

# Rapport d'activité 2019



**Lemanis**

# Sommaire

Le mot du Président	5
Le mot du Directeur Général	6
Notre vision et notre mission	8
Corporate Gouvernance	10
Marketing	18
Communication	26
Relations clients	38
Planification de l'offre et coordination de la production	42
Etablissement stable	48



Rue des Gares 4  
CH -1201 Genève

## Le mot du Président



Jean-Charles Ogé  
Président  
Lémanis SA

2019 !  
2019 c'est l'année fatidique !  
2019 c'est l'année qui compte double pour Lémanis !

En mars 2017 à la création de Lémanis, lorsque les deux maisons mères CFF et SNCF m'ont fait l'honneur de me confier la présidence de Lémanis, l'année 2019, l'année de mise en service du Léman Express (que tout le monde appelait encore CEVA), nous paraissait bien loin, une réalité à préparer d'arrache-pied mais une réalité encore un peu virtuelle quand même : le tunnel et les gares étaient en plein travaux et méconnaissables, le matériel roulant n'était pas construit...

En définitive, 2019 est une année double pour Lémanis.

Du 1<sup>er</sup> janvier au 14 décembre, Lémanis a pris toute sa part à la montée en puissance aux côtés de ses maisons mères et des autorités organisatrices.

L'étroite collaboration des maisons mères pour la dernière ligne droite de l'homologation du matériel roulant ou pour les essais de l'infrastructure livrée dans les délais, a eu en parallèle le travail intense de Lémanis pour assurer la notoriété de la marque Léman Express (qui en 2019 a remplacé CEVA dans les esprits), ou pour assurer la promotion du produit (la publication des horaires fut un moment fort de l'année notamment).

Les inaugurations des 12 décembre et 15 décembre furent l'apothéose de l'engagement des équipes Lémanis dans le projet Léman Express.

Mais la deuxième année 2019 de Lémanis a vraiment commencé le 15 décembre à 5h04 avec la montée des premiers clients à bord de « nos » trains. 2019, c'est aussi la première année d'exploitation du service Léman Express !

Sur une note plus personnelle, cette année 2019 est aussi celle de la fin de mon mandat de président de Lémanis au 31 décembre.

Que les clients, les partenaires et l'équipe Lémanis soient rassurés, on ne pouvait trouver meilleur successeur qu'Alain Thauvette pour présider aux destinées de Lémanis à partir de 2020 dans cette nouvelle phase opérationnelle de la vie de notre société.



# Le mot du Directeur Général



Mario Werren  
Directeur Général  
Lémanis SA

L'année 2019, par l'achèvement de la construction de la nouvelle ligne ferroviaire CEVA qui relie désormais le réseau ferré de Haute-Savoie avec celui de Genève et l'arc lémanique, restera dans les annales de l'histoire. Un projet centenaire qui a permis de mettre en service le plus grand réseau RER transfrontalier d'Europe : Le Léman Express.

Si je suis très honoré d'avoir eu le privilège de partager et d'accompagner cette inauguration historique le 12 décembre 2019, je veux aussi profiter pour rendre hommage aux centaines de cheminotes et cheminots des CFF et de la SNCF, aux Autorités Organisatrices / Commanditaires, aux entreprises tierces et aux très nombreux partenaires qui, depuis de nombreuses années, ont œuvré à la réalisation de ce projet d'envergure. C'est finalement grâce à eux que notre société Lémanis SA a vu le jour en 2017, et c'est avec autant plus d'émotion que j'ai reçu les « clés » du CEVA en cette journée mémorable du

12 décembre à la gare des Eaux-Vives. Bravo à toutes et à tous !

L'année 2019 était pour l'équipe de Lémanis SA très importante et particulièrement chargée : tout le monde devait être prêt, non seulement pour bien coordonner l'organisation de l'ensemble des festivités d'inauguration, mais également, et surtout, pour nous préparer à accomplir nos nouvelles tâches et responsabilités liées au lancement définitif du Léman Express le 15 décembre 2019. Il a fallu informer activement nos futurs clients sur l'ensemble du périmètre et c'est ce que nous avons réalisé lors des nombreux événements d'information publics, des stands aux foires ainsi qu'au sein même d'importantes entreprises de la région. Ces contacts nous ont permis de mesurer les attentes très élevées en rapport avec le Léman Express et de créer un réseau de proximité avec les acteurs-clés, tels que les élus et les parties prenantes importantes de la mobilité du Grand Genève.



Remise des clés par Antoine Da Trindade, Directeur du projet CEVA.

Pour se préparer à la phase « opérateur » du Léman Express, tout au long de l'année, de nouveaux collègues ont rejoint la société Lémanis SA ce qui a permis de renforcer notre organisation et d'enrichir nos compétences en matière de relations à la clientèle et de coordination de la production. Durant cette phase de croissance, nous avons également adapté nos structures et procédures internes de travail pour faire face à un changement notable pour nous tous : la transition de l'entreprise du mode

« projet » à la réalité de l'exploitation de tous les jours.

D'ailleurs, cette nouvelle organisation, épaulée par l'expertise et le soutien des maisons-mères CFF et SNCF, a dû faire ses preuves dès les premiers jours de circulation du Léman Express suite à différents imprévus et circonstances externes. Toutefois, cela n'a pas éclipsé cette mise en service réussie et ce que je citerai même comme le plus grand succès de 2019 avec plus de 20'000 voyageurs par jour entre Genève et Annemasse dans les trains du Léman Express, dès le premier jour de circulation !

Je suis certain que ce n'est que le démarrage d'une belle histoire et que cette période de fin d'année 2019 n'aura été que les prémices d'une montée en puissance importante de cette nouvelle colonne vertébrale du système des transports publics du bassin franco-valdo-genevois avec en prime le renforcement durable de la coopération franco-suisse.

