

# Rapport d'activité 2020





# Sommaire

4	Le mot du Président
5	Le mot du Directeur Général
7	Notre vision et notre mission
9	Corporate Gouvernance
17	Marketing et communication
25	Relations clients
33	Production de l'offre
39	Planification de l'offre
43	Ressources humaines



## Le mot du Président



Alain Thauvette  
Président CA

Le 15 décembre 2020, nous avons fêté sans tambour ni trompette le premier anniversaire de la mise en service du Léman Express.

Quelle année cela fut pour les clients, les équipes des maisons mères et de Lémanis qui ont répondu présentes tout au long de l'année, malgré les différentes embûches auxquelles elles ont dû faire face!

Comme tout démarrage d'un nouveau service avec du matériel roulant neuf et des organisations revisitées, malgré la préparation minutieuse, les équipes se sont heurtées à des soucis techniques dès le début de l'année. Sans perdre de temps, et sous l'impulsion de Lémanis, une task force internationale impliquant les sociétés mères a été mise en place et a permis de résoudre la majorité des problèmes rencontrés, rapidement et efficacement.

Ce n'était malheureusement pas la fin des épreuves de notre nouveau service, frappé de plein fouet par la pandémie causée par la Covid-19 qui a obligé la France à se confiner à deux reprises durant l'année 2020, sans équivalent du côté suisse. Mise en place de gestes barrières et de mesures strictes de distanciation physique par les pouvoirs publics des deux côtés de la frontière, instauration de mesures sanitaires accrues pour la protection des clients et des employés en gare, nouveaux protocoles de nettoyage pour le matériel roulant par les sociétés mères, encore un

travail au long cours mené tambour battant et avec beaucoup d'énergie par les équipes opérationnelles, sous la coordination de Lémanis.

Malgré tous ces défis, les équipes ont œuvré collectivement pour que la régularité soit au rendez-vous: à l'été 2020, un redressement des principaux indicateurs de qualité de service et de production était observé et s'est ensuite inscrit dans la durée. Amélioration remarquée par les clients qui ont exprimé leur satisfaction sur le nouveau service Léman Express lors de notre enquête de novembre et ont été nombreux à revenir à Léman Express en fin d'année, la fréquentation remontant progressivement et de manière continue vers 30'000 voyageurs/jour au dernier trimestre 2020.

Cette année atypique, qui restera dans la mémoire collective, a sans conteste soudé les équipes de Lémanis et des maisons mères autour d'un but commun: le service aux clients du Léman Express.

En tant que Président de Lémanis, je remercie chaleureusement toutes celles et tous ceux qui ont travaillé sans relâche en 2020 pour faire véritablement de Léman Express le trait d'union entre la France et la Suisse sur le bassin franco-valdo-genevois.

Alain Thauvette

## Le mot du Directeur Général



Mario Werren  
Directeur Général  
Lémanis SA

Après la mise en service réussie du plus grand réseau RER transfrontalier d'Europe, l'année 2020 a apporté son lot d'épreuves au Léman Express pour sa première année d'exploitation, confirmant la citation de l'écrivain canadien Fernand Ouellette: « Il n'y a pas de création sans épreuve... »

C'est d'abord sur une note de satisfaction que je veux entamer mon propos. Une fois la période de mouvement social interprofessionnel passée, le Léman Express a rencontré un vif succès, jusqu'à 45'000 voyageurs par jour en moyenne, voire même jusqu'à 49'000 voyageurs lors de pics constatés sur certains jours.

L'enthousiasme est malheureusement retombé en raison de problèmes techniques liés au rodage de l'exploitation, mais aussi et surtout du fait de la crise sanitaire mondiale ayant fortement contraint et réduit la demande en déplacements. Le Léman Express a fonctionné au « ralenti », mais cette période a été mise à profit pour régler la majeure partie des problèmes techniques. Aussi, je veux saluer le travail de mon équipe, à côté de celle des maisons mères, qui s'est particulièrement investie pour l'amélioration de l'offre et de sa production dans le but de satisfaire continuellement les besoins de la clientèle.

Les activités commerciales 2020 de Lémanis SA se sont principalement concentrées sur le client, que ce soit au niveau marketing/ communication avec la priorité donnée à l'information proactive lors des adaptations de l'offre, mais aussi au niveau du soin apporté lors du traitement des réclamations. Cet engagement s'est vu récompensé par de bons résultats obtenus lors de la première enquête de satisfaction de la clientèle organisée à l'automne.

Je veux conclure sur une note d'espoir et d'optimisme. Antoine de Saint-Exupéry écrivait: « Pour ce qui est de l'avenir, il ne s'agit pas de le prévoir, mais de le rendre possible », et c'est exactement dans cet esprit que nous œuvrons collégalement chaque jour, grâce au fort engagement de l'ensemble des cheminotes et cheminots. Je veux les en remercier chaleureusement.

Le succès du Léman Express a été au rendez-vous et la sortie de crise est bien devant nous, aussi je veux croire en des jours prospères pour le Léman Express.

Mario Werren



# 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 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.



# Corporate Gouvernance

Organisation de Lémanis SA

Le Conseil d'administration

Responsabilités

Etablissement stable de Lémanis SA en France

Organigramme 2020

Lémanis SA déménage son siège social



# Organisation de Lémanis SA

## RAISON SOCIALE ET ACTIONNARIAT

Lémanis SA est une société anonyme dont le siège social est à Chêne-Bourg.

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 2020, l'actionariat 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. La convocation se fait par courrier recommandé adressé à chaque actionnaire. Le délai de convocation est de 20 jours.

Au cours de l'année 2020, l'Assemblée générale ordinaire a eu lieu le 29 mai 2020 à Genève.

