première récompense: atteindre et dépasser la marque des 50'000 montées quotidiennes a été un véritable déclencheur pour notre changement d'image, en passant du statut de victime d'une incroyable série noire de problèmes à celui d'exemple de success story pour une politique volontariste en matière de transports publics.

Le confinement avait privé nos client-e-s de destination de voyage, mais nous avons pu préparer cet automne la relance de notre stratégie de développement axée sur la « mobilité plaisir », liée aux loisirs. Pour convaincre et encourager au transfert modal, nous nouons une large alliance avec d'une part, les « générateurs de mobilité » (culture, sport, gastronomie...) et d'autre part, les « prestataires de mobilité » avec lesquels nous construisons une proposition d'expérience client simple et fluide. Notre philosophie ? « Tout seul on va plus vite, mais ensemble on va plus loin »!

Enfin, je suis très fier du premier résultat concret atteint collectivement: les objectifs 2021 fixés par notre conseil d'administration ont été intégralement atteints, grâce à cette légèreté de structure, cette intelligence collective et cette créativité dont nous voulons faire notre marque de fabrique.

Pour conclure, cette citation d'Henry Ford définit bien ce qui nous anime: « Se réunir est un début; rester ensemble est un progrès; travailler ensemble est la réussite » et elle reste pleinement d'actualité pour l'exigeant projet que nous portons. Résumé en un mot, cela donne ce hashtag si évocateur que mon équipe et moi-même avons beaucoup de plaisir à faire exister au quotidien: #trainunion.

M. Mathieu Fleury

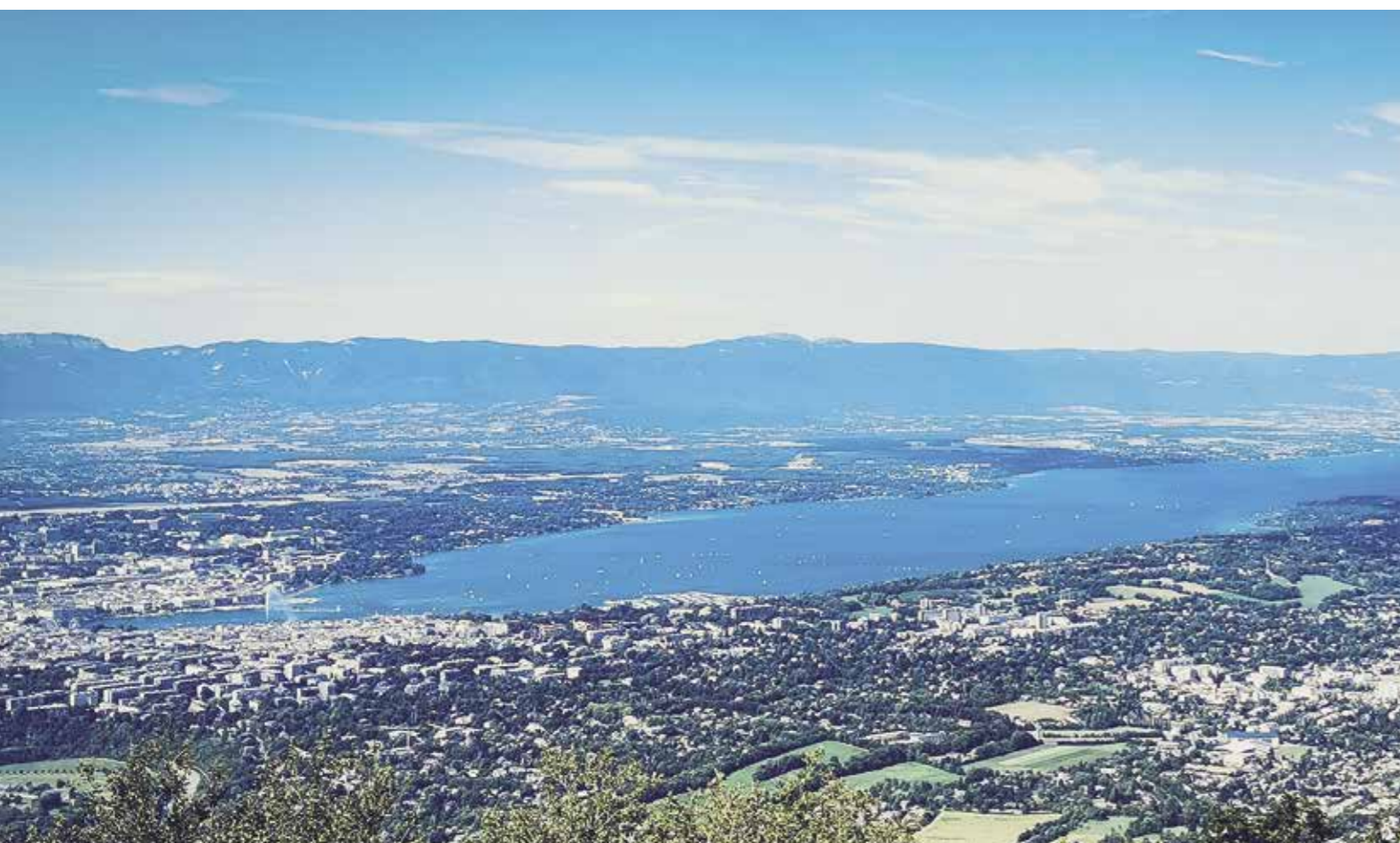
### 3. La vision et les missions de Lémanis SA

#### Notre vision

Au cœur de la chaîne de mobilité, le Léman Express structure l'offre de service des transports publics régionaux du bassin franco-valdo-genevois et relie ses habitants en gommant l'effet frontière. Lémanis, capitalisant compétences et synergies des CFF et de la SNCF, devient l'acteur de référence en Europe en matière de trafic régional transfrontalier et de qualité de service.

#### Notre mission

En adéquation avec les attentes des clients et des autorités organisatrices, Lémanis pilote la planification d'une offre intégrée et coordonne la production du Léman Express de manière à créer de réelles plus-values perçues par les clients. Par sa proximité du marché et son fort ancrage local, Lémanis développe, avec ses partenaires, des solutions de mobilité de porte à porte.



#### Notre charte des valeurs

Nos client-e-s sont au cœur de notre action

- Nous mesurons continuellement la satisfaction de nos client.e.s et sommes en permanence à l'écoute de leurs préoccupations.
- Nous nous faisons le porte-parole du client vis-à-vis des parties prenantes.
- Faisant preuve d'une grande réactivité, nous initions nous-même ou par le biais des autres parties prenantes toutes les mesures susceptibles d'améliorer la satisfaction client.
- En tant que laboratoire, nous favorisons une culture d'innovation autour du produit Léman Express en anticipant les besoins de nos clients.

Nous sommes à l'écoute de nos autorités organisatrices

- Comme interlocuteurs privilégiés, nous accordons toute notre considération et un haut niveau d'écoute aux différentes autorités organisatrices et explorons avec elles toutes les pistes d'amélioration et de développement.
- Nous éclairons les AO en fournissant une vision consolidée de la réalité du périmètre transfrontalier.
- Nous sommes attentifs aux équilibres financiers et cherchons en permanence gains d'efficacité et potentiels d'économie.

Nous entretenons une relation gagnant-gagnant avec nos maisons-mères

- Nous entretenons une étroite relation de partenariat, empreinte de respect et de collégialité, avec nos maisons-mères et jouons le rôle de trait d'union entre elles.
- Nous développons nos propres solutions en capitalisant sur l'expérience acquise par nos maisons-mères, au profit de nos client.e.s.
- Dans un climat de confiance réciproque, nous développons notre action dans nos domaines de compétence, en utilisant la marge de manœuvre qui nous est accordée.
- « Think global, act local » : nous optimisons l'action de nos maisons-mères sur notre périmètre en leur faisant profiter de notre connaissance du marché et en leur permettant de s'adapter aux particularités de notre territoire. Nos client.e.s bénéficient dès lors de solutions spécifiques, pragmatiques et de proximité.
- Nous nous distinguons par une structure d'organisation légère, flexible et agile.



# 4. Corporate Gouvernance

## 4. Corporate Gouvernance

### Raison sociale et actionnariat

Lémanis SA est une société anonyme dont le siège social est situé à Chêne-Bourg (Suisse). Le capital-actions s'élève à CHF 100'000.-. Il est composé de 100'000 actions d'une valeur nominative de CHF 1.-. La totalité du capital-actions est libérée. Chaque action donne droit à une voix à l'Assemblée Générale. Au 31 décembre 2021, l'actionnariat de la société était composé de la manière suivante:



CFF SA



SNCF Participations

### Assemblée générale

L'Assemblée générale est l'organe suprême de la société. Elle se réunit une fois par année dans les six mois qui suivent la clôture d'un exercice. Des Assemblées générales extraordinaires sont convoquées au besoin.

Au cours de l'année 2021, l'Assemblée générale ordinaire s'est tenue le 28 mai 2021 à Genève. Les 2 actionnaires, représentant la totalité de l'actionnariat, étaient présents.

### Gestion d'entreprise

Le Directeur général, désigné par le Conseil d'administration, est responsable de l'ensemble de la gestion des affaires et des différentes opérations, si celles-ci ne relèvent pas de la responsabilité de l'Assemblée générale ou du Conseil d'administration.

Le rapport de gestion 2021 décrit les principaux éléments gérés par la Direction. Afin d'identifier et d'évaluer les différents risques auxquels la société Lémanis SA est confrontée, le rapport sur la gestion des risques a été mis à jour courant 2021, permettant d'assurer une gouvernance plus efficiente.

### Organe de révision

L'Assemblée générale élit un organe de révision pour une année. L'organe de révision de Lémanis SA est Deloitte SA.



# 5. Le Conseil d'administration

## 5. Le conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de cinq membres, repris ci-après. La durée du mandat de chaque administrateur est de trois ans au plus, chaque administrateur étant indéfiniment rééligible. Durant l'exercice 2021, le Conseil d'administration a tenu

4 séances ordinaires et 2 séances extraordinaires dont celle du 12 avril 2021 venant acter la nomination de Mathieu Fleury au poste de Directeur général de Lémanis SA à compter du 1<sup>er</sup> juin 2021, en remplacement de Mario Werren.