Pour moi et mon équipe, 2019 pourrait se résumer un peu comme les souvenirs d'enfance de l'écrivain, journaliste et historien Jean Des Cars : « on va faire du train ! – le cri, libérateur, était lancé ».





# *Notre vision et notre mission*

## **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 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.



# *Corporate Gouvernance*

---

ORGANISATION DE LÉMANIS SA  
LE CONSEIL D'ADMINISTRATION  
ORGANIGRAMME 2019 DE LÉMANIS SA  
RESPONSABILITÉS

# Organisation de Lémanis SA

## RAISON SOCIALE ET ACTIONNARIAT

Lémanis SA est une société anonyme dont le siège social est à Genève. 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 2019, l'actionnariat de la société était composé de la manière suivante :

CFF SA	60%
SNCF Participations	40%

## 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. Les fonctions et les compétences de l'Assemblée générale ainsi que les droits de participation des actionnaires sont régis par les statuts.

## GESTION D'ENTREPRISE

Le Directeur général, qui est élu 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 conseil d'administration

Le Conseil d'administration est composé de cinq membres. La durée du mandat de chaque administrateur est de trois ans au plus; chaque administrateur est indéfiniment rééligible. Le Conseil d'administration élit le président, le vice-président et le secrétaire. Le Conseil d'administration a délégué la conduite opérationnelle de la société au Directeur, conformément à l'article 2.4 du règlement d'organisation de la société. Les compétences du Conseil d'administration et de la Direction sont définies dans les statuts et dans le règlement d'organisation.



**Jean-Charles Ogé**

Président CA

Directeur Stratégie & Finances TER Auvergne Rhône-Alpes



**Alain Barbey**

Vice-Président CA

Directeur régional Voyageurs Ouest Coordinateur régional CFF Romandie



**Nicolas Ecoffey\***

Membre CA

Responsable du Controlling Service Center CFF Voyageurs



**David Henny**

Membre CA

Responsable Planification de l'offre CFF Voyageurs



**Valérie Mettavant**

Membre CA

Responsable de la stratégie TER SNCF Voyageurs



**Gérald Barras**

Secrétaire du conseil d'administration

\* Nicolas Ecoffey nommé membre du CA en Assemblée Générale extraordinaire du 06.12.19, en remplacement de Simon Schneider.



# Organigramme 2019 de Lémanis SA



## L'ÉQUIPE LÉMANIS



Inauguration institutionnelle du Léman Express, le jeudi 12 décembre 2019.



Mise en service du Léman Express, le dimanche 15 décembre 2019.

# Responsabilités

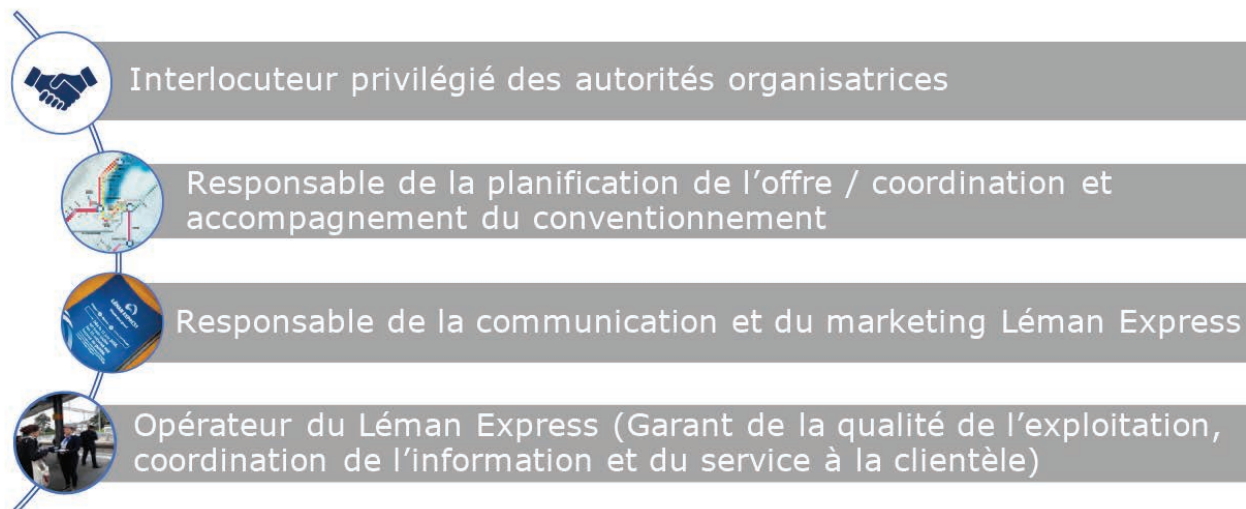
## RESPONSABILITÉS

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

La société Lémanis SA a été créée par les maisons-mères 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 dès la mise en service intégrale, Lémanis garantit 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 la SNCF règle les tâches et responsabilités déléguées à la filiale. Les prestations générales sont résumées ci-après :



## CONTRACTUALISATION

Lémanis a participé aux ultimes itérations en matière de financement et de contractualisation de la future offre Léman Express entre les entreprises ferroviaires et les commanditaires, de part et d'autre de la frontière, aboutissant à la signature des conventions de financement avant la mise en service de la nouvelle offre ferroviaire.

Lémanis a également apporté tout son soutien aux entreprises ferroviaires dans le cadre de l'élaboration et de la conclusion d'un contrat de prestations de sous-traitance entre elles.

