



#traindunion

# LÉMANIS SA RAPPORT D'ACTIVITÉ 2022



# Sommaire

p. 03	<b>Le mot du Président</b>	A
p. 04	<b>Le mot du Directeur Général</b>	B
p. 05 - 07	<b>Corporate Gouvernance</b> Le Conseil d'administration Organigramme du Conseil d'administration Raison sociale et actionnariat Assemblée générale Gestion d'entreprise Organe de révision	C
p. 08 - 12	<b>Lémanis SA : vision, missions et organisation</b> Notre vision Notre mission Nos valeurs Les hommes et les femmes chez Lémanis SA Stratégie Ne pas être victime de notre succès Responsabilités	D
p. 13 - 16	<b>Gestion de l'offre</b> Contractualisation	E
p. 17 - 22	<b>Production de l'offre &amp; Qualité de service</b> Introduction Une fréquentation qui bat des records Informations aux voyageurs et services En ordre de marche pour faire parler la data	F
p. 23 - 38	<b>Marketing, Communication &amp; Clients</b> (Re)séduire Renforcer l'engagement Augmenter la satisfaction clients Des clients heureux	G
p. 39 - 42	<b>Lémanis SA acteur du territoire</b> Mobilité intégrée et connaissance du territoire Visites institutionnelles	H



Trois années que Léman Express est en service et le pari de faire de cette offre ferroviaire transfrontalière la colonne vertébrale de la mobilité sur le bassin franco-valdo genevois me semble en passe d'être gagné.



Olivier Devaux  
Président du Conseil d'administration

Œuvrant comme Président de Lémanis SA depuis maintenant 9 mois, à la suite d'Alain Thauvette ayant fait valoir ses droits à la retraite, je suis particulièrement impressionné par la montée en charge de ce produit et par l'engagement des équipes, à la fois chez Lémanis comme chez ses deux maisons-mères.

Ainsi, Léman Express, en même temps qu'il fêtait sa troisième bougie, a dépassé le deuxième palier d'objectif de fréquentation, en transportant un peu plus de 61 000 voyageurs par jour en semaine. Un succès qui ne se dément pas avec des clients de plus en plus nombreux utilisant Léman Express également pour les loisirs,

des sorties nocturnes, ou simplement du shopping... Cela représente jusqu'à 30% des usages, preuve que Léman Express a trouvé sa place, bien au-delà du simple «train des frontaliers» comme nous l'entendions de manière sans doute réductrice au lancement de cette offre.

2022 est également l'année d'une stabilisation complète de la production du produit: avec une ponctualité atteignant 94,50% à 2 minutes 59 et 98,20% à 5 minutes 59, associée à une réduction du nombre de suppressions de trains en opérationnel, c'est un travail de mise en qualité payant qui a été mené, main dans la main, par les équipes de Lémanis, des CFF et de SNCF Voyageurs.

J'en profite pour saluer le travail des équipes, engagées jour après jour pour offrir un service sans effet frontière à nos clients, toujours plus nombreux. Les derniers soubresauts de la pandémie Covid 19 en janvier/février 2022 ainsi que les mouvements sociaux de fin d'année en France, ne doivent pas cacher l'engagement quotidien des équipes pour faire rouler chaque jour les 240 trains du Léman Express.

Ainsi, je suis fier de présider le Conseil d'Administration de Lémanis et surtout de suivre le succès grandissant de l'offre Léman Express. Premier RER transfrontalier en Europe, il ne manquera pas d'inspirer d'autres projets qui, sans nul doute, vont se développer dans les prochaines années dans un contexte de besoins de mobilité durable grandissants.

Olivier Devaux

## Le train de vie

Bien sûr, on peut prendre cette expression dans son sens habituel de «manière de vivre en fonction de ses revenus» pour affirmer que le Léman Express offre justement la meilleure manière de vivre sa mobilité en préservant au maximum ses revenus.

Oui, mais nous aimons bien jouer avec les mots à Lémanis, par exemple en traduisant par le hashtag «traindunion» notre fonction de saute-frontières cantonales et nationales...



Mathieu Fleury  
Directeur Général Lémanis SA

Nous avons donc plaisir à formuler au travers de cette image du «train de vie(s)» la réalité - ou plutôt LES réalités - que recouvre un Léman Express dorénavant solidement implanté dans son territoire. Cela fait en effet longtemps que le LEX ne peut plus être résumé à sa seule fonction initiale de moyen de transport domicile-travail. Les habitants des régions que nous couvrons se sont approprié le Léman Express comme véritable «train de (leur) vie», dans toute la richesse de leurs envies et la variété de leurs besoins. Nous prenons ce résultat comme la confirmation de la pertinence de notre stratégie «Loisirs», qui vise à exploiter pleinement notre potentiel hors heures de pointe.

En parallèle, nous travaillons d'arrache-pied pour bâtir le succès de demain sur celui d'aujourd'hui. Nous examinons dès à présent avec les autorités organisatrices et nos maisons-mères les mesures envisageables pour accueillir dans les meilleures conditions les nombreux nouveaux client-e-s dont nous anticipons l'arrivée dans les années à venir. Si le succès du modèle du LEX inspire loin à la ronde, ce n'est toutefois qu'en poursuivant dans la voie de l'innovation et de l'investissement que nous pourrions relever le défi du transfert modal.