**Alain Thauvette**  
Président CA  
Directeur Régional TER  
Auvergne Rhône-Alpes  
SNCF Voyageurs



**Alain Barbey**  
Vice-Président CA  
CFF, Directeur régional Ouest



**David Henny**  
Membre CA  
Responsable planification  
de l'offre CFF Voyageurs



**Antoine Fontanel**  
Membre CA  
Chef du Département  
stratégie, TER SNCF Voyageurs



**Nicolas Ecoffey**  
Membre CA  
Responsable stratégie  
et planification  
à long terme groupe CFF



**Gérald Barras**  
Secrétaire du Conseil  
d'administration

## Responsabilités

### FILIALE DES CFF ET DE LA SNCF, LÉMANIS SA EST L'OPÉRATEUR DU LÉMAN EXPRESS

La société Lémanis SA a été créée par CFF et SNCF le 15 mars 2017, à Genève. Interlocutrice privilégiée des autorités organisatrices du Léman Express, Lémanis est chargée du soutien des maisons mères en matière de conventionnement, de la planification de l'offre ainsi que du marketing et de la communication du produit Léman Express. En tant qu'opérateur du Léman Express, Lémanis garantit également la qualité de l'exploitation, de la production et de l'information à la clientèle et coordonne la relation clientèle avec CFF et SNCF. Le contrat de prestations entre Lémanis SA, les CFF et SNCF règle les tâches et responsabilités déléguées à la filiale.

Les prestations générales sont résumées ci-après :



Interlocuteur privilégié des autorités organisatrices et accompagnement du Conventionnement



Responsable de la planification de l'offre/coordination



Responsable de la communication et du marketing Léman Express



Opérateur du Léman Express: Garant de la qualité de l'exploitation, de la coordination de l'information et du service à la clientèle

## CONTRACTUALISATION

Lémanis a apporté tout son soutien aux entreprises ferroviaires CFF et SNCF dans le cadre du suivi du contrat de prestations de sous-traitance entre elles ainsi que dans les rapports qu'elles entretiennent avec les autorités organisatrices du Léman Express pour les offres financières courantes et futures. La mission de Lémanis en tant qu'acteur du ferroviaire sur le périmètre français du Léman Express a été confortée en 2021 par l'exercice de plein droit du rôle de candidat autorisé auprès du gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau. Ce statut lui a permis d'agir directement dans la construction des horaires et la réservation des capacités en France, assurant ainsi une planification intégrée des horaires et garantissant la continuité de l'offre transfrontalière franco-suisse.

## ÉTABLISSEMENT STABLE DE LÉMANIS SA EN FRANCE

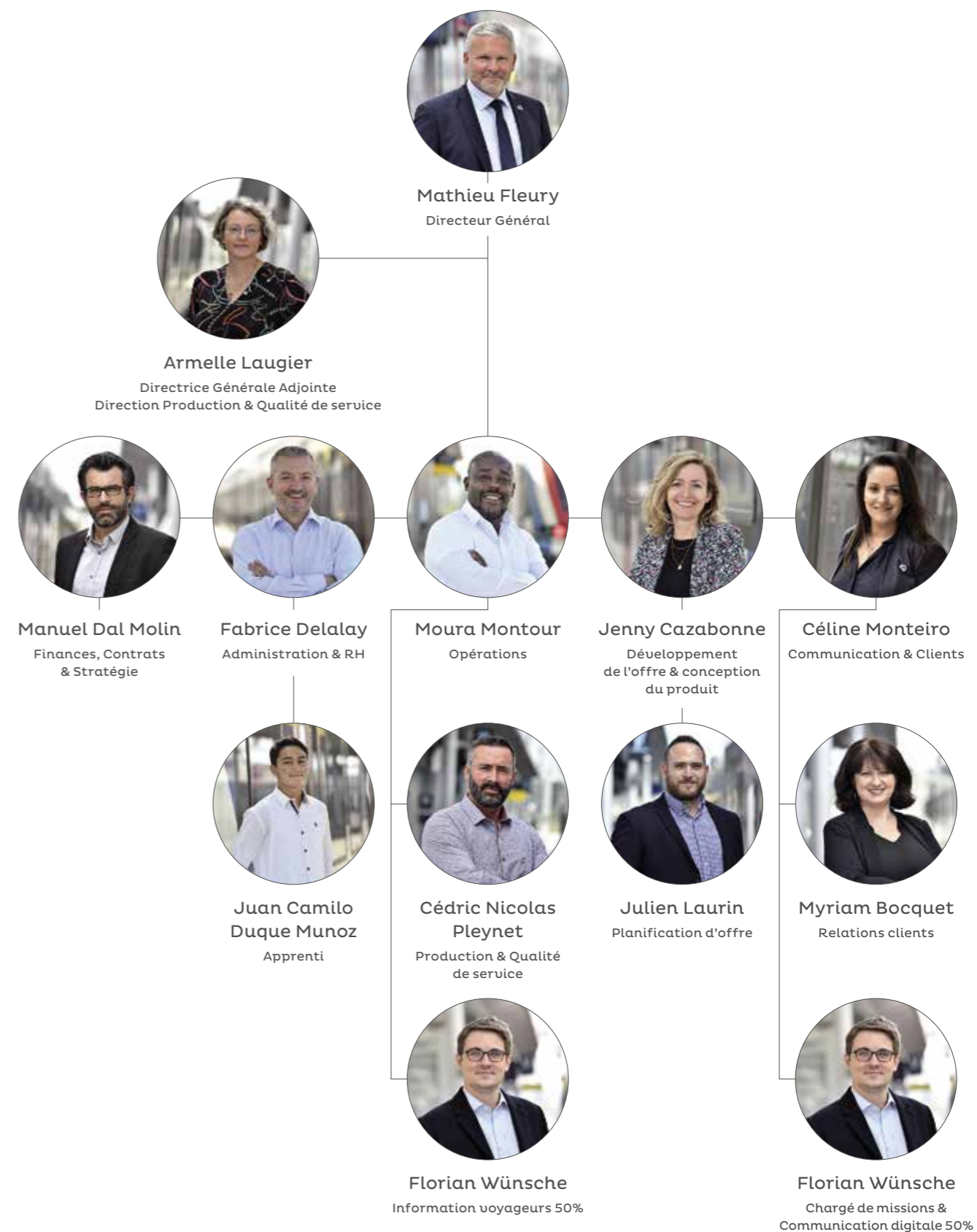
La société Lémanis dispose d'un établissement stable en France hébergeant les activités de la DGA dans le domaine de la coordination de la production Léman Express. L'établissement stable de Lémanis en France est situé à Annemasse.

En 2021, c'est à travers cet établissement que les flux financiers relatifs aux redevances d'infrastructure en France liées au statut de candidat autorisé ont été portés.





## Lémanis: une petite équipe au service d'un grand projet.





## 6. Développement de l'offre & Conception du produit

## 6. Développement de l'offre & Conception du produit

**Pour exercer la mission de planification de l'offre, Lémanis s'est dotée, en fin d'année 2020, d'un nouveau service en charge de la construction de l'offre (planification des travaux, conception et commande de l'offre commerciale) et de son éventuelle modification jusqu'à A-1.**

Dans ce cadre, Lémanis a la charge de la commande des sillons du Léman Express pour le compte de CFF sur la partie suisse.

Sur la partie française, Lémanis avait, jusqu'en mars 2021, le statut de Candidat Autorisé auprès du gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau. Ce statut lui a permis ainsi d'agir directement dans la construction des horaires et la réservation des capacités en France et de garantir la continuité de l'offre transfrontalière franco-suisse. Cependant, pour des raisons de complexité du processus de commande, Lémanis a dû renoncer temporairement à ce statut de demandeur de capacité, le temps de trouver une solution plus intégrée. Par conséquent, Lémanis a pris en charge la commande des sillons du service annuel 2022, sous délégation de SNCF Voyageurs et avec ses propres outils, pour la partie française.

Il en a été de même pour l'expression de besoin 2023 et 2024.

La commande sur la partie suisse du réseau s'est, quant à elle, déroulée de façon habituelle.

Une passation a été organisée avec les partenaires CFF et SNCF sur la planification annuelle mais également sur l'ensemble des travaux connus pour 2022.

C'est également dans le cadre de cette commande que les sillons TER et de la L1, lors des samedis de fort trafic (8 samedis des vacances scolaires de la période hivernale), ont pu être mutualisés pour permettre aux voyageurs transfrontaliers d'effectuer leur trajet depuis Coppet jusqu'à Evian sans correspondance. Cela n'était pas le cas auparavant puisque les sillons de la L1 s'arrêtaient à Annemasse où une correspondance était aménagée avec les TER effectuant les trajets entre Annemasse - Evian.



Repenser la mobilité  
Conférence nationale sur la mobilité  
Berne, le 29 novembre 2021

Par ailleurs, un travail commun avec SNCF Voyageurs et CFF a été mené pour mesurer encore les impacts des travaux de signalisation à venir en gare d'Annemasse et adapter l'offre du soir en conséquence sur les cinq mois concernés en 2023.

Le garage de quelques rames à Vernier Meyrin Cargo a été organisé et optimisé en collaboration avec CFF. Ce travail, nécessaire du fait du démarrage des travaux anticipés de la gare de Genève, se répètera annuellement.

Un travail d'observation de terrain a été effectué pour permettre de renforcer un train qui rencontrait des problématiques d'emport. Ce travail est régulièrement renouvelé afin de pouvoir combiner ces observations aux constations chiffrées et aux projections de fréquentation.

Le sujet de l'emport est particulièrement surveillé par l'ensemble des services de Lémanis, en raison de la forte augmentation des fréquentations observée en fin d'année et des projections qui en ont été faites.