Enfin, des échanges se sont poursuivis tout au long de l'année 2019 avec SNCF Réseau, sous l'expertise juridique, fiscale et financière des maisons-mères, afin de préparer Lémanis au statut de candidat autorisé pour la commande des sillons sur le périmètre français du réseau.





# Positionnement & identité de marque

La marque Léman Express s'est installée en 2019, se dotant d'une identité sonore, d'un univers visuel distinctif et d'un positionnement de marque singulier.

## UNIVERS LÉMAN EXPRESS À BORD

A bord des trains, le voyageur est en contact avec l'univers Léman Express :

- un jingle propre à la marque. Les instruments et la mélodie choisis pour ce jingle reprennent distinctement le Marimba des CFF et la voix de la SNCF.
- un affichage distinctif sur les écrans.
- des repères avec le plan du réseau et les 6 lignes affichées à bord.



## IDENTITÉ VISUELLE

- Un nouveau site internet en septembre, à J-100 jours, engendrant dès l'ouverture un doublement du nombre de visiteurs.
- Une table tactile présentant l'offre ferroviaire et les perspectives loisirs.
- Des brochures et flyers version poche.
- Deux comptes à rebours installés en gare d'Annemasse et de Genève Cornavin dès janvier 2019.



## LE TEMPS UTILE COMME POSITIONNEMENT

En s'inspirant des activités pratiquées par les voyageurs dans les transports publics, cette campagne place le voyageur au centre.

Cette campagne permet de toucher tous les segments du Léman Express, de mettre en avant la numérotation des lignes et de s'imposer comme le moyen de transport qui permet de faire autre chose durant son voyage.



## SYMPATHIE DU PUBLIC & DES MEDIAS

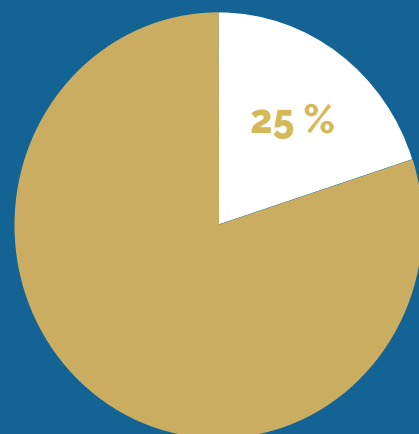
Tout au long de l'année, le Léman Express a développé son capital sympathie auprès du grand public comme des médias.

Le public et la presse étaient au rendez-vous pour célébrer la mise en service du Léman Express, avec deux temps d'inauguration : institutionnelle le 12.12.2019 et publique le 15.12.2019.



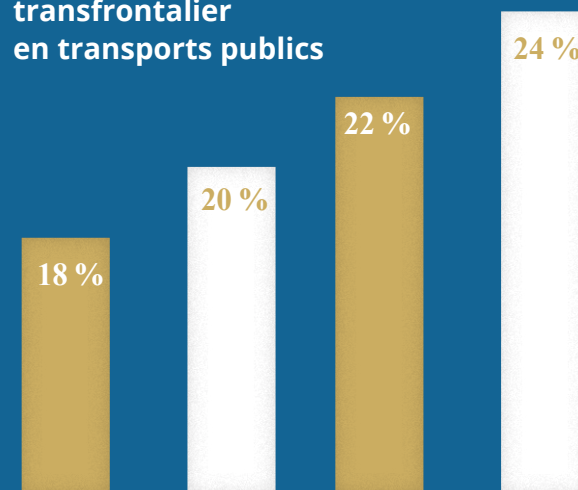
# Objectifs

Les mesures stratégiques de ce plan marketing visent à atteindre les objectifs quantitatifs suivants, entre janvier 2020 et décembre 2023.



des voyageurs occasionnels en décembre 2023 (excursionnistes, curieux et sceptiques)<sup>3/4</sup>

Part modale du trafic transfrontalier en transports publics



<sup>1</sup> Selon le MODÈLE MULTIMODAL MMT2.2A (2017)

<sup>2</sup> Une estimation basée sur les données de fréquentation fournies par les opérateurs En 2017, a permis d'estimer une part modale des TC de 14%, dans le canton de Genève