Les 2 actionnaires, représentant la totalité de l'actionariat, étaient présents. Une Assemblée générale extraordinaire s'est tenue à deux reprises, les 27 janvier et 18 septembre 2020. 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 rapport de gestion 2020 décrit les principaux éléments gérés par la Direction.

Afin d'identifier et d'évaluer les différents risques auxquels la société Lémanis SA est confrontée, un premier rapport sur la gestion des risques a été élaboré en 2020, 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.

# 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 étant 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. Durant l'exercice 2020, le Conseil d'administration a tenu ses 4 séances ordinaires et 4 séances extraordinaires.



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



**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

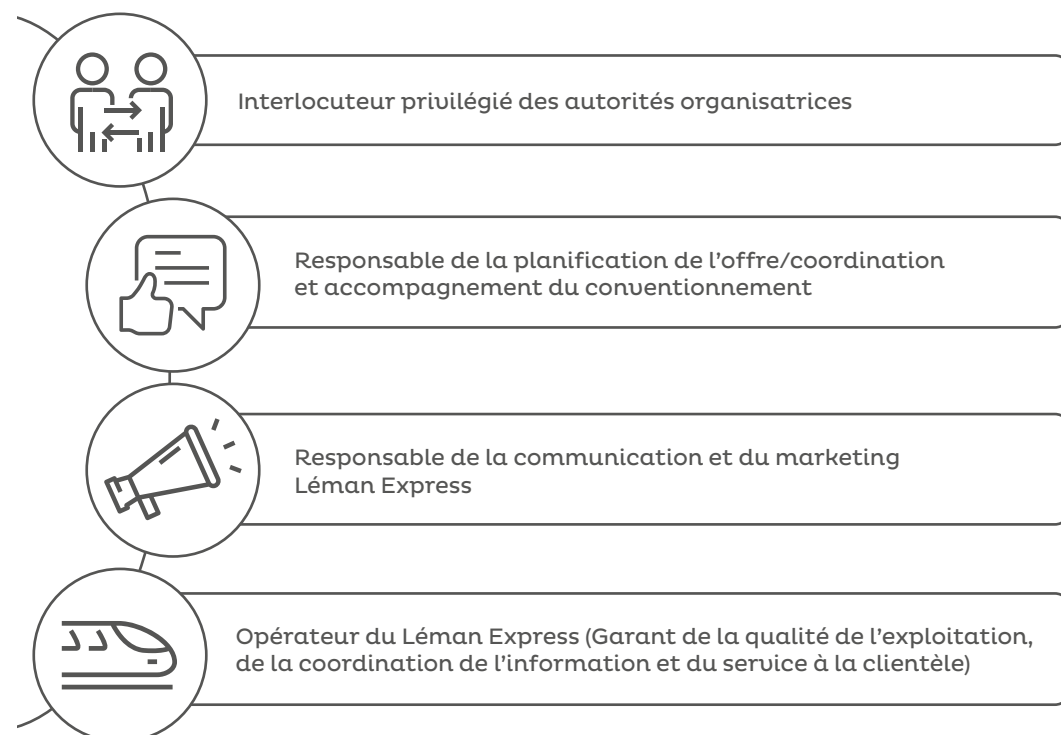
# Responsabilités

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

La société Lémanis SA a été créée par 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, 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 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 s'est vue renforcée en tant qu'acteur du ferroviaire sur le périmètre français du Léman Express en devenant, en mars 2020, Candidat Autorisé auprès du gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau. Ce statut lui permet ainsi d'agir directement dans la construction des horaires et la réservation des capacités en France et garantit la continuité de l'offre transfrontalière franco-suisse.