Pour y arriver, j'ai la chance d'avoir autour de moi des passionné-e-s qui vivent leur mission avec cœur, dévouement et dans l'approche transversale qu'implique la complexité des enjeux: chères et chers Collègues, recevez ici l'expression de ma reconnaissance et de mon respect les plus sincères! Enfin, je ne saurais terminer sans remercier très chaleureusement les «deux Alain», pionniers du LEX et désormais anciens membres de notre conseil d'administration, pour m'avoir donné la chance de... prendre ce train en marche.

Mathieu Fleury

## 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. Durant l'exercice 2022, le Conseil d'administration a tenu

**4 séances ordinaires & 2 séances extraordinaires**

Pour donner suite à la démission d'Alain Thauvette au 31 mars 2022, l'actionnaire SNCF Voyageurs a proposé lors de l'Assemblée générale ordinaire du 03 juin 2022 Monsieur Olivier Devaux comme nouvel administrateur de Lémanis SA, élu Président du conseil d'administration lors de sa session du 03 juin 2022 jusqu'à l'Assemblée générale ordinaire de 2023 statuant sur les comptes de l'exercice 2022.



M. Alain Thauvette



M. Olivier Devaux

Pour donner suite à la démission d'Alain Barbey au 31 décembre 2022, l'actionnaire CFF SA a proposé lors de l'Assemblée générale extraordinaire du 02 décembre 2022 Monsieur David Fattebert comme nouvel administrateur de Lémanis SA, celui-ci a été élu Vice-Président du conseil d'administration lors de sa session du 02 décembre 2022 à compter du 01 janvier 2023 jusqu'à l'Assemblée générale ordinaire de 2023 statuant sur les comptes de l'exercice 2022.



De gauche à droite: Mathieu Fleury; David Henny; Alain Barbey; Alain Thauvette; Antoine Fontanel et Armelle Laugier

## Organigramme du Conseil d'administration



**Olivier Devaux**  
**Président**

Directeur Régional TER  
Auvergne Rhône-Alpes  
SNCF Voyageurs



**Alain Barbey**  
**Vice-Président**

CFF, Directeur régional  
Ouest



**David Henny**  
**Administrateur**

Responsable planification  
de l'offre CFF Voyageurs



**Antoine Fontanel**  
**Administrateur**

Directeur Régional TER  
Chef du Département  
stratégie, TER SNCF  
Voyageurs



**Nicolas Ecoffey**  
**Administrateur**

Responsable du  
développement des CFF



**Gérald Barras**

Secrétaire du Conseil  
d'administration



## 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 2022, l'actionnariat de la société était composé de la manière suivante:



## 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 2022, l'Assemblée générale ordinaire s'est tenue le 3 juin 2022 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 2022 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 2022, 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.

# Lémanis SA : vision, missions et organisation

## Notre vision

Au cœur de la chaîne de mobilité, Léman Express structure l'offre de services 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.

## Nos 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.

## Les hommes et les femmes chez Lémanis SA



Ils ont quitté Lémanis en 2022



**Cédric Nicolas Pleynet**  
Production & Qualité de service



**Florian Wünsche**  
Information voyageurs

Ils ont rejoint Lémanis en 2022



**Ali Bassi**  
Spécialiste production ferroviaire



**Adil Hanafi**  
Spécialiste qualité

### UNE FORMATION À BERLIN DES COLLABORATEURS DE LÉMANIS

Lémanis a donné la possibilité à ses collaborateurs de se perfectionner en allemand. Pour cela, une grande partie d'entre eux a profité d'un programme de formation intensif à Berlin.

Cette immersion culturelle aura permis de découvrir la culture germanique en immersion et ainsi de faciliter les contacts et la compréhension de nos collègues de langue maternelle allemande.





## Responsabilités

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.



Interlocuteur privilégié des autorités organisatrices et accompagnement du conventionnement,



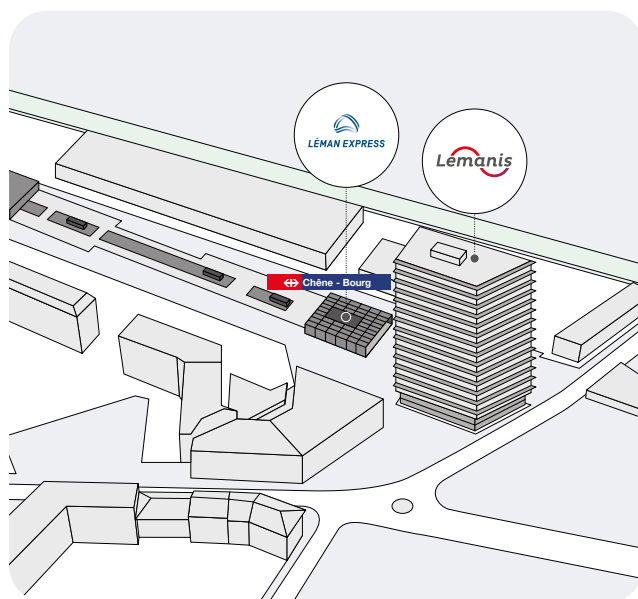
Responsable de la planification de l'offre



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.



## A saute frontière

Lémanis SA a son siège à Chêne-Bourg, dans la Tour Opale, qui est l'immeuble emblématique de ce quartier en pleine expansion et qui se trouve à deux pas de la gare du Léman Express. Lémanis SA dispose en outre d'un "établissement stable" en France, hébergeant notamment les activités de la DGA. L'établissement stable de Lémanis en France est situé au sein de la gare d'Annemasse.



## Stratégie

L'année 2022 a été l'occasion d'actualiser les mesures stratégiques du produit qui avaient été déclinées pour le lancement du Léman Express et de les remettre en perspective.