Le service Développement de l'offre et Conception du service a également travaillé en étroite collaboration avec le service Communication et Clients pour permettre la mise en place de fiches horaires web, déclinées sous 3 formats: lundi au vendredi, samedi et dimanche.

Sur le moyen et long terme, Lémanis est associée aux différentes études menées par les commanditaires, sur de potentielles évolutions de l'offre (notamment sur la modernisation de la Vallée de l'Arve).



Intervention de Lémanis SA à l'atelier prospectif sur la mobilité durable organisé par la fondation NOMADS.

# 7. Production de l'offre & Qualité de service



## 7. Production de l'offre & Qualité de service

**Cette année 2021, marquée par la pandémie liée au Coronavirus ainsi que par des problématiques endogènes à nos processus de production, a constitué un véritable enjeu pour la société Lémanis.**

En effet durant cette période inédite et complexifiée par la pénurie de conducteurs chez notre maison-mère CFF, Lémanis a veillé à ce que les clients puissent systématiquement bénéficier d'une offre robuste et fiable; permettant ainsi au Léman Express d'être un acteur incontournable et majeur de la mobilité durable de la région franco-valdo-genevoise.

### Production 2021

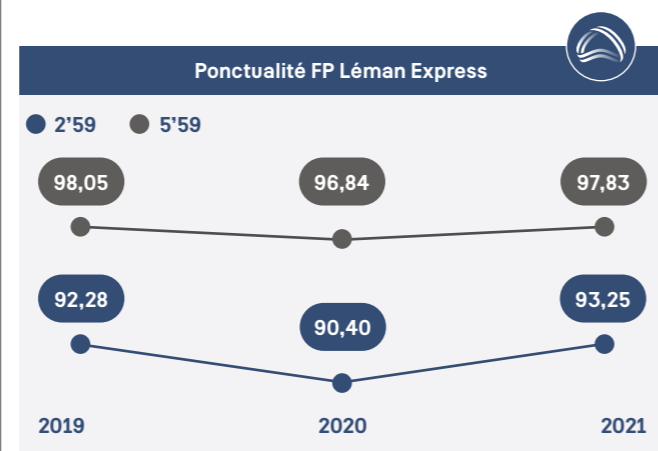
Pour atteindre cet objectif dans ce contexte difficile, Lémanis a renforcé son rôle dans la coordination de la production du produit Léman Express. Cela s'est traduit par un suivi rigoureux des indicateurs de production, le contrôle de l'application des standards, l'identification des points induisant les dysfonctionnements et par la proposition de mesures d'amélioration, en lien avec la satisfaction clientèle.

Ce travail réalisé en étroite collaboration avec les services des CFF et de la SNCF a permis d'une part, de limiter les impacts sur les conditions de déplacements de nos voyageurs et d'autre part de confirmer et valoriser le rôle essentiel de Lémanis.

Les chiffres relatifs à la ponctualité fin de parcours et aux suppressions de trains, suivis de manière quotidienne illustrent de manière objective cette réussite.

**Les suppressions opérationnelles (totales ou partielles) sont ainsi passées, de 2240 en 2020 à 1865 en 2021, soit une baisse de 17%. La ponctualité a atteint, en 2021, 93% pour les trains arrivant à l'heure ou avec moins de 3 minutes de retard au terminus et 98% pour les trains avec moins de 6 minutes de retard contre respectivement 90% et 97% en 2020.**

Ces améliorations confirment l'efficacité de nos actions et démontrent que les équipes Lémanis, CFF et SNCF sont mobilisées pour permettre aux voyageurs de bénéficier d'une offre compétitive et de bonne qualité.

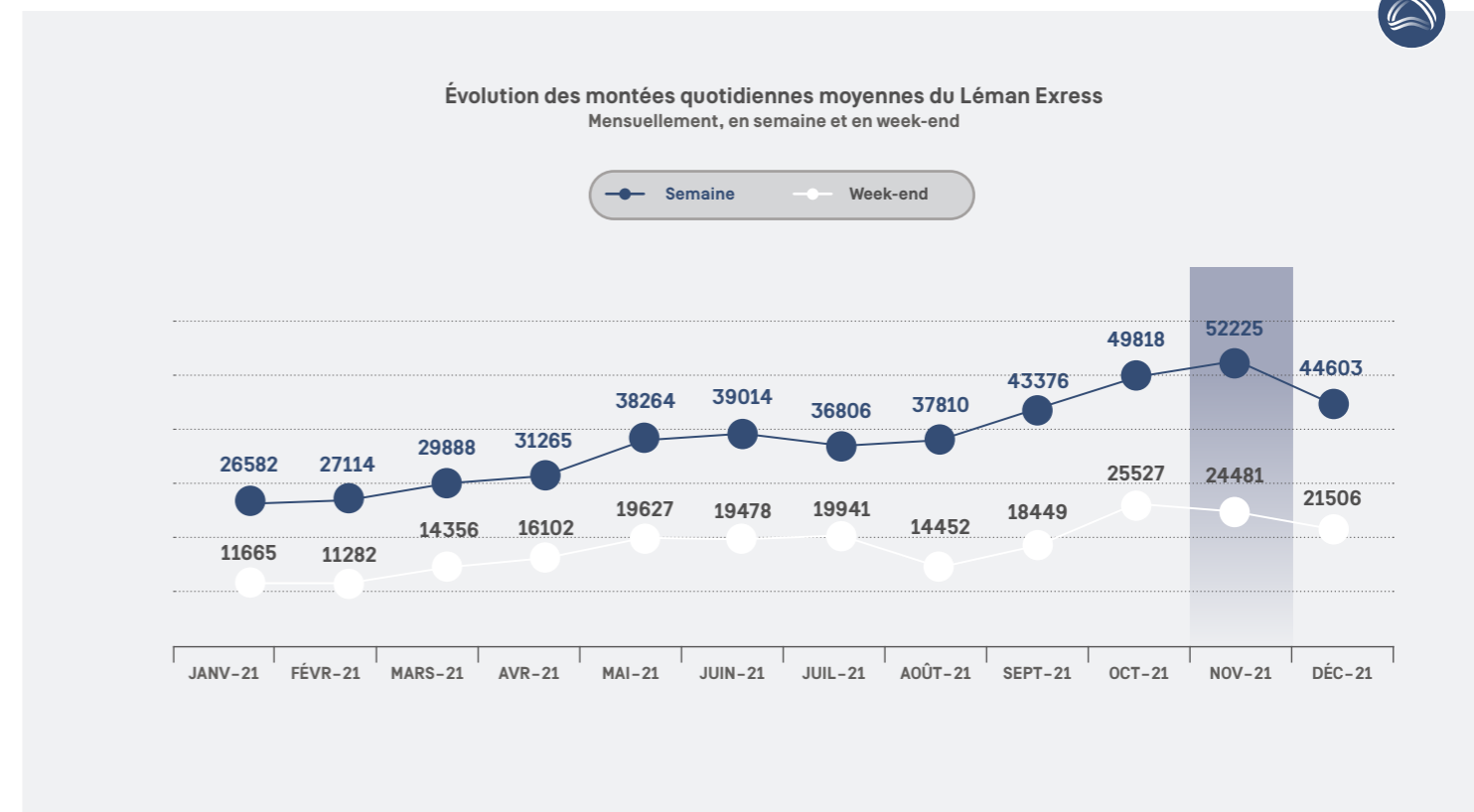


### Fréquentation

Grâce aux différentes mesures entérinées au travers des séances de coordination transfrontalière conduites par Lémanis, nous avons réussi à améliorer la qualité du service fournie à nos clients. La stabilité et fiabilité ainsi que l'excellente ponctualité au terminus a permis de fidéliser nos clients.

Ce travail collectif a été récompensé par une augmentation significative de la fréquentation des trains Léman Express. En effet, à partir du mois de septembre 2021, nous avons constaté une hausse constante de la fréquentation sur l'ensemble du réseau.

En novembre 2021, le Léman Express a transporté en moyenne 52'000 voyageurs chaque jour de semaine, avec une affluence particulièrement importante entre Genève-Cornavin et Annemasse. Un bilan positif et encourageant au vu du contexte et dépassant l'objectif de 50'000 voyageurs par jour, fixé lors de la mise en service du Léman Express. Cette performance valide notre stratégie, tout en récompensant un excellent travail de coopération internationale avec la SNCF et les CFF.



### Information voyageurs

L'information voyageur est l'une des clés de la bonne qualité de notre offre. Ce thème est devenu plus important du fait des différents concepts d'offre déployés en 2021. Il est en effet primordial de fournir une information claire, simple et harmonisée sur le périmètre LEX. La dimension transfrontalière du produit complique cette tâche.

Pour mener à bien cette mission, nous avons mis en place des séances de coordination spécifiques durant lesquelles les concepts qui seront mis en place sont élaborés (allègement d'offre, travaux, événements...) avec une partie dédiée à l'info voyageurs.

Nous avons également associé de manière plus importante les autres acteurs de la mobilité à cette démarche afin que les clients puissent avoir une information homogène et fiable sur tout le périmètre du LEX.

Pour illustrer ce point, nous pouvons prendre l'exemple des TPG qui utilisent les éléments de langage Lémanis sur leur canaux numériques (travaux, concept remplacement...).

## Focus clustering été 2021

Lémanis joue un rôle prépondérant dans la mise en place des concepts de remplacements qui sont effectifs sur le réseau Léman Express. La société est garante du respect de la dimension transfrontalière du produit dans la solution proposée et veille à ce que les clients soient toujours placés au centre des préoccupations.

A ce titre, nous pouvons citer le concept déployé durant le clustering de l'été 2021. Des travaux structurants et de grande envergure visant, notamment, à moderniser les gares de Versoix, Les Tuileries et Pont-Céard ont imposé une interruption totale du trafic ferroviaire entre Genève et Coppet durant 7 semaines.