## ÉTABLISSEMENT STABLE DE LÉMANIS SA EN FRANCE

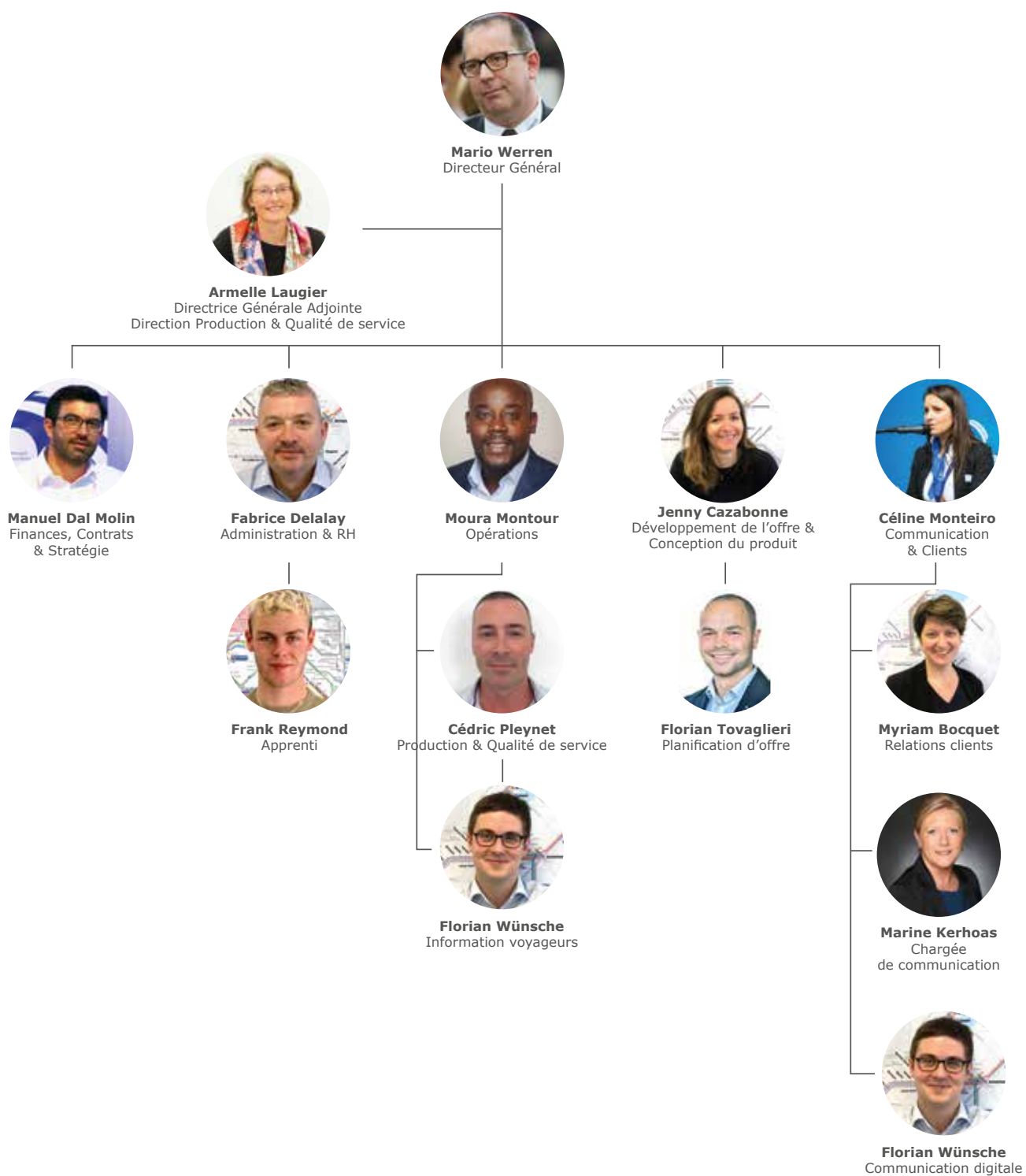
La société Lémanis dispose d'un établissement stable ayant porté notamment l'équipe projet Léman Express travaillant pour SNCF-Voyageurs de 2017 à 2020. L'offre Léman Express ayant été lancée le 15 décembre 2019, l'équipe projet française a progressivement cessé ses activités au profit de missions opérationnelles assumées par la Direction de Ligne Léman Express de TER Auvergne Rhône-Alpes, chez SNCF- Voyageurs.

De ce fait, l'établissement stable de Lémanis, jusqu'alors localisé à Chambéry (France), a été transféré en avril 2020 au cœur du réseau Léman Express à Annemasse. Depuis cette date, seule la DGA exerce ses activités de coordination de la production Léman Express au sein de l'établissement stable de Lémanis.





# Organigramme 2020



# Lémanis SA déménage son siège social



Le nouveau siège social de Lémanis SA est désormais situé idéalement sur le site de la gare CFF de Chêne-Bourg, à la Tour Opale. Depuis le 1<sup>er</sup> juin 2020, la Direction et les collaborateurs sont ainsi les premiers occupants de nouveaux bureaux situés au cœur de la Tour Opale, fruit de l'association entre le Canton de Genève et les CFF.

Idéalement placée sur le tracé du Léman Express entre Genève et Annemasse, quelques places de parking sont également disponibles en sous-sol afin d'accueillir tout autant des voitures que des deux-roues à proximité du bâtiment.

Avec le bouleversement de la crise sanitaire suite à la pandémie de Covid-19, les opérations d'aménagement ont pris quelque retard, mais au final, chaque objet a trouvé sa place dans le nouvel espace dès l'été 2020. Aussi, suivant les recommandations des différentes phases de la crise sanitaire, un concept de protection et d'hygiène ainsi que la pratique du télétravail renforcé ont été mis en place pour les collaboratrices et collaborateurs de Lémanis SA.







# Marketing et communication

Nous communiquons avec nos clients

2020 priorité à l'information client

Une information ciblée sur le site du Léman Express

Une information à bord des trains

Un partenariat avec TGV Lyria

Evénements institutionnels

Un prix à la 31<sup>e</sup> édition Trophées du commerce  
France - Suisse

# Nous communiquons avec nos clients

Si 2019 est l'année de l'enthousiasme lié à la mise en service du Léman Express sur l'ensemble de son réseau, 2020 est placée sous le signe des mesures sanitaires liées à la Covid-19 qui nous a permis de donner une place essentielle à l'information clients.

Avec une déclinaison de cette information sur le site internet, dans les trains ou sur les réseaux sociaux, Lémanis SA a été résolument proactive afin de communiquer de façon cohérente et sans effet frontière.

## 2020 priorité à l'information client



# Une information ciblée sur le site internet du Léman Express

Afin de fournir le plus d'informations possible, le site web a été traduit en trois langues et est désormais disponible en versions française, anglaise et allemande.

Un système de pop-up a été mis en place afin que les informations déterminantes qui affectent la circulation des trains du Léman Express puissent être communiquées en priorité, telles que les travaux en cours ou les adaptations des plans de transport.

De plus, une page d'information spécifique sur les travaux et les horaires adaptés a été mise en place pour améliorer la lisibilité.



Une page spéciale consacrée aux mesures Covid-19 a été intégrée sur le site web. Elle permet aux clients de trouver la plupart des informations et de les mettre à jour en fonction de l'évolution de la situation dans les deux pays.