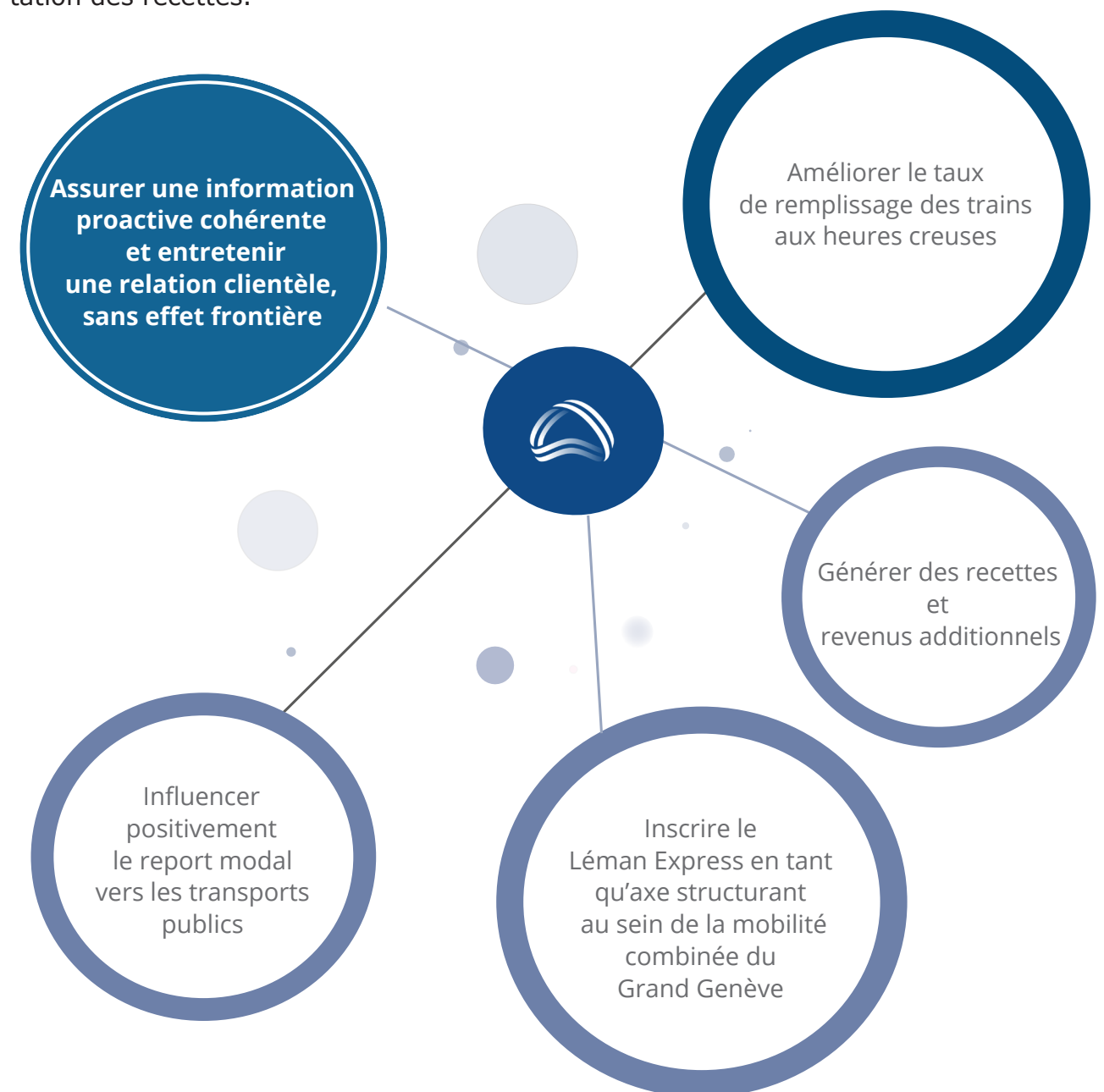
<sup>3</sup> Mesure possible via l'enquête de satisfaction client

<sup>4</sup> Référence de départ au premier semestre 2020 pour pouvoir évaluer l'augmentation

# Lémanis se dote d'un plan marketing 20-23

Avec une double dimension stratégique et opérationnelle, le plan marketing 2020-2023 réalisé en 2019, vise à apporter une analyse et des actions qui permettront d'atteindre les objectifs du Léman Express. Ce plan marketing s'inscrit dans une stratégie globale, il a été accompagné d'un plan communication ainsi que des concepts de communication détaillés.

Toutes les actions marketing de Lémanis permettront de contribuer à la réduction des besoins d'indemnisation des Autorités Organisatrices du Léman Express et à l'augmentation des recettes.



# Mesures du plan marketing 20-23

## DÉVELOPPEMENT DE LA COMMUNICATION DIGITALE

### Objectifs

Informer proactivement et entretenir une relation clientèle sans effet frontière

Inscrire le Léman Express comme axe structurant de la mobilité du Grand Genève

### Actions

Développement de la notoriété de la marque (réseaux sociaux, site web et application..)

Dématérialisation des moyens de communication

Développement d'un CRM performant

Un horaire porte à porte en temps réel avec affichage du taux d'occupation et achat du titre de transport

Fidélisation de la clientèle

Janv. 20  
-  
Déc.23

## PROMOTION & MARKETING CROISÉ AVEC LES PARTENAIRES

### Objectifs

Remplir les trains aux heures creuses

Influencer positivement le report modal vers les transports publics

Générer des recettes et revenus additionnels

### Actions

Partenariat avec les filiales (RailAway, TGV Lyria et oui.fr) et les partenaires clé (aéroport, offices du tourisme)

Janv. 20  
-  
Déc.23

## DÉVELOPPEMENT DES DÉPLACEMENTS ENTREPRISES, GOUPEES, LOISIRS, SCOLAIRES

### Objectifs

Remplir les trains aux heures creuses

Influencer positivement le report modal vers les transports publics

Générer des recettes et revenus additionnels

### Actions

Plateforme loisirs, rencontres écoles, partenariat TO

Janv. 20  
-  
Déc.23

## COMMERCIALISATION DES SURFACES DISPONIBLES DANS LES RAMES

### Objectifs

Générer des recettes et revenus additionnels

### Actions

Stratégie de commercialisation d'espaces publicitaires intérieurs et extérieurs des rames

Janv. 20  
-  
Déc.22



# Communication

---

LE CALENDRIER 2019

LES ÉVÉNEMENTS INSTITUTIONNELS

12 DÉCEMBRE 2020 : INAUGURATION INSTITUTIONNELLE

14 & 15 DÉCEMBRE 2019 : LE LÉMAN EXPRESS EN FÊTE

LES PRINCIPAUX ÉVÉNEMENTS PUBLICS

JANVIER 2019

29.01  
COMPTE A REBOURS

29.01 | Lancement des comptes à rebours en gare d'Annemasse et de Genève



Campagne d'affichage «juste le temps»

29.05  
PROJET HORAIRES

07.05 | Conférence de presse CFF  
Projet horaire suisse

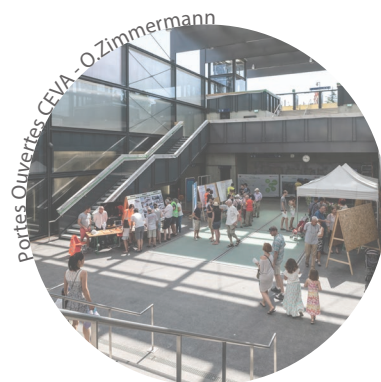
Campagne d'affichage «juste le temps»