En interne, Lémanis a également profité de cette année plus stable pour rendre visite à deux sociétés sœurs (TiLo et RegionAlps) afin de recueillir les meilleures pratiques chez chacune d'entre elles et de pouvoir bénéficier de leur plus grande expérience.

Ce benchmark continuera en 2023.



## Ne pas être victime de notre succès

En 2022, Lémanis a effectué une projection des fréquentations sur la base des comptages réalisés sur les trains depuis le 15 décembre 2019.

Cette projection, présentée aux autorités organisatrices et aux commanditaires lors du COPIL du 07 octobre 2022, a permis à l'ensemble des participants de constater les difficultés d'emport qui pourraient être présentes dans les années à venir.

C'est dans ce contexte, qu'en fin d'année, un cahier des charges a été confié à Lémanis par le Canton de Genève et le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes afin d'étudier la possibilité de circuler avec des trains composés de 3 rames au lieu de 2 (comme c'est le cas actuellement) sur les lignes LEX à l'horizon 2027.

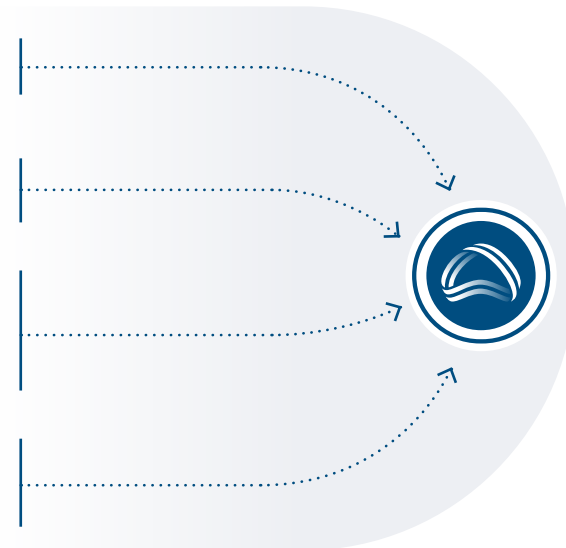
Le service planification s'est attaché à préparer l'horaire de service pour l'année 2023 supposant un travail en amont avec l'ensemble des parties prenantes :

Les clients à travers le recueil de leurs besoins d'évolution adressés par écrit au service clients,

Les Autorités Organisatrices /Commanditaires pour la définition du cadre de l'offre de transport,

Les Entreprises ferroviaires CFF Voyageurs et SNCF Voyageurs pour l'étude de faisabilité et la planification des moyens de production (ressources matériel roulant et conducteurs),

Les Gestionnaires d'infrastructure CFF Infra et SNCF Réseau pour l'étude de faisabilité et la confirmation horaire et capacitaire.

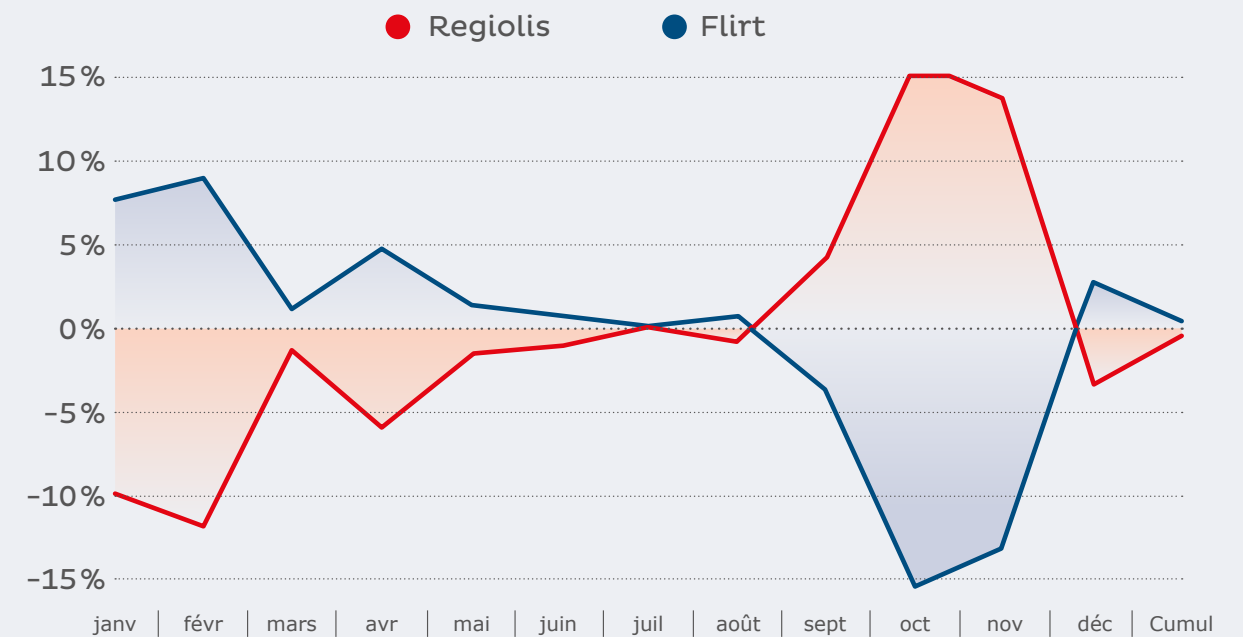


## Contractualisation

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.