## ACTIVITÉ DU SITE INTERNET:

Statistiques entre le 06.09.2019 (date de création du site) et le 31.12.2020



- 553 000 visiteurs
- 2 min 23 s temps moyen sur le site
- Top 3 des pages consultées: horaires, information sur l'achat de billets & abonnements, plans du réseau

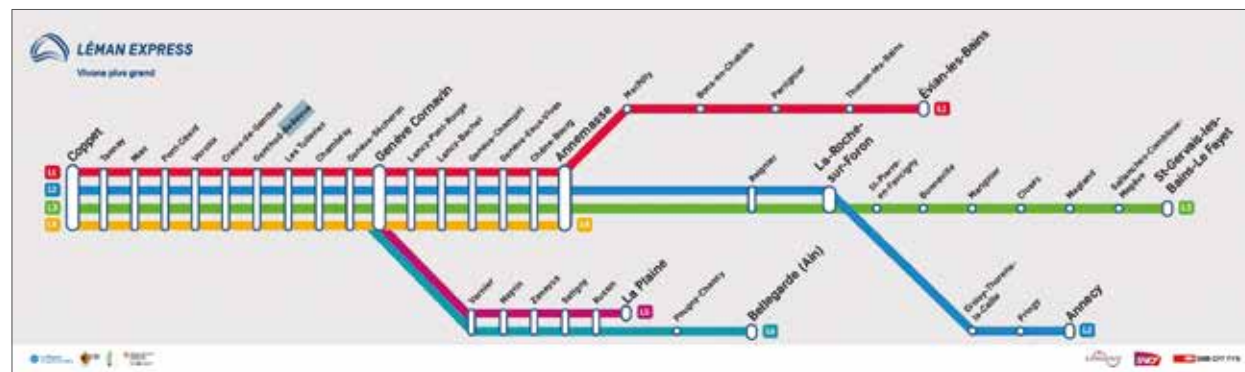


# Une information à bord des trains

Lémanis SA a mis en place des affiches binationales pour communiquer aux passagers les mesures sanitaires à respecter à bord des trains du Léman Express et en gare. Ces affiches ont été apposées à bord des trains et sont régulièrement mises à jour, selon l'évolution des mesures prises par les deux Etats.



En fin d'année, l'ensemble des plans du réseau à bord de toutes les rames de la flotte Léman Express a été mis à jour:



# Un partenariat avec TGV Lyria

Bien que la priorisation ait été donnée à l'information voyageurs, le choix a été fait de mettre en place, en fin d'année, un partenariat de façon à valoriser les destinations accessibles en correspondance avec le TGV Lyria.

Depuis septembre, les sites Lyria et Léman Express mettent en avant la complémentarité de nos offres. En fin d'année, du 7 au 20 décembre 2020, une campagne d'affichage commune a été lancée pour valoriser la destination Suisse-France, axée sur ces deux modes de transport qui permettent aux clients un accès plus large sur les deux territoires.



Campagne Lyria - Léman Express  
En gares et centres commerciaux

Espace international  
de la gare de Genève  
Cornavin en décembre  
2020.



Campagne  
dans les centres  
commerciaux  
de la Praille  
et de Balaxert  
du 7 au 20 décembre  
2020.

Optimisation des sites Lyria et Léman Express  
Mise en avant des destinations Suisse - France accessibles  
avec le TGV Lyria et le Léman Express

# Evénements institutionnels

En début d'année, après un mois de mise en service du Léman Express dans un contexte difficile, Lémanis SA a participé à des séances d'informations.

- > Le 20 janvier, une conférence de presse organisée conjointement avec le Département des infrastructures du canton de Genève, les Transports Publics Genevois et Lémanis, pour faire part des premiers constats.
- > Des rencontres ont également été organisées avec des élus de la Haute-Savoie, en collaboration avec la Région, afin d'informer sur l'évolution de la situation.



## LES DÉFIS DU LÉMAN EXPRESS

**LÉMAN EXPRESS**  
Vivons plus grand

→ LE LÉMAN EXPRESS EST UN PROJET AMBITIEUX. IL EST NÉ D'UNE VOLONTÉ POLITIQUE FRANCO-SUISSE DÉ.

- « Renforcer l'effet frontière » entre la Suisse et la France en matière de service et plus grand réseau ferroviaire régional transfrontalier d'Europe.
- « Créer une culture de qualité et d'excellence » : performance, cohésion, intégrité et responsabilité de l'investissement.
- « Améliorer la qualité de vie des habitants de Grand Genève tout en participant au développement durable de la région.

### → LES DÉFIS DES MATÉRIELS ROULANTS

FAIRE CIRCULER SUR LE MÊME RÉSEAU TRANSPORTAIF DEUX TYPES DE TRAINS DE DEUX CONSTRUCTEURS DIFFÉRENTS, FLUENT ET STABLES (GV) ET RÉGULIERS DE ALSTOM (FR).

- Obtenir pour chacun des matériels une nouvelle norme technique de l'organe de surveillance de chaque pays.
- « Customiser » les trains du Léman Express, en y intégrant des technologies de pointe pour une transition énergétique automatisée entre deux systèmes de sécurité ferroviaires différents et deux tensions de traction différentes (25 kV en Suisse, 25 kV en France). Une première en Europe !
- Permettre au train Duplex Régio du Regio-Express de circuler jusqu'à Annemasse à l'est, jusqu'à Annemasse à l'ouest, jusqu'à St Maurice en Valais.

### → LES DÉFIS DE L'OFFRE

CONSTRUIRE UN RÉSEAU LINÉAIRE PROPOSANT UNE CADENCE AU QUART D'HEURE ENTRE COPPET ET ANNEMASSE ET DES LIGNES VERTS CHAM-LÉMAN, LÉMAN-VALAIS ET ANNEMASSE-LE CÉVA. TOUT EN INTÉGRANT LE TRAFIC TER RESTANT ET LE TRAFIC REGIO EXPRESS.

- Définir et valider un tarif harmonisé (Léman Pass) sur le principe de « 1 ticket, 1 billet », en précisant l'architecture sur deux zones différentes, suisse et française (Savoie-Pais et Giron).
- Plus de 8500 jours de formation pour l'ensemble du personnel SNCF et CFF appelé à travailler sur le Léman Express.
- Mettre à disposition une information d'urgence *24h/24* à tous les stades de voyage.
- Préparation du rôle de coordination entre CFF et SNCF afin d'assurer la planification de l'offre.