Les clients, les commanditaires ainsi que les communes impactées par ces travaux avaient de fortes attentes quant au concept de remplacement par bus qui serait proposé. Lémanis a travaillé au moyen de réunions de coordination regroupant toutes les parties prenantes: bien entendu, les CFF et la SNCF mais également le Canton de Genève, les TPG, Car Postal... Il était important et primordial d'intégrer tous ces acteurs aux itérations afin de faire converger les réflexions et impulser la mise en place d'un plan de transport répondant aux besoins de nos clients dans le cadre de ce chantier de grande ampleur.

**Lémanis a également participé à des séances d'information publiques durant lesquelles nous avons directement échangé avec les clients et les habitants des villes impactées par ce chantier.**

Le but était d'aller proactivement rencontrer les clients et riverains afin de communiquer sur ces travaux; en expliquant les raisons et les objectifs de ces chantiers tout en répondant à certaines interrogations spécifiques des participants. A noter que les questions portaient essentiellement sur les conditions de déplacements durant la fermeture de la ligne ferroviaire.

Grace à notre solide connaissance de notre environnement et notre ancrage régional, nous avons mis en place, avec l'aide des CFF, un concept qui a répondu aux attentes de nos clients, des commanditaires et qui a été plébiscité par les communes. La preuve en est le peu de réclamations clients que nous avons eu à traiter sur ce sujet et les remerciements des communes qui nous sont parvenus.



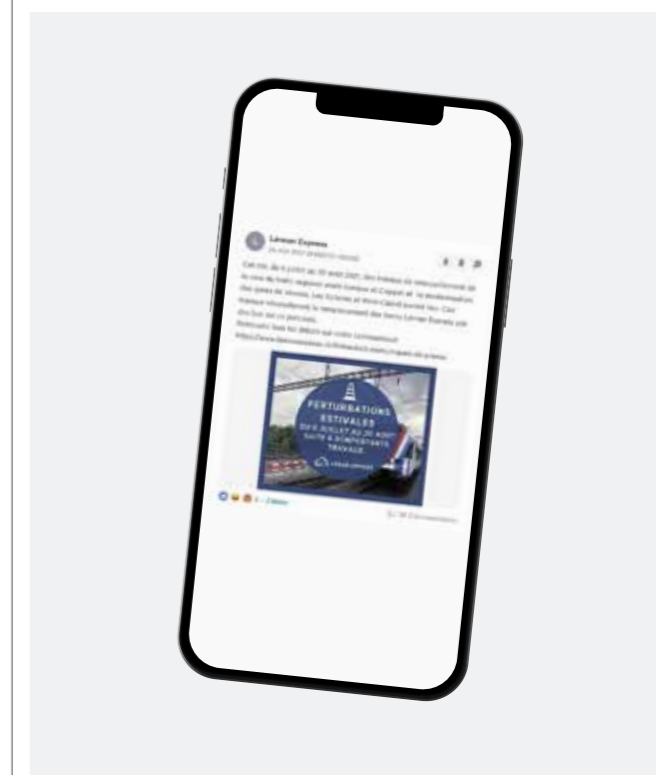
## INFORMATION GRAND TRAVAUX ET OPÉRATION SYMPATHIE

L'été dernier, d'importants travaux ont eu lieu entre Genève et Coppet impliquant une fermeture complète de cette portion entre le 9 juillet et le 30 août 2021. Ces travaux ont permis de mettre aux normes les quais des gares des Tuileries, de Versoix, Pont-Céard, Mies et Coppet et de renouveler les voies ferrées. Pendant cette période, les trains ont été remplacés par des bus.

Les équipes de communication de Lémanis et CFF ont collaboré étroitement avec les équipes responsables de ces travaux pour une communication commune et efficace auprès des clients.

- Préparation et diffusion du communiqué de presse
- Information sur le site et réseaux sociaux (plan de transport adapté, plan des arrêts de bus...)

Le service client a pu remonter rapidement les problématiques rencontrées par les clients aux services CFF concernés, et ainsi, améliorer l'information pour les clients.



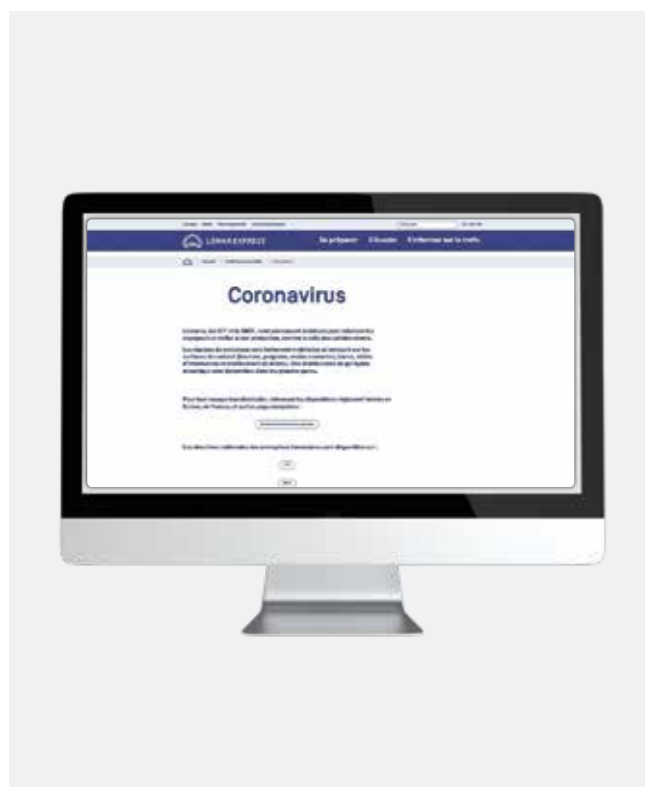
## 8. Marketing, Communication & Clients

## 8. Marketing, Communication & Clients

Les premiers mois de l'année ont été calmes en termes de communication promotionnelle, compte tenu du contexte sanitaire. Cette première période a permis de préparer le redémarrage avec quelques actions de fond comme le repositionnement de notre information clientèle, la production d'une carte interactive dédiée aux loisirs et la réorganisation du service Communication & Clients, en vue de renforcer l'équipe dès janvier 2022.

Lémanis a régulièrement tenu les voyageurs informés des dernières mesures sanitaires appliquées dans les transports publics, en France comme en Suisse. Notamment, une nouvelle page « coronavirus » sur

le site permettait de suivre l'actualité des mesures gouvernementales de chaque pays. De plus, des affiches binationales à bord ont été apposées dans les rames Léman Express.



### L'information clients au centre

Cette 2<sup>ème</sup> année d'exploitation du Léman Express a été marquée par le contexte sanitaire et par les travaux d'entretien sur le réseau. En ces périodes de circulation adaptée, la priorité de Lémanis a été d'informer les voyageurs, sans effet frontière, en privilégiant les canaux suivants: site internet, canal whatsapp et le fil twitter. Ainsi, Lémanis est intervenue 16 fois globalement sur l'année, 7 fois en lien avec des modifications d'offre significatives liées à la covid 19 et 9 fois pour pré-annoncer des travaux en divers points du réseau.

Globalement, Lémanis a pour vocation d'informer les clients sur des modifications d'offre planifiées, les maisons-mères prenant le relai en cas d'incidents ponctuels sur le réseau.

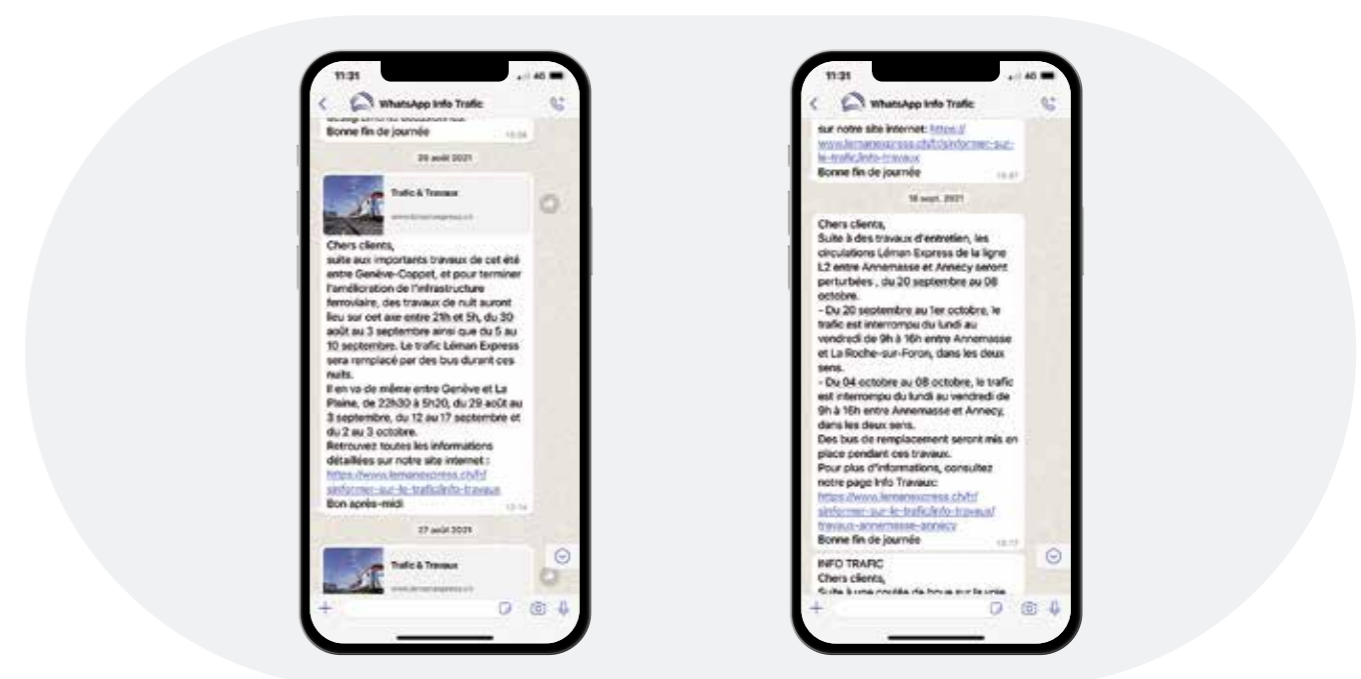
Les informations sont accompagnées des détails sur le service de substitution, le plan d'accès aux bus ou les fiches horaires adaptées, selon les cas.