Lémanis s'est positionnée en 2022 comme l'interlocuteur privilégié pour le suivi des prêts/emprunts de matériels roulants pour le compte des Entreprises Ferroviaires, dans le respect des équilibres financiers établis avec les Autorités Organisatrices/Commanditaires.

### Ecart constaté dans l'engagement de la flotte sur territoire étranger par rapport à l'objectif en 2022





Cette planification s'est matérialisée et formalisée par la commande des sillons du Léman Express pour le compte de CFF sur la partie suisse.

Sur le versant français et en attendant de retrouver le statut de candidat autorisé, Lémanis a pris en charge la commande des sillons du service annuel 2023 sous délégation de SNCF Voyageurs et avec ses propres outils garantissant, malgré tout, une planification de bout en bout de l'offre transfrontalière franco-suisse.

Le service s'est attaché à recenser les travaux planifiés sur des périodes limitées et les événements susceptibles d'impacter l'offre en cours d'année 2023 tout en apportant un premier éclairage sur les modifications à consentir. Ces éléments ont été remis aux services des Entreprises Ferroviaires, en charge des adaptations opérées ensuite en sous-annuel.

**Le service Planification de l'Offre au sein de Lémanis a été réorganisé en faisant converger en son sein les dimensions technique et financière dans le processus de construction d'une offre de transport ferroviaire transfrontalière, gage de meilleures synergies avec l'ensemble des parties prenantes.**

A compter du 11 décembre 2022, date de l'entrée en vigueur du nouveau changement d'horaire, des modifications de l'offre Léman Express ont ainsi pu être apportées :

- Des trains circulant avec une capacité doublée le samedi sur la L2, améliorant les conditions d'emport entre Coppet et Annecy.
- Un nouveau train au départ de Bellegarde à 21h57, du lundi au vendredi, arrivant à Genève à 22h30.

L'horaire 2023 avait été construit initialement en tenant compte de travaux planifiés, notamment ceux de la gare de Vernier impactant l'offre sur la ligne Genève – Bellegarde sur l'entier de l'année. Finalement, ces travaux ont été reportés en 2024, faute d'avoir pu obtenir les autorisations nécessaires, et l'horaire a dû être replanifié en urgence à l'été 2022 afin de ne pas impacter inutilement les clients.

Concernant les travaux planifiés en gare d'Annemasse du 2 avril au 24 novembre 2023, ils ont bien été pris en compte dans la planification de l'horaire annuel prévoyant une limitation des trains à Chêne-Bourg de 23h à 5h durant la nuit de dimanche/lundi à la nuit de jeudi/vendredi et engageant un travail de planification d'un concept de substitution.

Après deux années marquées par la pandémie Covid 19, 2022 a été marquée par la reprise de l'activité événementielle (salons, festivals, etc.) en France comme en Suisse.

Ainsi, pour la première fois, Lémanis a choisi, en accord avec les autorités organisatrices/commanditaires de s'associer et soutenir plusieurs événements importants du territoire desservi par Léman Express.

Au-delà des campagnes de communication réalisées, Lémanis a mis en œuvre avec les CFF et SNCF Voyageurs des adaptations de l'offre Léman Express, proposant ainsi aux voyageurs la possibilité de se rendre et de revenir d'un événement en train. En 2022, ce sont 3 événements majeurs qui ont fait l'objet d'une adaptation de l'offre : les Caves Ouvertes sur la région du Mandement, la Fête du Lac à Annecy ainsi que la Fête des vendanges à Russin. Quelques forçements ont également été réalisés lors de deux matchs internationaux de football au stade de Genève.

Forte du succès de ces premières réalisations, Lémanis a proposé l'élargissement de cette démarche pour 2023, avec la programmation d'actions autour de 5 événements.

Enfin, à la demande des Autorités Organisatrices/Commanditaires, le service a engagé un travail de planification sur de possibles évolutions de l'offre Léman Express à compter de 2024.

## Fête du Lac à Annecy



Pour la première fois, la Fête du Lac à Annecy a notamment fait l'objet de la mise en œuvre d'une offre spécifique pour permettre le retour en soirée après le spectacle, avec la création de 2 trains TER supplémentaires entre Annecy et Annemasse, en correspondance avec un train L4 à Annemasse pour le retour en Suisse. Cette première édition « ferroviaire » a été un succès avec près de 1500 clients ayant emprunté cette offre, à la fois vers la Haute-Savoie et la Suisse mais aussi vers la Savoie. Ce succès a été largement relayé dans les médias et sur les réseaux sociaux.

1500 clients



# Production de l'offre & Qualité de service

## Introduction

Depuis deux ans, les déplacements professionnels ont été particulièrement impactés par la crise sanitaire. Après une fin d'année 2021 et un premier trimestre 2022 toujours très affectés par la pandémie mondiale, l'affluence à bord de nos trains connaît un net rebond en atteignant un niveau très satisfaisant pour les déplacements professionnels et loisirs.

Cette tendance positive confirme également que les processus de coopération transfrontalière mis en place permettent d'appréhender et de traiter efficacement les problématiques conjoncturelles auxquelles nous avons été confrontés telles que la covid, le manque de mécaniciens CFF ou les mouvements sociaux locaux ou nationaux en France.

Les concepts d'exploitation définis et validés par Lémanis, en étroite collaboration avec les maisons-mères, ont systématiquement permis à nos clients de bénéficier d'une offre de mobilité transfrontalière de qualité.

L'organisation et la stratégie du service Opérations visant à toujours mettre le client au centre des préoccupations ont été récompensées par l'amélioration de la qualité du service fournie à notre clientèle. Cette amélioration s'est matérialisée par la baisse des suppressions opérationnelles par rapport au précédent exercice, les excellents chiffres de ponctualité fin de parcours et surtout par une appropriation et une adhésion massive des clients à notre produit.