### → LES DÉFIS DE L'INFRASTRUCTURE

CONSTRUIRE SUR UN MILEU FORTEMENT DENSÉ, UNE LIGNE TRANSPORTAIVE JUSQU'À ANNEMASSE, LE CÉVA, COPPET-VALAIS.

- Transformer les gares de *Annemasse* et de *Coppet* en gares de *transit*.
- Aménager les trottoirs et l'espacement des quais sur la ligne *Annemasse - Le Céva*.
- Renforcer les infrastructures en gare de *Annemasse* et jusqu'en France.
- « Moderniser », réhabiliter et transformer la gare de *Annemasse* pour en faire un véritable pôle d'échange multimodal.
- Poser 28 gares en France et améliorer une partie du réseau français autour de *Annemasse*.
- Créer deux centres de gestion du trafic (à *Annemasse* et à *Annemasse*).
- Tester dans le cadre d'un exercice d'urgence, 20 scénarios différents, dont les services de secours, pour valider le plan de sécurité international.

La Région, SNCF, CFF, BSN, SBB, TGV, Thalys, DNP PARIBAS, CFF, SNCF, SBB, TGV, Thalys, DNP PARIBAS

Baucoup de nos projets ont dû être reportés ou adaptés en raison de la crise sanitaire du Covid-19. Ainsi, à partir de février 2020 nous avons pris la décision de ne plus avoir d'activité publique.

Pour garder le lien avec nos clients, de nombreux communiqués de presse ont été publiés pour les informer de l'actualité du Léman Express.

# Un prix à la 31<sup>e</sup> édition Trophées du commerce France-Suisse

L'entreprise Lémanis SA a reçu avec beaucoup de fierté le prix spécial du jury, lors de la 31<sup>e</sup> édition des Trophées du commerce France Suisse qui s'est déroulée le 7 février 2020 à Montreux.

d'intégration, de prise de risque et d'innovation des hommes et des femmes à l'œuvre derrière ces réussites.

Au travers de ses choix, le jury des Trophées a voulu souligner la performance économique des entreprises distinguées, mais aussi la volonté

Le jury était composé de Business France, *Bilan*, les Conseillers du Commerce Extérieur de la France en Suisse, la Greater Geneva Bern Area et la CCI France Suisse. Un grand merci à eux !



Mario Werren, Directeur Général Lémanis SA



Huit entreprises lauréates du 31<sup>e</sup> Trophées CCIFS



# Relations clients

Activités interactives avec nos clients

Une première enquête de satisfaction de la clientèle

Mise en place de nos réseaux sociaux

Répartition du budget marketing & communication  
2020

Un an de fonctionnement du Léman Express



# Relations avec nos clients



Le service Relations Clients a vu son activité varier au gré des actualités opérationnelles: la grève interprofessionnelle de fin 2019/début 2020, les premiers pas transfrontaliers du Léman Express et la crise sanitaire de la Covid-19 ont engendré

de nombreuses réclamations en début d'année. Ces réclamations ont diminué progressivement pour se stabiliser à compter du mois de juin 2020. Dans le même temps, des informations régulières sur ces différentes étapes ont été communiquées par e-mail aux personnes qui en avaient fait la demande.

Les échanges avec les services clients des maisons mères de Lémanis SA, CFF et SNCF, se sont poursuivis et intensifiés afin de coordonner du mieux possible les multiples réponses aux clients. Des points de coordination mensuels sont organisés pour faire un point sur l'activité du service et les actualités.

## TRAITEMENT DES DEMANDES

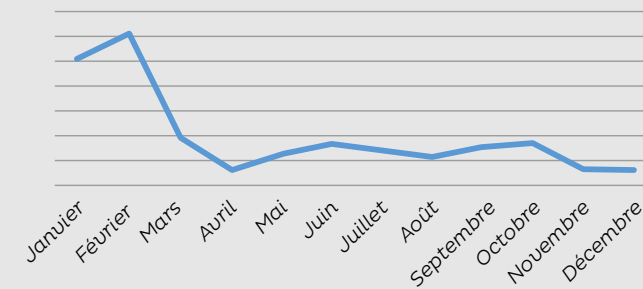
Le service Relations Clients a traité au cours de cette année 2391 dossiers. Ces demandes sont reçues majoritairement par le formulaire de contact de notre site mais également par e-mail et courrier.

Le service clients de Lémanis SA a atteint ses objectifs en termes de délais et les a même dépassés, et ce, malgré une activité très dense en début d'année, suites aux problèmes de mise en service du Léman Express.

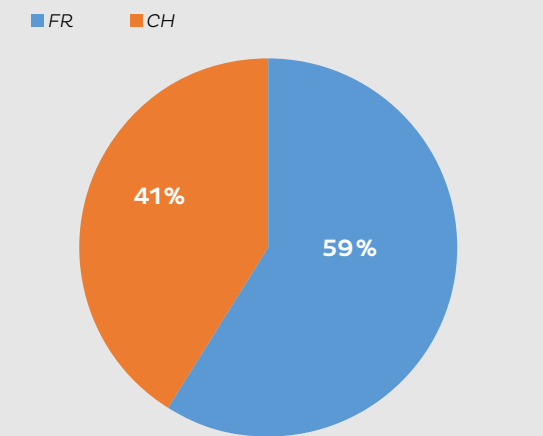
Temps de traitement des réponses	Objectifs 2020	Résultats réalisés
Dans les 2 jours	62%	<b>71%</b>
Dans les 5 jours	76%	<b>85%</b>