Ces informations sont partagées sur les canaux suivants:

499 abonnés  
Twitter

1'187 abonnés  
WhatsApp

Site Internet  
via les rubriques info travaux et info trafic





### ACCOMPAGNER AVEC UNE COMMUNICATION PÉDAGOGIQUE

Selon les statistiques du site Léman Express, les pages les plus consultées sont les pages « horaires » (20%) et « achat de billet et abonnement » (7%). Afin de répondre à ce besoin, Lémanis a produit deux vidéos tutoriels afin d'expliquer aux voyageurs comment acheter son titre de transport et où trouver son horaire.



Les rames Léman Express permettent également de présenter le réseau Léman Express, grâce à un stickage du plan du réseaux et des lignes.



En fin d'année, Lémanis a mis à jour les plans du réseau dans toutes les rames de la flotte, ainsi que dans les gares suisses.



### OPTIMISER L'UTILISATION DU SITE LÉMAN EXPRESS

En 2021, le site internet Léman Express a été optimisé afin de faciliter la recherche d'informations, intégrant:

- Une carte interactive qui permet d'obtenir les informations sur chaque gare
- Un moteur de recherche sur le site
- Une nouvelle page info travaux
- De nouvelles pages pour les fiches horaires adaptés
- Une nouvelle page « on parle de nous »

### UNE CARTE INTERACTIVE ET INFORMATIVE

En un seul clic, les clients retrouvent toutes les informations essentielles pour organiser leur voyage à partir de chaque gare du réseau Léman Express:

- Fiche horaire
- Information ouverture gare et espace de vente
- Services en gare: Distributeurs, Vélo station, Parking, WC, Service objets trouvés...
- Accessibilité personnes avec un handicap
- Connexions multimodales
- Activités à découvrir à proximité de la gare, accessibles à pied ou en transport en commun.



### L'INTÉGRATION D'UN MOTEUR DE RECHERCHE SUR LE SITE

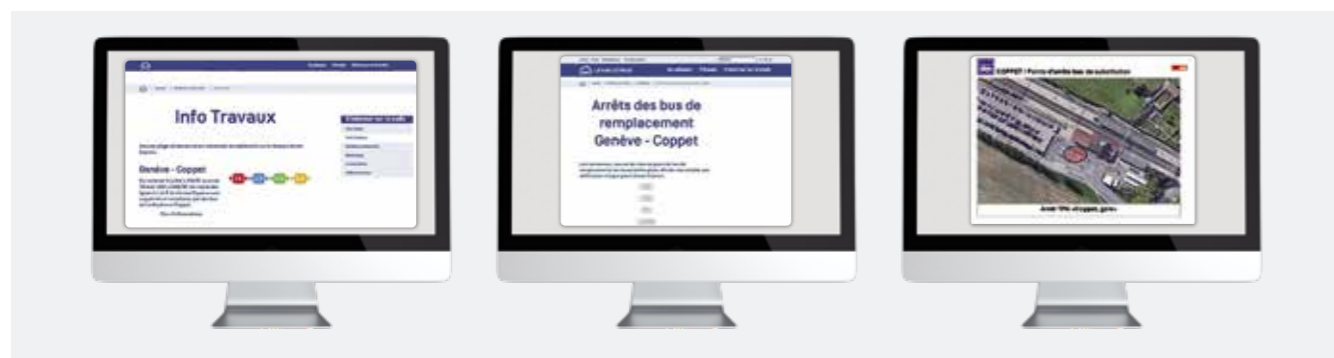
Une nouvelle barre de recherche permet aux voyageurs de retrouver plus rapidement son information, grâce à une recherche par mot clé.



### UNE NOUVELLE PAGE « INFO TRAVAUX »

Cette nouvelle page générale propose une lecture simplifiée des travaux avec un court descriptif, puis un renvoi vers la page travaux plus complète précisant

les mesures de substitution mises en place, le plan d'accès pour les bus/cars de substitution ainsi que les plans de transports adaptés.



### DES NOUVELLES PAGES POUR LES FICHES HORAIRES ADAPTÉES EN SITUATION PERTURBÉE

*Avec 20 % de visiteurs, la page 'horaires' est la plus consultée du site Léman Express.*

Afin de simplifier la recherche et la lecture des fiches horaires, les voyageurs peuvent désormais télécharger les fiches horaires en version PDF selon leurs besoins. Ainsi, une page a été créée pour chaque ligne, avec la possibilité ensuite de choisir son sens de circulation, voire sa période de circulation, en dissociant la semaine du week-end. Le site présente désormais 30 fiches horaires pour l'ensemble du réseau Léman Express.



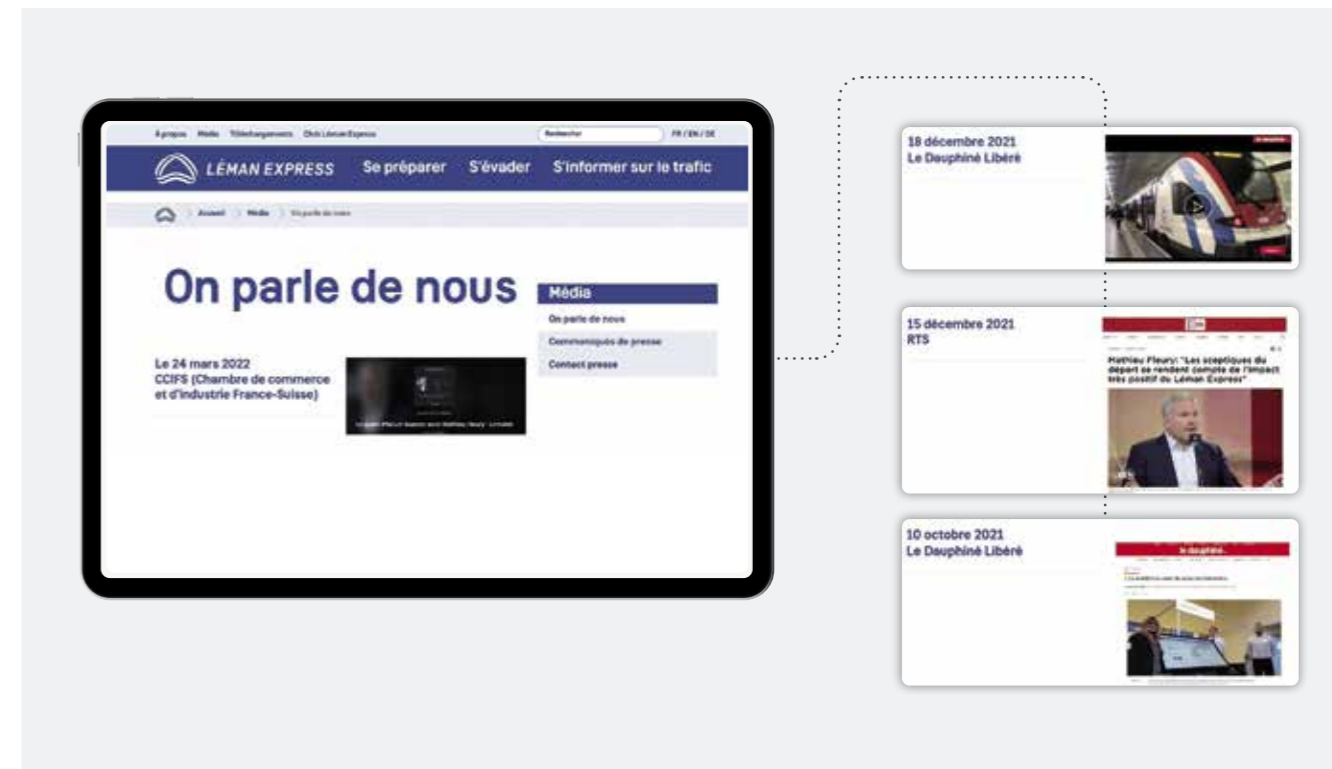
Par sens

Par période de circulation, différenciée en 3 périodes: Du lundi au vendredi, le samedi et le dimanche & jours fériés

### UNE NOUVELLE PAGE « ON PARLE DE NOUS »

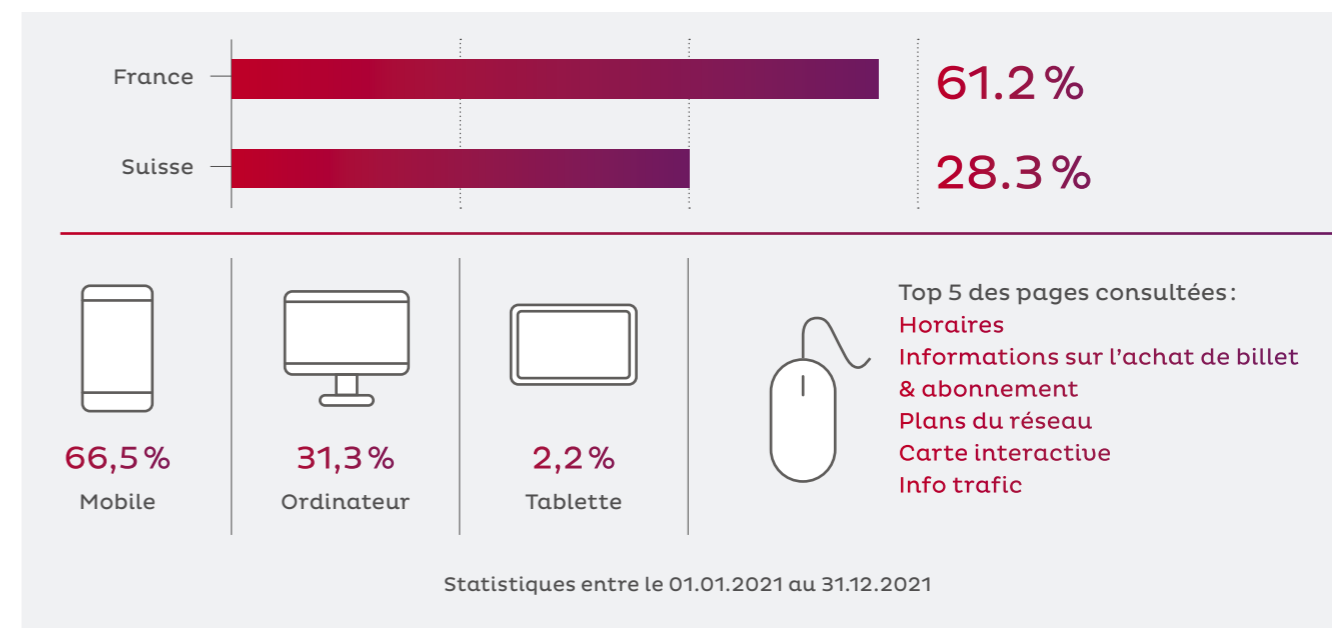
La rubrique média s'est étoffée avec un focus sur tous les articles et reportages qui parlent du Léman Express. Cette nouvelle page permet une vue d'ensemble sur l'actualité média particulièrement riche en 2021 avec

la reprise de l'offre nominale au 5 avril 2021, les grands travaux de l'été, la mise en avant des loisirs accessibles avec Léman Express et la fréquentation en hausse.