### Indicateurs

	2020	2021	2022	Evol 21-22
% de non-réalisation de l'offre / planifié	19%	11%	7%	↓
Nbre de suppressions de trains à l'opérationnel	2'237	1'865	1'612	↓
Taux de ponctualité fin de parcours à 2'59	90.4%	93.3%	94.5%	↑
Taux de ponctualité fin de parcours à 5'59	96.8%	97.8%	98.2%	↑

## Informations aux voyageurs et services

La satisfaction de la clientèle est au cœur des préoccupations de Lémanis et, pour ce faire, nous veillons à ce que chaque voyage soit une expérience. Le service Opérations s'assure du respect des standards établis. Pour mener à bien cette démarche et répondre aux nouveaux enjeux, Lémanis veut être moteur sur le périmètre de la mobilité intégrée en travaillant en étroite collaboration avec les différents acteurs de son environnement.

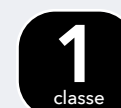
Cette volonté d'être leader dans ce domaine est motivée par le fort ancrage local de l'entreprise, sa connaissance et son expertise sur des déplacements transfrontaliers. Soucieux de fournir une information de qualité aux clientes et clients du Léman Express, le service Opérations entretient des liens constants et étroits avec les différents acteurs de la mobilité afin que les usagers puissent bénéficier d'une information fiable, simple et harmonisée durant les différentes étapes de leur voyage.

Pour illustrer la reconnaissance et l'appréciation du travail de Lémanis dans ce domaine, le service Opérations a été invité à participer aux KI Days 2022, qui est un événement des CFF sur l'information voyageur (Kundeninformation Days 2022), durant lequel environ 200 spécialistes issus de différentes entreprises de la mobilité suisse sont réunis. Lémanis a tenu un stand qui mettait en avant l'information voyageurs dans le contexte du transport transfrontalier. Cela a été l'occasion de présenter les enjeux et défis inhérents à notre activité internationale.



Kundeninformation Days 2022

### Service 1<sup>er</sup> classe



Regiolis



Flirt

Un travail complémentaire a été effectué sur la 1<sup>ère</sup> classe afin de mieux l'identifier et de faciliter la répartition des voyageurs dans le train.

Pour se faire, des annonces complémentaires dans certaines gares et à bord ont été mises en place afin d'indiquer l'existence d'emplacements de 1<sup>ère</sup> classe à bord des trains.

### INFORMATION VOYAGEURS DÉDIÉE À BORD DES TRAINS



Affiches sur les portes endommagées à bord des Regiolis



Affiches bagage abandonné

Par ailleurs, Lémanis a intégré, à l'automne 2022, un groupe de travail, mené par le Groupement des Communautés Tarifaires (GCT) afin d'identifier des produits tarifaires qui pourraient être dédiés aux loisirs, cette branche du voyage étant un des axes du plan marketing.



## Une fréquentation qui bat des records

Le rebond constaté à partir du deuxième semestre 2021 s'est maintenu tout au long de l'année 2022, malgré quelques soubresauts de la covid en débat d'année, ayant eu un impact sur les effectifs de conducteurs CFF et, par ricochet, sur l'offre.

Ce dernier exercice a en effet permis de donner une idée plus réaliste du potentiel du Léman Express, avec en point d'orgue, le mois d'octobre 2022 durant lequel le Léman Express a transporté pour la première fois plus de 61'000 voyageurs chaque jour de semaine. Le succès est présent sur nos six lignes, mais l'affluence est bien sûr particulièrement intense sur le cœur de réseau entre Annemasse et Genève. Les chiffres sur l'axe Genève-La Plaine matérialisent également cette embellie avec une croissance de +28% par rapport à 2021.

**En 2022, l'affluence à bord des trains a atteint un niveau record sur l'ensemble du réseau, on constate une évolution de +55% entre 2021 et 2022.**

**En moyenne, 52'000 montées quotidiennes en semaine**



Ces excellents résultats sont en corrélation avec l'amélioration de la qualité de la production qui s'est matérialisée par une baisse des suppressions opérationnelles, le maintien d'une ponctualité fin de parcours à très haut niveau et une baisse significative du nombre de réductions de compositions améliorant de fait les conditions de déplacements des voyageurs à bord des trains Léman Express.

Les chiffres confirment et valident d'une part que l'organisation mise en place, avec le rôle structurant de Lémanis en tant qu'opérateur du Léman Express, est efficace et d'autre part que les clients se sont définitivement appropriés le réseau en le rendant incontournable comme solution de mobilité au sein du bassin franco-valdo-genevois pour leurs utilisations quotidiennes que ce soit pour des raisons professionnelles ou pour les loisirs.