# Activités interactives avec nos clients

ÉVOLUTIONS DES DEMANDES PAR MOIS

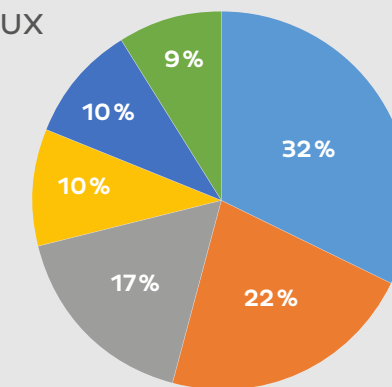


PROVENANCE DES DEMANDES



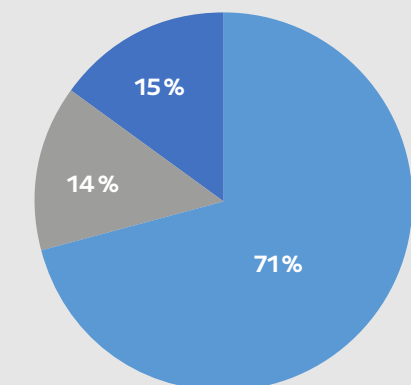
THÈMES PRINCIPAUX

- Retards et suppressions
- Horaires et trajets
- Distribution
- Problème d'information
- Emport
- Plan de transport



TEMPS DE RÉPONSES CLIENTS 2020

- Dans les 2 jours
- Entre 3 et 5 jours
- Au-delà de 5 jours

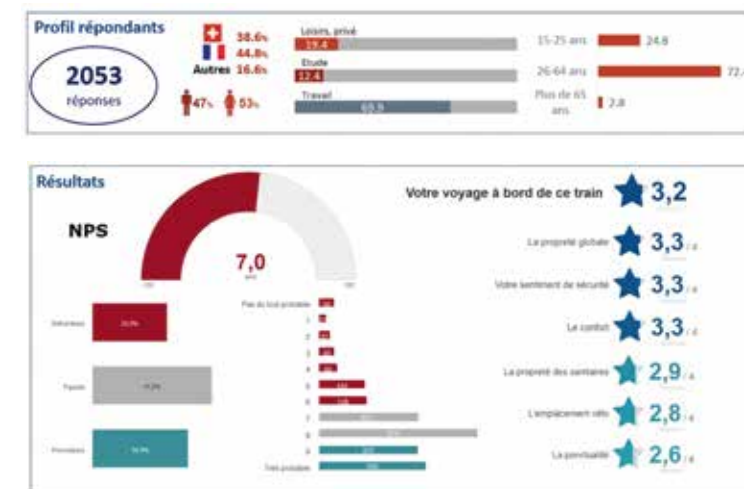


# Une première enquête de satisfaction de la clientèle

Prévue en début d'année, la première vague d'enquête a finalement pu être réalisée au mois d'octobre 2020 et s'est déroulée sur 15 jours. Celle-ci a été un véritable succès, puisque 2053 usagers de nos lignes ont répondu au questionnaire. Elle a permis de mesurer la satisfaction des clients sur le confort à bord des trains (note de 3,2/4). Si les clients notent positivement le côté pratique, écologique, confortable et rapide du Léman Express, ils jugent encore trois thématiques - ponctualité, information voyageurs et plus de places à bord - encore un peu en retrait.

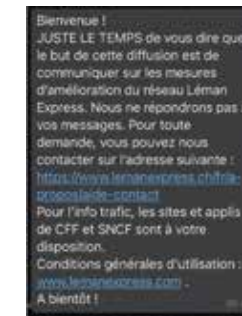


Photo Altamedia



# Mise en place de nos réseaux sociaux

Afin d'améliorer l'information voyageurs, Lémanis SA a mis en place un groupe WhatsApp, le 14 février 2020, pour communiquer sur les mesures d'amélioration du réseau Léman Express, mais également sur les travaux à venir ou les perturbations importantes du trafic.



A compter du 11 mai 2020, Lémanis SA a intensifié sa présence sur les réseaux sociaux en se dotant de comptes Facebook et Twitter lui permettant de se rapprocher des voyageurs et de continuer à répondre à leurs questions via ces canaux. Lémanis SA étant déjà présente sur LinkedIn et YouTube, nous avons élargi nos canaux de communication avec la création des pages Twitter et Facebook

Média	Nombre total de fans/abonnés (cumulé)
	470
	307
	432
	1632
	285
<b>TOTAL</b>	<b>3126</b>



## TOP 3 DE NOS PUBLICATIONS

### Facebook





## Twitter



## LinkedIn



Grâce à ces méthodes de communication, nous pouvons diffuser plus largement des vidéos sur les coulisses du Léman Express, fournir aux clients des informations sur les conditions de circulation et d'autres communications importantes.

Des tutoriels spécifiques, sur la recherche horaire ou le choix du titre de transport, ont été mis en place afin d'aider nos clients à voyager et à mieux comprendre le Léman Express.



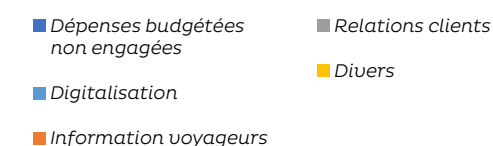
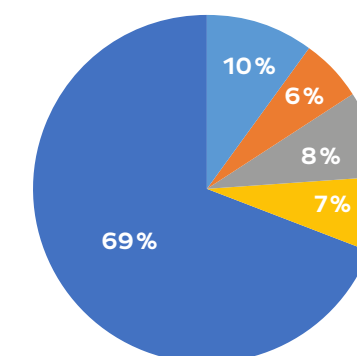
## Répartition du budget marketing & communication 2020

**DIGITALISATION** : sites internet Léman Express, réseaux sociaux, créations graphiques et vidéos...

**INFORMATION VOYAGEURS** : fiches horaires, plan de réseau, communication de l'offre...

**RELATIONS CLIENTS** : CRM, enquête de satisfaction (1 vague), souplesse commerciale...

**DIVERS** : partenariats, cotisations, licences...



## Un an de fonctionnement du Léman Express

Pour marquer cette étape, une tablette de chocolat à l'effigie des trains Léman Express a été offerte aux 228 membres du Club Léman Express, qui ont également été tenus régulièrement informés des évolutions de l'offre.