24.05 | Village de la mobilité à Annecy

27.06.  
LANCEMENT DE LEMAN PASS

20.06 | Partenariat Chambre de Commerce Franco-Suisse

25.06.2019 | Événement collaborateurs CFF & SNCF



29 & 30.06  
PORTES OUVERTES CEVA

# Le calendrier 2019

JALONS

Événement public

Événement institutionnel

Visibilité de la marque



DÉCEMBRE 2019

12.12 | INAUGURATION INSTITUTIONNELLE  
14 & 15.12 | LEMAN EXPRESS EN FÊTE

Brochure mode d'emploi du Léman Express  
Campagne d'affichage Léman Express en fête  
9 & 10.11 | Les Automnales, Genève

15.11 | INAUGURATION DU PEM D'ANNEMASSE

Séances d'informations publiques  
Stands et conférences en entreprises  
07.10 | Baptême de rame Sigurd Maxwell  
10-11-12.10 | Salon des transfrontaliers à Annemasse

26.08 | Opération sympathie à Coppet

06.09 | Nouveau site Léman Express

07.09 | Ripage de la passerelle de Thonon-les-Bains

14 & 15.09 | Portes ouvertes du CERN

24.09 | Conférence aux HUG

28.09 | Stand au Comice Agricole de Bonneville

Campagne «juste le temps»



13.09 | CONFINE TRE EXERCICE DE SÉCURITÉ BINATIONAL  
27.09 | INAUGURATION DU TECHNICENTRE A ANNEMASSE



# Les événements institutionnels

## LANCEMENT DU COMPTE À REBOURS À GENÈVE ET À ANNEMASSE

29 JANVIER 2019

En présence des Autorités Organisatrices et des médias, l'opérateur Lémanis et les entreprises ferroviaires CFF et SNCF organisent l'inauguration de deux comptes à rebours dans la gare de Genève et sur le fronton de la gare d'Annemasse. Plus que 319 jours avant la mise en service du Léman Express!



Compte à rebours Genève - © LePtiStudio / R.Vigouroux



Compte à rebours Annemasse - © LePtiStudio / R.Vigouroux

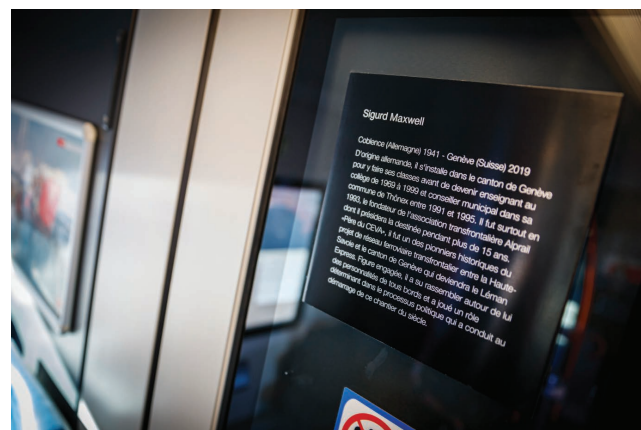
## BAPTÊME DE RAME SIGURD MAXWELL

7 OCTOBRE 2019

Pour honorer la mémoire de M. Sigurd Maxwell considéré comme le père du projet de RER transfrontalier qui devait devenir le Léman Express, une rame FLIRT des CFF porte désormais son nom.



© CFF



© CFF

# Le 12 décembre 2020 Inauguration institutionnelle

La mise en service du Léman Express a été précédée d'un voyage inaugural co-organisé avec les entreprises ferroviaires et les autorités organisatrices le jeudi 12 décembre. Au départ de Coppet et de La-Roche-sur-Foron, les 1'500 invités et 200 journalistes se sont retrouvés en gare de Genève-Eaux-Vives pour célébrer la mise en service du plus grand réseau transfrontalier d'Europe.







Jeudi 12 décembre 2019 | Inauguration institutionnelle du Léman Express

De droite à gauche :

**Monsieur Frank Lacroix**, Directeur général TER

**Monsieur Laurent Wauquiez**, Président du Conseil Régional d'Auvergne-Rhône-Alpes

**Monsieur Frédéric Journès**, Ambassadeur de France en Suisse

**Madame Simonetta Sommaruga**, Conseillère fédérale chargée du Département fédéral de l'environnement, des transports, de l'énergie et de la communication - Confédération suisse

**Monsieur Antonio Hodgers**, Président du Conseil d'État, Conseiller d'Etat chargé du Département du territoire - République et canton de Genève

**Monsieur Serge Dal Busco**, Conseiller d'Etat chargé du Département des infrastructures - République et canton de Genève

**Madame Nuria Gorrite**, Présidente du Conseil d'Etat, Cheffe du Département des infrastructures et des ressources humaines - Canton de Vaud

**Monsieur Andreas Meyer**, Directeur Exécutif - CFF SA

**Monsieur Mario Werren**, Directeur Général - Lémanis SA



# Les 14 & 15 décembre 2019 Le Léman Express en fête

Une grande fête populaire a réuni les habitants du bassin franco-valdo-genevois, les samedi 14 et dimanche 15 décembre. Plus de 50 partenaires institutionnels, privés et associatifs ont participé à l'élaboration d'un programme de plus de 100 animations gratuites dans 25 gares sur les deux jours de cet événement. Plus de 20'000 personnes sont venues célébrer ce moment unique et historique.