### LE SITE EN QUELQUES CHIFFRES

En 2021, 312'000 visiteurs uniques ont navigué sur le site lemanexpress.com, avec un temps moyen de lecture de 2 minutes.





## Les loisirs comme axe de développement

Selon la segmentation du marché définie dans le plan marketing, le segment des excursionnistes est essentiel pour le Léman Express, et représente un fort potentiel de développement.

Bien plus qu'un transport au service des seuls déplacements domicile-travail, le Léman Express se positionne également comme le moyen de transports pour les déplacements loisirs dans notre région.

Dans ce sens, avec l'allègement des contraintes pesant sur les déplacements, en lien avec la covid 19, notamment à l'été 2021, l'accent a été mis sur le segment des déplacements loisirs, avec diverses actions sur son site, le Léman Express inspire aux voyages de nombreuses activités possibles autour des gares Léman Express, et ainsi incite les voyageurs à (re)découvrir la région en train. Durant l'été, les voyageurs ont pu apprécier les campagnes «juste le temps» incitant à l'escapade et feuilleter la brochure loisirs produite conjointement avec le Grand Genève.

### L'INSPIRATION AUX VOYAGES

Lémanis a créé une base de données qui recense les activités accessibles facilement autour des gares Léman Express, grâce à la collaboration avec les offices du tourisme et mairies du territoire. Ces collaborations ont permis de produire ces supports digitaux et papier:

- Une carte interactive présente en un clic, les nombreuses activités accessibles à pied ou en transport en commun depuis l'une des 45 gares du réseau.
- La rubrique «S'évader avec le Léman Express» permet de trouver des activités via des filtres de recherche.



- Une brochure « Mes loisirs avec le Léman Express » réalisée conjointement avec le Grand Genève a été distribuée aux mairies et offices du tourisme.





### DES PARTENARIATS POUR LA PROMOTION DES LOISIRS EN TRAIN

#### TGV Lyria

Léman Express et les TGV Lyria jouent la complémentarité pour plus d'attractivité. Ainsi, Lémanis et Lyria ont mis en place des actions de communication croisées :

- Une optimisation des deux sites avec une page dédiée : TGV Lyria - Léman Express (lemanexpress.ch)
- Un partage des publications sur nos réseaux respectifs
- Une campagne co-brandée affichée en gare de Genève, sur les grands écrans en gare de Genève Eaux Vives ainsi que dans certains centres commerciaux de Genève



### LES LOISIRS EN FAMILLE

Lémanis, CFF et Lagardère Travel Retail ont été partenaires pour faire la promotion des ateliers organisés au sein de la boutique éphémère LEGO installée en Genève-Eaux-Vives, du 15 novembre 2021 au 15 janvier 2022. Cette première boutique en gare suisse proposait un atelier « Choisis et construis » dans lequel les enfants accédaient à un espace jeu dédié.

Pour l'occasion, un visuel co-brandé « Juste le temps d'un jeu » a été diffusé sur les réseaux sociaux, le site Léman Express et dans les trams tpg.



GHI Edition du Spécial « Eté près de chez vous »  
Mercredi 23 - jeudi 24 juin 2021



Campagne « Juste le temps »  
dédié aux loisirs



## La proximité avec les voyageurs

Après les grands travaux de l'été, Lémanis et CFF ont effectué une action sympathie sous forme de jeu concours, distribué à bord des trains sur la partie suisse du réseau Léman Express du 20 au 24 septembre 2021. Cette action avait pour objectif de remercier les clients du Léman Express pour leur fidélité avec des lots très attractifs mettant en avant l'offre tarifaire Léman Pass.

**En 5 jours, 2'289 personnes ont participé à notre jeu concours.**

Une remise des lots aux gagnants des abonnements avec Léman Pass a été organisée au point de vente CFF de la gare des Eaux-Vives le 4 octobre 2021.



De gauche à droite: Mathieu Fleury; Collaborateur des guichets CFF de la gare Eaux-Vives; La gagnante de notre jeu-concours; Sylvie Léger, UNIRESO/Léman Pass



## UNE PROXIMITÉ SUR LES SALONS ET LES ÉVÈNEMENTS D'ENTREPRISES OU D'ASSOCIATIONS

Les journées transfrontalières en partenariat avec Léman Pass

Lémanis et Léman Pass ont partagé un stand aux journées transfrontalières à Annemasse les 8 et 9 octobre 2021. La carte interactive a été mise à l'honneur sur une table tactile pour promouvoir le site Léman Express auprès de nos clients, actuels et futurs.



Laurent Wauquiez – Président du Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes; Mathieu Fleury



De gauche à droite: Jenny Cazabonne; Céline Monteiro; Myriam Bocquet; Mathieu Fleury

## LE SALON SOLIWAY

Lémanis a été partenaire de la 7<sup>ème</sup> édition de SOLIWAY, salon des métiers de la Solidarité internationale qui a eu lieu les 5 et 6 novembre 2021. Ce stand d'information Léman Express a permis d'aller à la rencontre des voyageurs qui travaillent ou travailleront dans les ONG de la région.



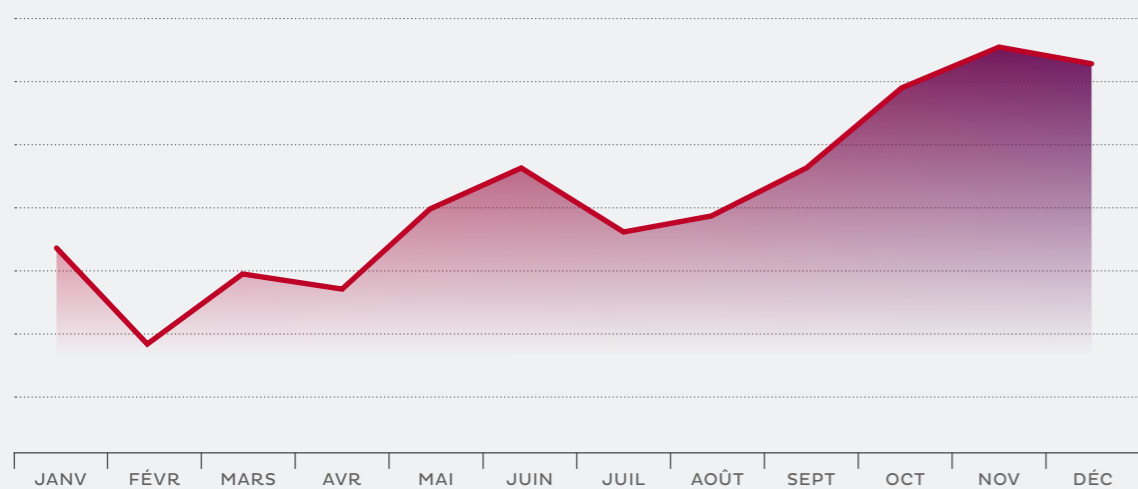
Lémanis, la voix des clients

Le service Relations Clients a vu son activité varier au gré des actualités opérationnelles: reprises de l'offre nominale, hausse de la fréquentation, plans de transport adaptés aux travaux, absences liées au COVID, de nombreux événements ont impacté l'offre en cours d'année.

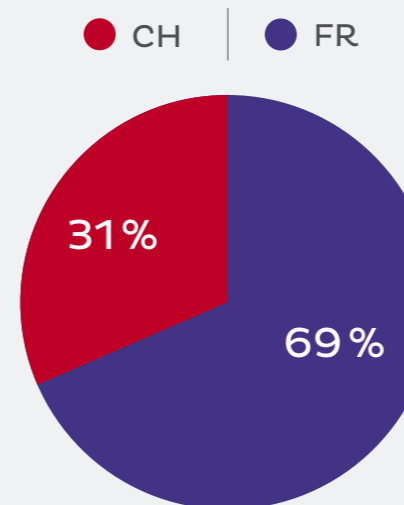
Lémanis traite notamment les demandes d'information et les réclamations des clients et intervient régulièrement dans les instances de coordination de la production, organisées par Lémanis avec ses deux maisons-mères.

La solide collaboration avec les services clients des CFF et de la SNCF permet de coordonner du mieux possible les différentes réponses aux clients.