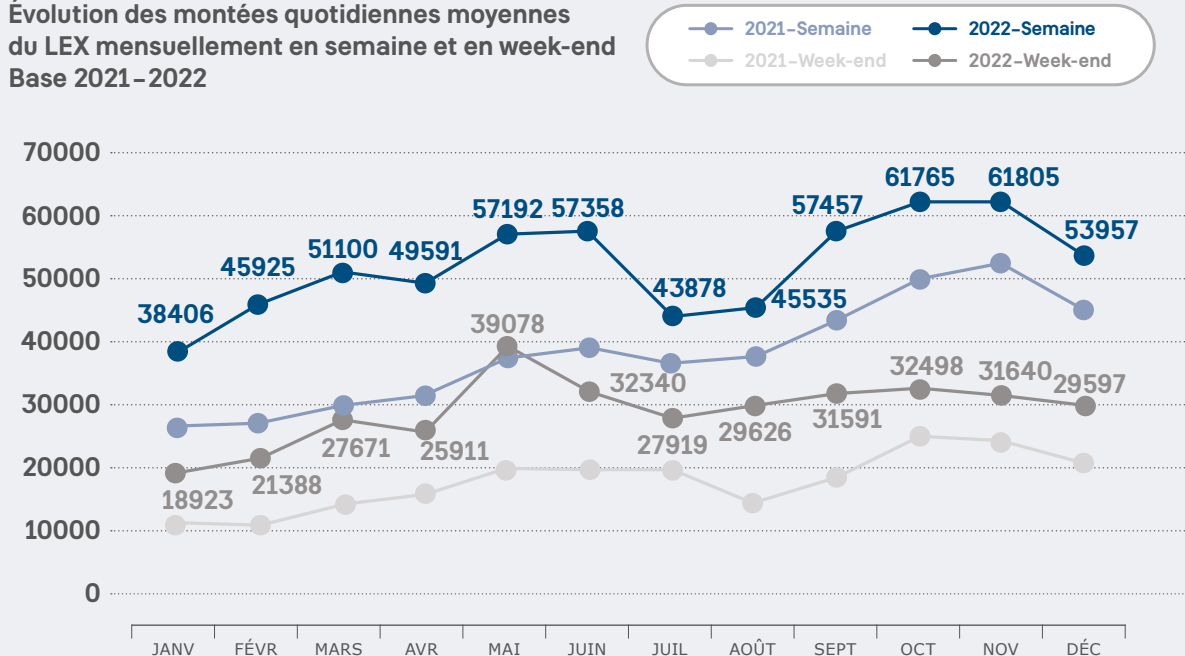
Cette tendance positive confirme également que les processus de coopération transfrontalière ont permis d'appréhender et de traiter efficacement les problématiques conjoncturelles induisant la mise en place de différents concepts d'offres en lien avec la covid, le manque de mécaniciens ou les grèves.

L'offre de week-end rencontre également un succès grandissant. De nombreuses actions ont été mises en place en 2022, à la fois en termes de renfort d'offre ponctuels sur certains événements majeurs du périmètre mais également de communication afin de promouvoir les activités en train pour la culture, et les loisirs. En 2022, entre 25 et 30% des voyageurs Léman Express se sont déplacés pour les loisirs, selon les résultats de nos enquêtes satisfaction.

**En 2022, entre 25 et 30% des voyageurs Léman Express se sont déplacés pour les loisirs.**

Moyenne voyageurs / jours Année 2022	
<b>Lu-Je</b>	<b>52114</b>
Moyenne voyageurs / jours Année 2022	
<b>Sa-Di</b>	<b>28477</b>

Évolution des montées quotidiennes moyennes du LEX mensuellement en semaine et en week-end Base 2021-2022



**60'000**  
Le palier des montées quotidiennes a été atteint à l'automne pour la 1<sup>ère</sup> fois.

**La fréquentation le week-end est en progression avec un pic enregistré au mois de mai**  
**Le poids de chacune des lignes reste stable en 2022 comparativement à 2021**

## Esprit Lémanis



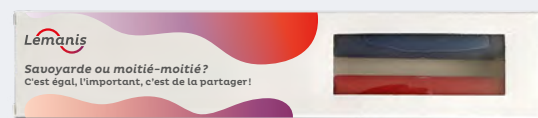
La bonne coopération entre les différents services concourant à la production du Léman Express est la pierre angulaire de notre organisation transfrontalière. En effet, la réussite globale repose sur le respect rigoureux des processus établis mais la dimension transfrontalière de notre produit complexifie significativement cette approche et impose une vigilance accrue dans ce domaine.

Par les responsabilités qui lui sont attribuées, Lémanis veille à ce que toutes les entités collaborent étroitement, efficacement et dans un climat de confiance réciproque afin d'atteindre un objectif commun qui est de fournir une offre de qualité à nos voyageurs tout en gommant l'effet frontière.

Au travers du concept Esprit Lémanis, l'entreprise agit auprès des acteurs des maisons-mères en organisant des rencontres bi-nationales entre les équipes, en partageant les bonnes pratiques et en établissant un pont entre les métiers, de part et d'autre de la frontière.

Durant cette année 2022, Lémanis a mis en oeuvre les premières actions du concept Esprit Lémanis, plutôt à l'attention des managers en organisant des visites et des rencontres autour du Cercle Qualité LEX. Lémanis s'est également rendue à plusieurs reprises auprès des équipes opérationnelles des maisons-mères, en charge de la production en quotidien (centres opérationnels Traffic Control Center à Lausanne, Centre Opérationnel Léman Express à Annemasse, Centre d'Exploitation Ouest ou Poste à Grand Rayon d'Action, cellule de conception et d'adaptation, etc.)

Les prochaines actions seront destinées aux personnels terrain en charge de l'assistance clientèle, de la conduite des trains, de la maintenance du matériel roulant et des centres opérationnels qui jouent un rôle décisif dans l'exploitation de l'offre LEX.



La fondue comme liant entre les équipes

## En ordre de marche pour faire parler la data

En 2022, le service Opérations a pleinement assumé ses responsabilités en tant que garant de la qualité du service rendu à la clientèle et en pilotant la coordination de la production transfrontalière.