Les premiers trains Léman Express ont quitté Coppet à 5h04 et Annemasse à 5h05. Les premiers voyageurs ont été accueillis en gare de Genève par les tambours et les porteurs de torches de la Compagnie 1602. Le cortège s'est ensuite rendu jusque dans le hall historique de la gare de Genève où deux brioches géantes en forme de Régiolis et de FLIRT Léman Express ont été offertes aux 300 personnes qui ont participé à cet événement.



© LePtiStudio / R.Vigouroux



© LePtiStudio / R.Vigouroux





# Principaux événements publics

## SALON DES ECOMOBILITES À ANNECY LE 24 MAI 2019

Cet événement a pour objectif de sensibiliser le public au développement durable, promouvoir les initiatives locales et encourager la mobilisation citoyenne. Une belle occasion de rencontrer les habitants d'Annecy et de les informer sur l'arrivée du Léman Express.



## PORTES OUVERTES CEVA 29 & 30 JUIN 2019

Les dernières Portes ouvertes CEVA permettent à la population de découvrir les chantiers, moins de 6 mois avant la mise en service du Léman Express. Les nouvelles gares de Lancy-Bachet, Genève-Champel, Genève-Eaux-Vives et Chêne-Bourg et la nouvelle mobilité dans le bassin franco-valdo-genevois ont été présentées à 20'000 visiteurs.



©CEVA - O.Zimmermann



## CONFÉRENCE ET STAND AUX HUG 24 SEPTEMBRE 2019

Lémanis et le Département des Infrastructures du Canton de Genève ont été invités à tenir une conférence pour expliquer les changements attendus avec la mise en service du Léman Express pour les collaborateurs et patients des HUG. Environ 200 personnes ont assisté à la conférence qui a été suivie de questions-réponses autour d'un stand.



©HUG

## «JUSTE LE TEMPS DE S'INFORMER» SÉANCES D'INFORMATION 9 & 17 OCTOBRE 7 & 21 NOVEMBRE

Lémanis a organisé 4 séances d'information à l'Uptown, Genève. Près de 500 personnes sont venues s'informer à quelques semaines de la mise en service intégrale du Léman Express.



## SALON DES TRANSFRONTALIERS 10, 11 & 12 OCTOBRE 2019

Pour la 3<sup>ème</sup> année consécutive, Léman Express était l'invité d'honneur du salon des transfrontaliers à Annemasse. Deux conférences étaient organisées pour informer le public sur l'offre et les tarifs, en collaboration avec la communauté tarifaire Léman Pass.



@ LeDauphiné



# *Relations clients*

---

# Relations clients

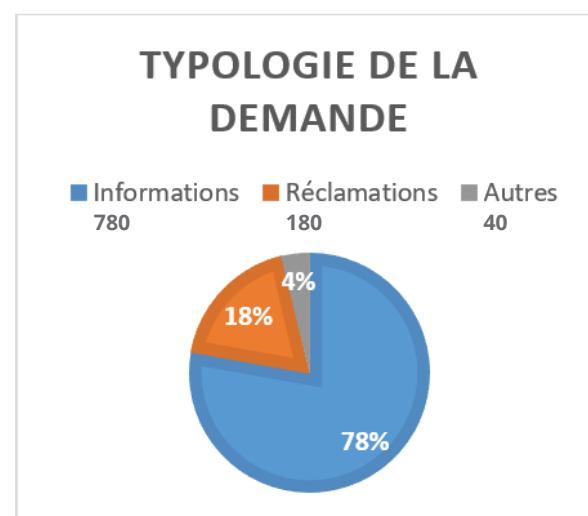
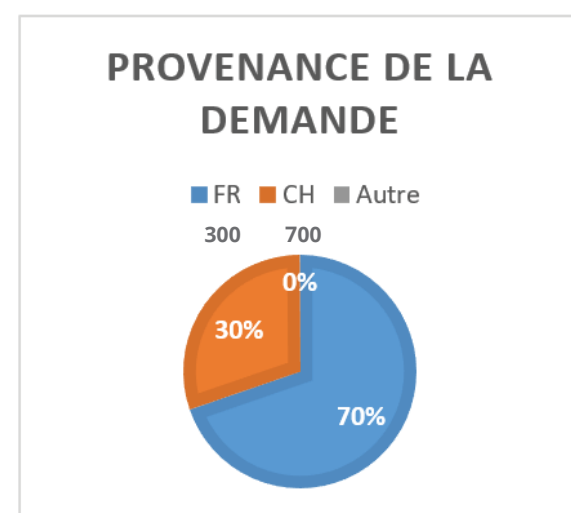
## MISE EN PLACE DU SERVICE

Opérationnel depuis le mois d'avril 2019, le service Relations Clients s'est chargé de les informer à la venue du Léman Express, de coordonner avec CFF et SNCF le traitement des demandes, d'animer le Club Léman Express et de préparer des enquêtes de satisfaction de la clientèle.

Pour répondre à ces besoins, ce nouveau service s'est doté cette année d'un outil informatique plus professionnel (CRM), lui permettant d'améliorer le contact clients et le processus de réponse tout en facilitant les analyses.

Sur l'ensemble de l'année, Lémanis a ainsi répondu à près de 1 000 demandes avec pour principales thématiques évoquées : les horaires, les tarifs et les trajets.