ÉVOLUTIONS DES DEMANDES PAR MOIS

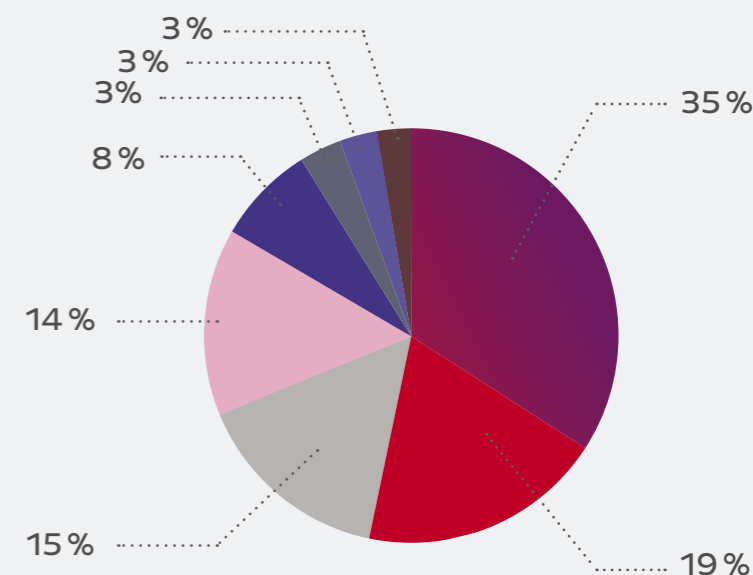


PROVENANCES DES DEMANDES

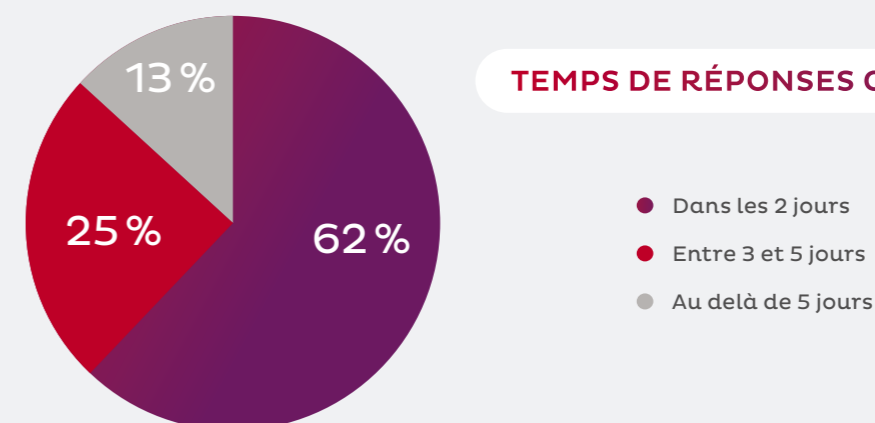


THÈMES PRINCIPAUX

- Retard/Suppression
- Distribution
- Emport
- Horaires/Trajet
- Contrôle
- Travaux
- Objets trouvés
- Correspondance



TEMPS DE RÉPONSES CLIENTS 2021



Le service client de Lémanis SA a traité au cours de cette année **1243 dossiers**. Ces demandes sont reçues majoritairement avec le formulaire de contact de notre site mais également par e-mails et courriers.

62% des dossiers clients sont traités dans les 2 jours et **87% dans les 5 jours**, conformément aux objectifs qualité que Lémanis s'est fixée.



### LA COMMUNAUTÉ LÉMAN EXPRESS SUR LES RÉSEAUX

Tout au long de l'année, Lémanis s'adresse à la communauté Léman Express sur les réseaux sociaux, notamment Facebook, Twitter, LinkedIn, Youtube et Whatsapp. Les messages sont ciblés selon le canal choisit permettant ainsi de porter les messages liés aux réseaux sociaux que des messages de promotion, plus largement.

Les infos trafic ou travaux sont publiées sur Twitter et whatsapp:

• Les différents travaux

• L'offre de bus complémentaire entre La Roche-sur-Foron et Annemasse

• La reprise complète de l'offre par suite du manque de conducteurs suisses le 5 avril 2021

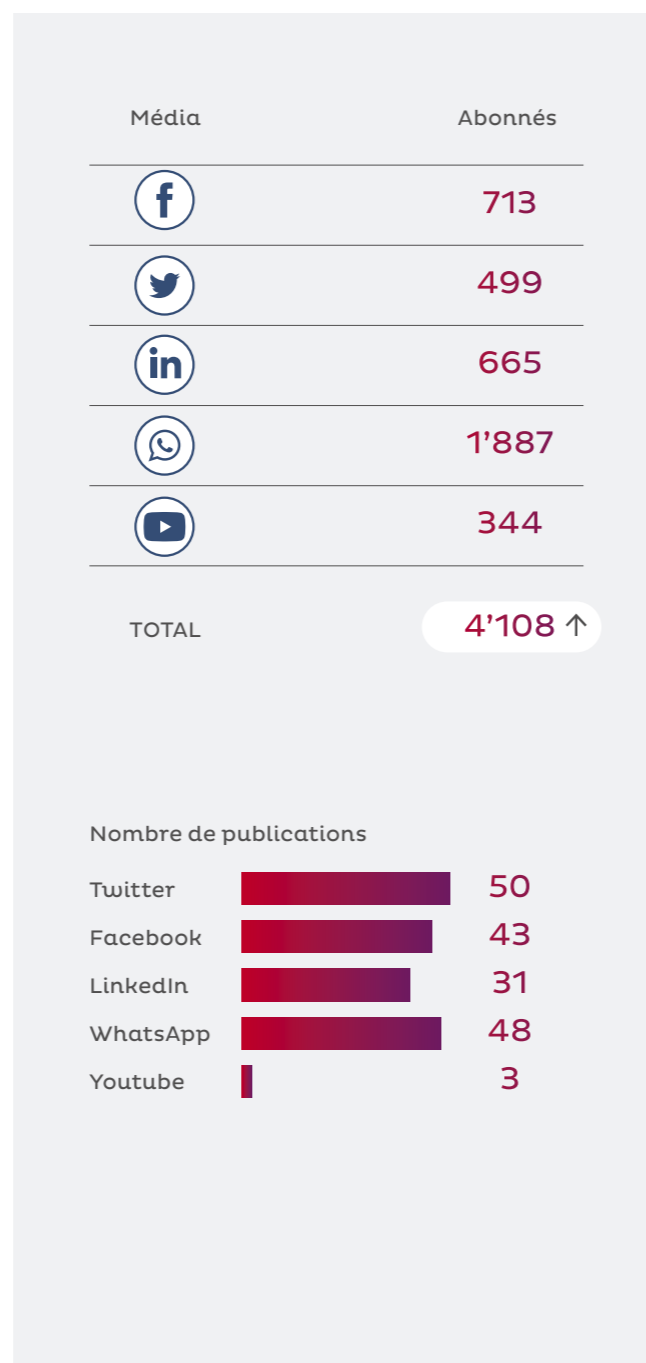
• Les adaptations de l'offre à la suite du Covid-19

Les publications loisirs ont été mises en avant sur Facebook, pendant la période estivale, notamment les campagnes juste le temps et le partage des publications des partenaires.

En fin d'année, à l'occasion de la date anniversaire du Léman Express, une publication spéciale a été partagée

**afin de remercier les 18 millions de clients qui ont voyagé à bord des trains Léman Express**

depuis sa mise en service, le 15 décembre 2019.



### Le top 3 des publications

#### Facebook



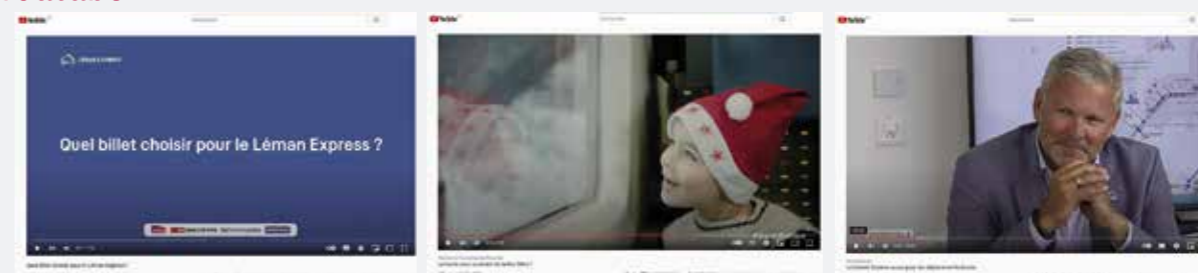
#### Twitter



#### LinkedIn



#### Youtube



### LA SATISFACTION CLIENTS, NOTRE PRIORITÉ

Pour mesurer la satisfaction de nos clients, deux vagues d'enquêtes satisfaction ont été réalisées :



Une première enquête a été menée du 13 au 28 mai, la seconde du 12 au 28 novembre 2021. Cette année encore, les enquêteurs ont reçu un très bon accueil auprès des voyageurs à bord des trains.

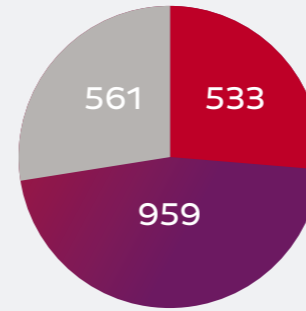
En complément, un flyer avec le QR code du questionnaire permettait aux clients de participer sur un support digital. L'enquête a été également diffusée sur le site internet Léman Express et sur nos réseaux sociaux, permettant ainsi d'enregistrer 2'256 réponses en mai puis 2'461 en novembre.