Dans un souci d'amélioration, le service Opérations s'est réorganisé afin d'une part de professionnaliser la gestion des données et d'autre part pour soutenir plus fortement/tangiblement les maisons-mères en analysant de manière plus fine les données de production transfrontalières assemblées.

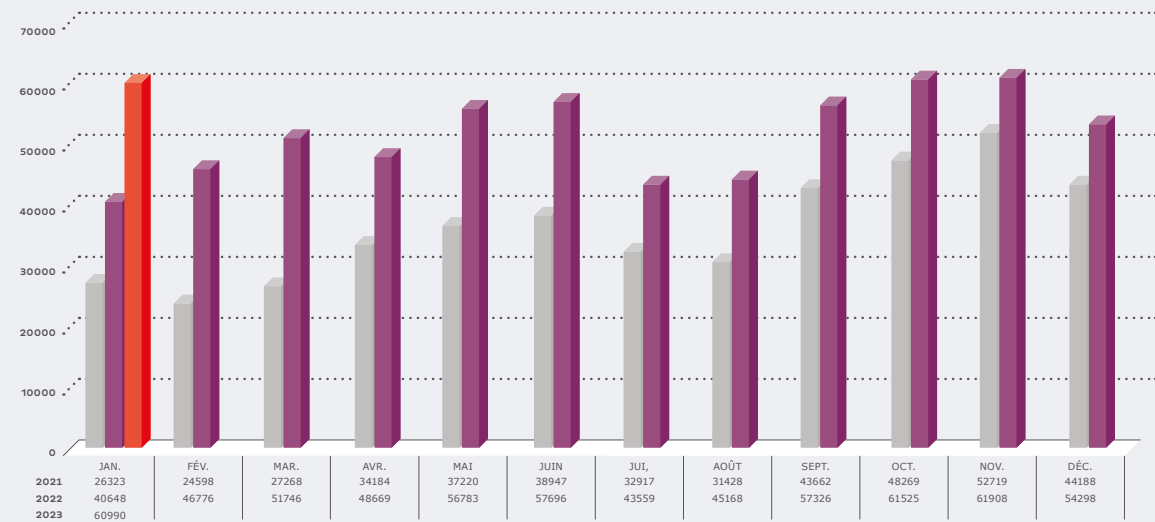
Cette stratégie a pour finalité la mise en place d'une approche proactive dans notre mode de fonctionnement et dans la relation avec nos partenaires. Le service Opérations souhaite ainsi identifier les écarts potentiels provenant de divers problématiques de production afin de réduire leur probabilité d'occurrence, accroître la collaboration avec les maisons-mères et de déployer les mesures d'amélioration idoines.

Pour mener à bien cette démarche, Lémanis a fait appel à un prestataire qui a pour missions de développer un nouvel outil de gestion de la Data, sécuriser et simplifier le processus d'acquisition des données, faciliter l'analyse et améliorer la qualité des livrables au travers de l'outil Power bi.

Cette démarche constitue un enjeu capital pour Lémanis car elle permettra de fournir à nos maisons-mères et partenaires des reportings plus lisibles et des analyses production plus approfondies.

Le renforcement de la collaboration entre le service Opérations et les maisons mères a déjà commencé avec les démarches préparant la mise en place d'une Gestion de Flotte intégrée qui a pour objectif d'améliorer le suivi de la Flotte Léman Express, en permettant à Lémanis d'affiner et de développer sa compréhension de l'évolution de la situation sur son périmètre.

Cette nouvelle organisation permettra à Lémanis d'être moteur dans la gestion et l'analyse des données de production transfrontalière. Au-delà de proposer une qualité de service irréprochable à nos clients, nous devons mettre en place une organisation permettant de faire face au changement de comportements des voyageurs, enjeu capital pour les acteurs de la mobilité en cette période post covid. Les croissances économique et démographique projetées sur notre périmètre, dans les prochaines années, accentuent l'importance de ce travail et le caractère fondamental du rôle que jouera Lémanis dans la mise en place de solutions qui contribueront à répondre à ce défi sociétal.





# Marketing, Communication & Clients

En 2022, de nombreuses actions de communication ont été réalisées autour des 3 axes de travail définis dans le plan de communication 2022 :

**1**

**(Re)Séduire,**

au travers d'actions de communication autour des loisirs et du temps utile

.....> p.25

**2**

**Renforcer l'engagement,**

grâce à des mesures digitales qui permettent de s'adresser à la communauté Léman Express

.....> p.29

**3**

**Augmenter la satisfaction de nos clients**

en maintenant une relation de proximité

.....> p.31





**PRENDRE LE LEX, C'EST PRENDRE LE TEMPS DE FAIRE AUTRE CHOSE.**

Le temps utile continue d'être mis en avant sur les campagnes, pour les déplacements pendulaires, occasionnels et loisirs. Des campagnes en cobranding ont également été réalisées avec les tpg, l'aéroport de Genève, la CGN et TGV Lyria.

Ces campagnes ont été diffusées à bord des rames Flirt du Léman Express, dans les ascenseurs de la fondation des parkings à Genève, dans les bus et tram tpg, en gare de Genève et Genève-Eaux-Vives ainsi que dans les gares françaises d'Annemasse, de Thonon-les-Bains, d'Annecy et de Saint-Gervais-les-Bains- Le Fayet.



Le Léman Express était également visible dans le 1<sup>er</sup> numéro du magazine Nouveau Genève, dans le Magazine OuBien?! d'unireso ainsi que sur l'application et le site du Dauphiné Libéré.