Après un an de fonctionnement du Léman Express, il est également apparu cohérent de mutualiser le service Relations Clients avec le service Marketing et Communication pour ainsi devenir à partir du 16 octobre 2020 le service Communication & Clients.





# Production de l'offre

Un démarrage difficile dans un contexte inédit

Stabilisation de l'offre et processus d'amélioration continue

Léman Express a trouvé sa place dans le paysage de la mobilité du bassin franco-valdo-genevois

LÉMAN EXPRESS

LÉMAN EX



## Un démarrage difficile dans un contexte inédit

La nouvelle offre ferroviaire Léman Express, sujet de toutes les attentes en matière de mobilité sur le territoire franco-valdo-genevois, a eu un démarrage plutôt difficile début 2020. Son lancement a été perturbé par un mouvement social de grande ampleur en France, qui a été suivi par une crise sanitaire internationale inédite. Ainsi:

- Les tests mis en service n'ont pas pu être réalisés dans leur intégralité, comme envisagé en amont de la mise en service.
- Les processus de production, d'exploitation et de communication entre les différents centres opérationnels n'ont pas été éprouvés aussi complètement que prévu.
- Notre capacité de réaction et d'anticipation en a été fortement fragilisée et réduite.

La dimension transfrontalière du produit a accentué l'impact de ces dysfonctionnements.

Ces écueils se sont matérialisés par un nombre important de trains supprimés durant les premières semaines d'exploitation.

C'est dans ces conditions particulièrement difficiles que Lémanis SA a dû assumer son nouveau rôle d'opérateur du Léman Express. L'enjeu était de taille pour l'entreprise, car elle devait démontrer sa capacité à endosser la responsabilité de Coordination de la Production dans ce contexte tendu.

Pour faire face aux importantes difficultés rencontrées durant cette phase de mise en service, Lémanis a pris une mesure phare en instaurant, dès le 27 janvier 2020, cinq jours après le lancement de l'offre complète transfrontalière, une task force franco-suisse pilotée par le service Production de Lémanis, avec la participation des services opérationnels de la SNCF et des CFF pour traiter les principaux dysfonctionnements du Léman Express. Cette task force avait pour principales missions d'identifier les problématiques péjorant

l'exploitation du Léman Express, de prioriser leur traitement en fonction des impacts qu'elles génèrent et de mettre en place/décliner les mesures qui permettent une amélioration à court terme. La mise en place de cette nouvelle organisation, appuyée par un travail très soutenu des différents services et acteurs en lien avec le produit, a permis de surmonter ces difficultés et d'améliorer significativement la qualité des prestations fournies à nos clients.

En effet, les mesures déployées ont contribué à une stabilisation de l'offre atteinte au second semestre 2020. Pour illustrer les résultats obtenus, nous pouvons prendre l'exemple du nombre des suppressions de trains en opérationnel qui a été réduit de moitié entre janvier et mars 2020.



A noter que la régularité a également suivi cette même tendance, gagnant 2 points en ponctualité au terminus à 2'59" (mesure selon les standards suisses) et 6 points à 5'59" (mesure selon les standards français) entre janvier et décembre 2020. Sur la base des résultats obtenus, le traitement des dysfonctionnements au travers de la task force a été suspendu en septembre 2020, laissant ainsi la place à des séances de coordination-production plus classiques conduites par Lémanis. En complément, la crise de la Covid-19 a sensiblement modifié les comportements en matière de mobilité; des mesures drastiques ont été prises par les autorités afin de lutter contre la propagation du virus.

C'est dans ce contexte sensible que Lémanis a joué un rôle déterminant en assurant une coordination essentielle et efficace avec les services des douanes français et suisses, l'Office fédéral des Transports ainsi qu'avec le DFAE (Département fédéral des affaires étrangères). Il est important

de rappeler qu'au plus fort de la crise, le Léman Express était la seule offre de transport ferroviaire transfrontalière (internationale) proposée sur le secteur du bassin franco-valdo-genevois, contribuant ainsi à transporter les clients travaillant/exerçant des métiers dits « essentiels ».



## Stabilisation de l'offre et processus d'amélioration continue



Globalement, depuis l'été 2020, avec la stabilisation des niveaux de qualité produits, Lémanis est entrée dans une démarche d'amélioration continue, tant sur le plan de la production, de l'information voyageurs que du service.

- En matière de production, les résultats sont ainsi analysés finement toutes les semaines afin de travailler à l'amélioration des processus et des outils de production avec les entreprises ferroviaires productrices. De par son rôle d'assembleur, Lémanis est la seule entreprise en capacité de fournir des données consolidées sur l'ensemble du périmètre Léman Express. Une professionnalisation des reportings et surtout des analyses a été réalisée tout au long de l'année 2020, visant *in fine* un meilleur ciblage des actions à mener et un éclairage des décideurs.

- Conformément à ses obligations vis-à-vis des clients et des autorités organisatrices/commanditaires, le respect des standards de qualité liés à l'information voyageurs a été un enjeu crucial pour Lémanis, d'autant plus que ce thème était un point de fragilité important constaté après la mise en service. L'information voyageurs est le premier « lien » entre le client et le produit Léman Express, Lémanis a donc porté une attention toute particulière à cet item et coordonné une démarche d'amélioration continue de l'information voyageurs, traquant les dysfonctionnements des différents canaux d'information et soutenant la SNCF et les CFF dans les démarches correctives.