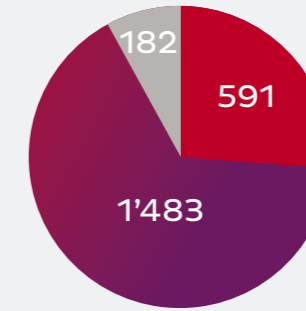
© Altamedia



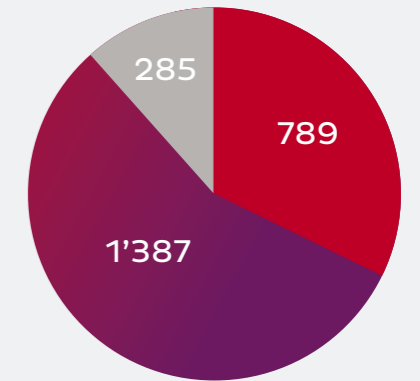
Novembre 2020  
2'053 réponses



Mai 2021  
2'256 réponses



Novembre 2021  
2'461 réponses



● Site/réseaux ● Papier ● QR Code

### Résultats 2021 de la satisfaction des clients voyageant à bord du Léman Express

#### 1<sup>ère</sup> enquête

Votre voyage à bord ★ 3,3

Votre sentiment de sécurité	★ 3,34/4 moyenne	La facilité à trouver une place assise	★ 3,12/4 moyenne
L'accessibilité à bord	★ 3,33/4 moyenne	L'emplacement pour les bagages	★ 3,12/4 moyenne
La propreté globale	★ 3,31/4 moyenne	L'équipement des sanitaires	★ 3,12/4 moyenne
Le confort	★ 3,29/4 moyenne	La disponibilité des sanitaires	★ 2,97/4 moyenne
Les informations visuelles à bord	★ 3,26/4 moyenne	La propreté des sanitaires	★ 2,95/4 moyenne
L'équipement à bord (prises, poubelles...)	★ 3,21/4 moyenne	La ponctualité	★ 2,85/4 moyenne
Les informations sonores à bord	★ 3,16/4 moyenne	L'emplacement vélo	★ 2,71/4 moyenne

#### 2<sup>ème</sup> enquête

Votre voyage à bord ★ 3,1

Votre sentiment de sécurité	★ 3,28/4 moyenne	L'équipement des sanitaires	★ 3,03/4 moyenne
La propreté globale	★ 3,22/4 moyenne	L'emplacement pour les bagages	★ 2,93/4 moyenne
L'accessibilité à bord	★ 3,19/4 moyenne	La disponibilité des sanitaires	★ 2,89/4 moyenne
Les informations visuelles à bord	★ 3,17/4 moyenne	La propreté des sanitaires	★ 2,88/4 moyenne
Le confort	★ 3,15/4 moyenne	La facilité à trouver une place assise	★ 2,84/4 moyenne
L'équipement à bord (prises, poubelles...)	★ 3,14/4 moyenne	La ponctualité	★ 2,67/4 moyenne
Les informations sonores à bord	★ 3,06/4 moyenne	L'emplacement vélo	★ 2,62/4 moyenne



## 9. Administration & Relations publiques

## 9. Administration & Relations publiques

### UNE ANNÉE HORS DU COMMUN EST DERRIÈRE NOUS

La crise de la covid 19 a bouleversé notre quotidien en nous confrontant à un défi unique en son genre jusqu'à présent. Grâce à un effort commun et solidaire, nous avons réussi ensemble avec nos maisons mères et les régions du bassin franco-valdo-genevois à offrir à nos clients des transports publics sécurisés, même dans des conditions difficiles.

La recommandation de télétravail émise par l'OFSP a été respectée tout au long de l'année afin de permettre à nos

collaborateurs de travailler prioritairement à distance. Une convention de télétravail déjà existante a défini les directives applicables. L'accord amiable provisoire entre la Suisse et la France concernant l'imposition des frontaliers exerçant en télétravail a, par ailleurs, permis d'étendre la pratique durant cette période.

Dans nos locaux, les conditions de travail en présentiel ont été soumises à des dispositions particulières qui ont permis de respecter les mesures de protection d'hygiène (port du masque, aération des salles, isolement de cinq jours en cas de test positif).



### VISITE DES CADRES CFF DU TRAFIC RÉGIONAL ET DE SES SOCIÉTÉS SŒURS

Lémanis a eu l'honneur et le vrai plaisir de pouvoir accueillir sur le périmètre du Léman Express l'ensemble des dirigeants des autres filiales des CFF qui, du 20 au 21 octobre 2021, ont pu découvrir l'impact positif de notre réseau sur toute une région.

À cette occasion, nous avons eu la possibilité d'expliquer et mettre en évidence la coopération France-Suisse de notre structure internationale basée sur une offre commune sans effet frontière.





## 22<sup>ÈME</sup> CONGRÈS DE LA FNAUT À ANNECY

Dans le cadre d'un congrès organisé par La Fédération nationale des associations d'usagers des transports français (FNAUT) à Annecy, du 1<sup>er</sup> au 3 octobre 2021, une visite des infrastructures du Léman Express a été organisée.

L'occasion pour les participants de découvrir la halte de Genève-Champel, cette gare de quatre étages située à 25m de profondeur (la plus profonde des gares CEVA) dotée d'une liaison souterraine pour atteindre facilement les Hôpitaux universitaires de Genève. la découverte du Technicentre SNCF, centre de maintenance d'une partie de la flotte Léman Express et implanté à proximité de la gare d'Annemasse.



## LES RELATIONS PUBLIQUES

En 2021, Lémanis a participé à plusieurs événements à la demande d'entreprises, d'associations de transport ou de partenaires institutionnels :

- Le 17 septembre à Grenoble, conférence intitulée « Léman Express : Un exemple pour le RER grenoblois? », organisée par l'ADTC (association pour le développement des transports en commun grenoblois).



- Le 27 novembre à Thonon-les-Bains, conférence des Maires organisée par la SIAC (syndicat Intercommunal d'aménagement du Chablais).

- Intervention à ADEL (L'Association Des Entreprises du Léman) à Annemasse

- Le 23 septembre, intervention à l'ADEL



Présentation de Lémanis au club des entrepreneurs ADEL, à Annemasse



# 10. Rapport financier

# 10. Rapport financier

## Bilan Lémanis SA 2021

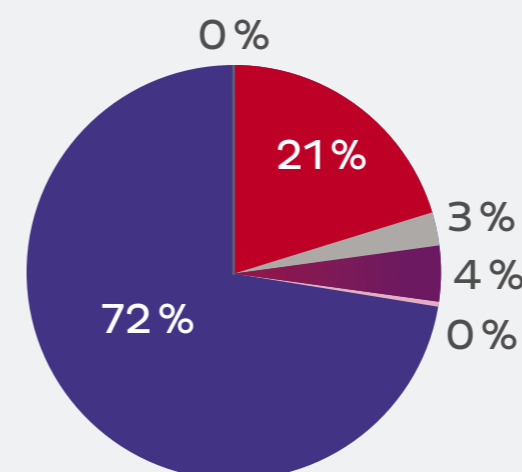
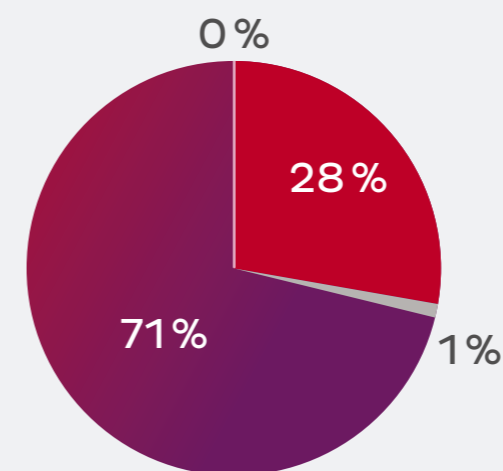
	2021	2020
<b>ACTIF</b>		
Liquidités	245 367	102 451
Créances	1 010 467	1 441 099
Actifs transitoires	27 636	30 639
Immobilisations	261 487	325 893
<b>Total actif</b>	<b>1 554 957</b>	<b>1 900 083</b>
<b>PASSIF</b>		
Fournisseurs	36 193	50 412
Créanciers	47 245	56 168
Passifs transitoires	966 078	1 395 666
Fonds propres	495 441	397 838
<b>Total passif</b>	<b>1 554 957</b>	<b>1 900 083</b>

## Compte de résultats Lémanis SA 2021

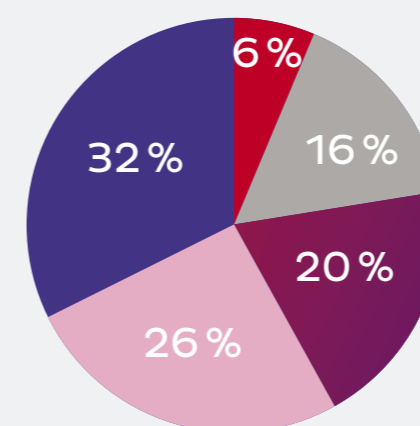
	2021	2020
<b>PRODUITS</b>		
Rémunération prestations générales	2 314 031	2 083 879
<i>dont quote-Part CFF</i>	1 388 418	1 250 329
<i>dont quote-Part SNCF</i>	925 613	833 550
Rémunération prestations spécifiques SNCF	71 562	241 437
Rémunération prestations SNCF sillons	5 802 340	1 060 416
Autres produits	5 841	5 234
<b>Total produits</b>	<b>8 193 773</b>	<b>3 390 966</b>
<b>CHARGES</b>		
Charges de personnel (yc Managt fees SNCF)	1 676 054	1 630 430
Charges marketing	218 928	90 404
Autres charges d'exploitation yc amort.	322 767	322 978
Charges prestations spécifiques SNCF	47 154	161 407
Charges prestations SNCF sillons	5 802 340	1 060 416
Charges financières et Impôts	28 928	32 594
<b>Total charges</b>	<b>8 096 170</b>	<b>3 298 230</b>
<b>Résultat de l'exercice</b>	<b>97 604</b>	<b>92 736</b>

L'organe de révision Deloitte SA a contrôlé les comptes annuels de Lémanis SA pour l'exercice arrêté au 31 décembre 2021 et n'a pas constaté d'élément permettant de conclure que ceux-ci n'étaient pas conformes à la loi et aux statuts dans son rapport établi en date du 29 mars 2022.

### RÉPARTITION DES PRODUITS ET CHARGES 2021



### RÉPARTITION DES CHARGES MARKETING ET COMMUNICATION 2021











Chemin de la Gravière 3  
CH - 1225 Chêne-Bourg

[info@lemanis.ch](mailto:info@lemanis.ch)  
[www.lemanis.ch](http://www.lemanis.ch)