## RÉPARTITION DES DEMANDES TRAITÉES PAR LEMANIS JUSQU'AU 31.12.2019

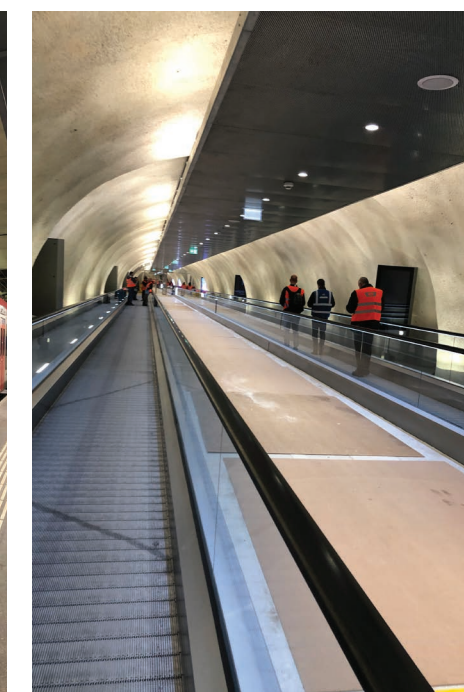


## TRAINS TESTS AVEC LES FUTURS VOYAGEURS

Lémanis a également organisé avec CFF une série de 4 trains «Vue Clients» qui ont circulé avec du public entre Lancy-Pont-Rouge et Chêne-Bourg, nouveau tronçon ouvert du CEVA, les 28 novembre, 3, 4 et 5 décembre, avant la mise en service du Léman Express.

Cela a été l'occasion pour ces voyageurs de tester en avant-première les services proposés à bord des trains, dans les gares CEVA et de donner à Lémanis leurs premières impressions via un questionnaire de satisfaction.

Les résultats ont été encourageants puisque 91,6% confirmaient leur intention d'utiliser le Léman Express et étaient, en très grande majorité, satisfaits du confort et de l'équipement à bord des trains.





*Planification  
de l'offre et  
coordination de  
la production*

---

# La planification de l'offre

En 2019, Lémanis s'est dotée d'une organisation et des ressources nécessaires pour pouvoir appréhender les tâches de planification de l'offre, en perspective de l'obtention du statut de candidat autorisé sur le versant français, et de coordination de la production incluant les travaux préparatoires d'obtention, d'analyse et de restitution des données de production.

Dans le domaine de la planification de l'offre, Lémanis a pris en charge la commande des sillons du Léman Express pour le compte des CFF sur la partie suisse et elle a accompagné SNCF Mobilités sur la partie française, en attendant d'y être autorisée. L'offre ainsi planifiée a été mise en service le 15 décembre 2019 en tenant compte de l'offre nocturne que Lémanis avait initialement proposée aux Commanditaires. A chaque étape, Lémanis a tenu un rôle prépondérant dans la coordination des échanges tout en veillant à ce que la même base de planification soit bien partagée et utilisée par l'ensemble des acteurs dans le processus de construction de l'horaire de service 2020.

Dans le même esprit, Lémanis a coordonné les échanges et participé à la définition des plans de transport perturbés déployés fin 2019 dans le contexte de grève interprofessionnelle en France. En outre, Lémanis a œuvré à la planification de l'offre lors des intervalles travaux, en relation avec les Gestionnaires d'Infrastructure suisse et français, permettant une consolidation et une centralisation de ces éléments dimensionnants. Des concepts de substitution ont à chaque fois pu être proposés en coordination étroite avec les autres réseaux et permettant ainsi de garantir la continuité de la chaîne de transport offerte à nos clients.

Lémanis s'est enfin attachée à réunir les Commanditaires pour lancer les premières réflexions en matière de développement de l'offre Léman Express à court et moyen terme sur l'ensemble du réseau.

# Coordination de la production

Lémanis a mis à profit l'année 2019 pour se préparer à son nouveau rôle comme opérateur du Léman Express, en travaillant notamment sur les missions de coordination de la production et de la qualité de service. Ainsi, une nouvelle entité a été constituée progressivement sur le deuxième semestre 2019 chez Lémanis, avec l'intégration de 2 collaborateurs, travaillant en synergie avec les autres entités de Lémanis et sous le pilotage de la DGA.

La fin de l'année a été consacrée à la préparation de la gouvernance production : trame et production des premiers rapports de production journaliers puis hebdomadaires, organisation des premiers Cercles Qualité Léman Express, notamment pour débriefer des répétitions générales de fin novembre et des premiers jours de production. Un cycle d'astreinte a également été préparé et activé au niveau de l'équipe de direction de Lémanis dès le lancement du Léman Express.

Enfin, Lémanis s'est associée à la réflexion sur le suivi de la qualité de service produite avec les autorités organisatrices et a élaboré, sur la base du socle d'indicateurs communs établi, les trames d'enquêtes qualité produite qui doivent être réalisées en 2020.





Secteur  
**D**

Voie  
**2**



Rame FLIRT Léman Express







# Rapport de l'Établissement Stable

L'Établissement stable de Lémanis, basé à Chambéry, a accueilli encore toute l'année 2019 l'équipe projet Léman Express dédiée, en charge de la mise en service du projet sur sa partie française. Pour mémoire, cette équipe, placée sous la responsabilité de la DGA de Lémanis a travaillé pour le compte de SNCF-Mobilités.