- En matière de qualité, Lémanis assemble les résultats des enquêtes sur la qualité de service produite réalisées en territoires français comme suisse, selon un référentiel commun aux deux pays, validé par les autorités organisatrices. Cette approche a permis une meilleure visualisation des indicateurs de performance, une identification plus aisée des axes de progrès, et un ciblage des mesures correctives à déployer.

Dans la continuité de ce qui avait été initié fin 2019, l'instance du Cercle Qualité mensuel a trouvé toute sa place dans le processus de gestion de la coordination apportant une réelle plus-value, notamment en traitant des sujets tels que la lutte antifraude, la propreté des trains, les objets trouvés ou la ponctualité.

## Léman Express a trouvé sa place dans le paysage de la mobilité du bassin franco-valdo-genevois

Un an après son lancement, le Léman Express a trouvé sa place dans la mobilité du Grand Genève: les objectifs de fréquentation fixés à moyen terme à 50'000 voyageurs/jour à l'issue de la période de montée en charge ont atteint, dès février/mars 2020, 45'000 voyageurs /jour, preuve que le marché a répondu présent à cette nouvelle offre transfrontalière.

De manière générale, la crise de la Covid-19 a considérablement impacté la fréquentation des transports collectifs depuis le mois d'avril 2020. Le Léman Express n'a pas échappé à cette tendance. Depuis les déploiements des premières mesures visant à restreindre la propagation de la Covid-19, la fréquentation du LEX est sensiblement corrélée aux restrictions imposées par les autorités telles que le télétravail, la fermeture des écoles, le confinement, le couvre-feu...

Ainsi, au terme d'une année très perturbée et malgré tout peu représentative, la fréquentation tourne autour de 30'000 voyageurs/jour sur l'ensemble du réseau, mais a retrouvé ses niveaux

initiaux de début d'année sur les parcours transfrontaliers.

Le suivi consolidé de la fréquentation de l'offre Léman Express est assuré par Lémanis SA selon des périodes prédéfinies qui ont été déterminées selon des situations conjoncturelles.

Pour mener à bien cette mission, le service Coordination-Production a dû mettre en place un processus permettant de traiter et d'analyser les données brutes de comptages émanant des matériels roulants Flirt et Régiolis, en France comme en Suisse. Grâce à la qualité et la fiabilité de ses livrables, Lémanis SA est devenue un référent en matière de traitement des données consolidées de comptages, ce qui se traduit par un apport fréquent de son soutien et de son expertise aux deux EF sur ce périmètre.





# Planification de l'offre

Planification de l'offre du Léman Express  
Un rôle prépondérant dans la coordination





## Planification de l'offre du Léman Express

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; l'acquisition du statut de candidat autorisé en avril 2020 lui a permis de réaliser en toute autonomie cette même opération pour le périmètre français. A noter que Lémanis SA a également effectué la transmission de l'expression de besoin à SNCF-R pour l'offre LEX 2022.

De par son nouveau rôle, le service Planification a participé aux différentes séances stratégiques liées aux travaux, aux concertations ou aux futurs projets effectifs sur territoire français.

L'ensemble des membres du service Planification a suivi les formations nécessaires pour la prise en charge des prestations de commandes de sillons dans les outils du gestionnaire d'infrastructure.

## Un rôle prépondérant dans la coordination

L'offre ainsi planifiée a été mise en service le 13 décembre 2020. A chaque étape, Lémanis SA 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 2021.

Dans le même esprit, Lémanis SA a coordonné les échanges et participé à la définition des plans de transport perturbés déployés tout au long de l'année 2020, dans un contexte de crise sanitaire internationale et de problématique majeure au niveau des ressources mécaniciens côté CFF.

En outre, Lémanis a œuvré à la planification de l'offre lors des périodes de travaux et d'entretien des infrastructures, en relation avec les gestionnaires d'infrastructure suisses et français. Des concepts de substitution ont à chaque fois pu être proposés en coordination étroite avec les autres réseaux, permettant ainsi de garantir la continuité de la chaîne de transport offerte à nos clients.

Lémanis SA s'est enfin attachée à poursuivre les réflexions avec les commanditaires dans le cadre de développements potentiels de l'offre Léman Express à moyen terme sur l'ensemble du réseau.



# Ressources humaines

Introduction de la formation de base

Professionalisation des processus RH



## Introduction de la formation de base

La Suisse a depuis longtemps facilité le modèle de l'apprentissage pour les jeunes, grâce à l'alternance des cours théoriques, donnés dans une école professionnelle, avec la pratique en entreprise. Ce modèle tout helvétique a également séduit l'entreprise, qui a développé un intérêt croissant pour la formation professionnelle de base. Cette approche s'est concrétisée par l'obtention d'une autorisation de former qui s'est traduite par l'engagement d'un apprenti employé de commerce de la branche Services et Administration (S&A).

Après une sélection à la Cité des métiers du Grand Genève, Frank Reymond mène son apprentissage avec l'objectif d'obtenir son Certificat fédéral de capacité (CFC) au printemps 2021.



## Professionnalisation des processus RH

Le développement des processus RH et administratifs est devenu une priorité afin de fournir une structure cohérente avec le développement de l'entreprise. Ainsi, les processus concernant la formation continue, les évaluations annuelles et les processus

IT ont été améliorés pour rendre l'organisation encore plus agile. L'organisation du déménagement du siège a été une autre partie importante à réaliser afin que chacun retrouve une place de travail à satisfaction au sein des nouveaux bureaux.







Secteur

D

Voie

2





Chemin de la Gravière 3  
CH - 1225 Chêne-Bourg

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