Avec la deadline du lancement au 15/12/2019, l'année 2019 a été naturellement marquée pour une intense activité projet avec quelques temps forts :

JANVIER 2019

Poursuite de la formation des mécaniciens CFF sur les FLIRT Léman Express

AVRIL 2019

Visite de l'usine Alstom à Reichshoffen, première découverte des rames Régiois Léman Express



JUIN 2019

Première étape de l'homologation des matériels roulants : homologation France du Régiois Léman Express

JUILLET 2019

Arrivée des premières rames Régiois au Technicentre d'Annemasse

Essais infra et matériel roulant dans le CEVA jusqu'à Annemasse



Le Léman Express transfrontalier est mis en service le 15 décembre 2019

DÉCEMBRE 2019

Inauguration du Pôle d'Echange Multimodal d'Annemasse  
Test grandeur nature du réseau Léman Express

NOVEMBRE 2019



Deuxième étape de l'homologation des matériels roulants : homologation Régiois Léman Express complète en Suisse et en France

Premières circulations de Régiois Léman Express sur les marches commerciales TER en Haute-Savoie

OCTOBRE 2019

Ripage de la passerelle de Thonon-les-Bains

Début des formations des conducteurs SNCF sur les engins FLIRT et Régiois, et les mécaniciens CFF sur le Régiois

SEPTEMBRE 2019

Ouverture du Centre Opérationnel Léman Express à Annemasse

Inauguration du Technicentre à Annemasse

Exercice International Confine Tre



Globalement, quelles que soient les thématiques, l'année 2019 a été marquée par la fin du déploiement du projet Léman Express et donc une phase de concrétisation de tous les travaux engagés les années précédentes. Parmi les temps forts de l'année 2019 pour l'équipe de projet française, nous pouvons citer :

### MATÉRIEL ROULANT ET HOMOLOGATION

Poursuite des essais du matériel roulant Régiolis Léman Express, notamment sur les zones frontalières entre la France et la Suisse et dans l'ouvrage CEVA. Préparation des différentes étapes de l'homologation de ce matériel. Réception des 17 rames Régiolis Léman Express commandées sur le site d'Annemasse.

### MAINTENANCE

Poursuite et fin du chantier de construction de l'atelier de maintenance des Régiolis Léman Express, débuté en avril 2018 ; Le nouveau Technicentre a été mis en service en juillet 2019, conformément au planning convenu. Il a accueilli, dès fin juillet, les premières rames Régiolis Léman Express en livraison et a été inauguré le 27 septembre 2019.

### GESTION OPÉRATIONNELLE

Finalisation des travaux préparatoires pour une gestion opérationnelle optimisée entre la France et la Suisse. Suivi des travaux d'implantation du Centre Opérationnel Léman Express à Annemasse, pour préparer son ouverture le 4 septembre 2019 (locaux, outils, etc.)

### TESTS ET ESSAIS

Suivi et réalisation de nombreux tests dans le cadre de la mise en service du tunnel CEVA, des nouvelles rames Régiolis et plus globalement de la nouvelle offre Léman Express en France. Réalisation des répétitions générales grandeur nature les 23 et 30 novembre, préparées de longue date, en coordination avec les CFF.

**ICI, ACHETEZ VOS BILLETS, CARTES ET ABONNEMENTS LÉMAN PASS**

Plus d'infos sur le site SNCF TER Auvergne-Rhône-Alpes

### TARIFICATION ET SERVICES

Participation active au projet de nouvelle tarification multimodale transfrontalière Léman Pass avec une phase plus opérationnelle en 2019.

Suivi des travaux de développement des SI nécessaires pour pouvoir vendre cette nouvelle tarification sur les outils de distribution SNCF, déploiement de distributeurs régionaux dans toutes les gares françaises du périmètre, formations de l'ensemble des agents de service, etc. La vente de Léman Pass a été ouverte le 15 novembre 2019 en France.

### INFORMATION VOYAGEURS

Sur cette thématique également, 2019 a été une année tournée vers les activités très opérationnelles avec, entre autres, le suivi des travaux de développement SI nécessaires à l'implémentation du Système d'Information Voyageur Embarqué communicant à bord des Régiolis Léman Express, le déploiement du nouveau design Léman Express sur l'ensemble des rames, la mise en œuvre d'affichages statiques dans les gares et les rames spécifiques Léman Express.

**ÊTRE CIVIL, ON A TOUS A Y GAGNER.**

- NE PAS FUMER DANS LE TRAIN
- NE PAS DÉTÉRIORER LE MATÉRIEL, NI FAIRE DE SOULIURES
- NE PAS IMPORTUNER LES VOYAGEURS (BRUIT, MENDICITÉ)
- NE PAS UTILISER LA 1<sup>ÈRE</sup> CLASSE AVEC UN TITRE DE TRANSPORT 2<sup>ÈME</sup> CLASSE
- N'OCCUPER QU'UNE PLACE PAR PERSONNE
- DE SUIVRE LES CONSIGNES DU PERSONNEL
- NE PAS MONTER OU DESCENDRE D'UN TRAIN EN MARCHE, NI UTILISER LE SIGNAL D'ALARME DE MANIÈRE INJUSTIFIÉE

**NOUS VOUS INFORMONS QUE...**

- LES OUTRAGES, MENACES, INJURES SONT POURSUIVIES D'OFFICE
- LES CONTREVENANTS PEUVENT ÊTRE EXCLUS DU TRANSPORT ET S'EXPOSENT À DES REPARATIONS, AMENDES ET/OU DES POURSUITES PÉNALES

### COMMUNICATION ET ACCOMPAGNEMENT DU CHANGEMENT AU SEIN DES ÉQUIPES SNCF-MOBILITÉS

L'année 2019 a été consacrée à la sensibilisation et la formation de l'ensemble des collaborateurs et collaboratrices en charge de la production quotidienne du Léman Express en France : rencontres inter-entreprises SNCF-CFF-Lémanis, ateliers de travail, jeux de rôles, mises en situation pratiques, etc... différents outils ont été déployés pour que l'ensemble du personnel soit prêt à accueillir Léman Express le 15/12/2019.

Une communication très régulière organisée par l'équipe projet a également rythmé toute l'année 2019, pour informer de l'avancée des travaux préparatoires.





Voisie  
S  
Secteur  
A

Secteur  
A  
Voie  
2



Rame Régiolis Léman Express



**Lemanis**



Rue des Gares 4  
CH-1201 Genève