**LE LEMAN EXPRESS, AUSSI, POUR SON TEMPS LIBRE**

Le Léman Express inspire aux voyages en suggérant des activités et événements autour d'une gare :

• La série prochain arrêt, coproduite par Lémanis et le Grand Genève, vise à promouvoir la multimodalité et les déplacements pour les loisirs. 4 épisodes ont été réalisés en 2022 : la montagne avec Saint-Gervais, les loisirs au Château de Coppet, la culture avec La Comédie et Château-Rouge.

• Nous avons suivi nos clients qui se rendaient aux fêtes des vendanges et aux fêtes du Lac pour partager l'expérience d'un voyage en Léman Express vers un festival ou un événement.

• Les festivals sont aussi à l'honneur, avec le BlueGrass à La Roche-sur-Foron, Beach Party à Excenevex, ou encore Léman Blues Festival à Annemasse.

Retrouvez nos vidéos sur YouTube @leman\_\_express



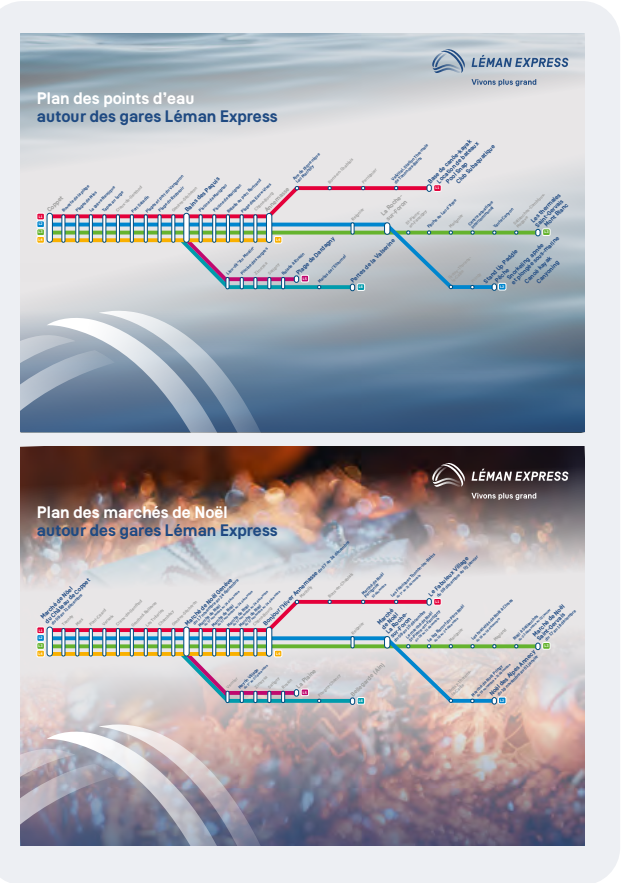
**LE PLAN DES LIGNES S'ADAPTE AUX SAISONS.**

Nous invitons les voyageurs à rejoindre les nombreux points d'eau accessibles autour d'une gare, pour l'été, et la magie de Noël en hiver.

Une belle collaboration s'est installée avec deux lieux emblématiques : La Comédie à Genève-Eaux-Vives et Château-Rouge à Annemasse : une campagne juste le temps d'une soirée, des publications sur les réseaux, une mise en avant sur le site Léman Express, deux épisodes vidéo « Prochain arrêt ».



Le Léman Express vous ramène après votre pièce ou votre spectacle : Les trains Léman Express circulent jusque 00h30, en semaine, entre Annemasse et Coppet, et toute la nuit le samedi et dimanche, permettant ainsi de promouvoir la culture en train.



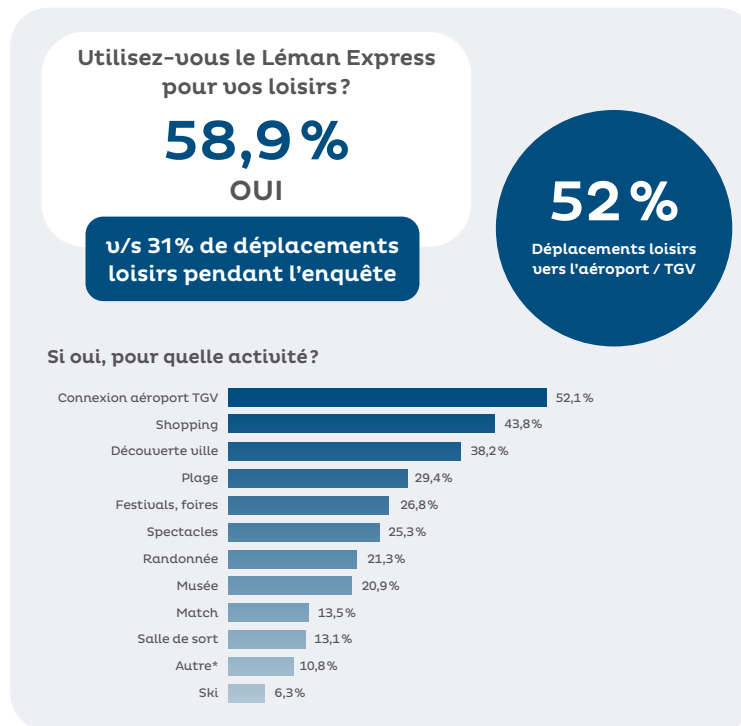


## STRATÉGIE LOISIRS EN PARTENARIAT AVEC LES GÉNÉRATEURS ET LES PRESTATAIRES DE MOBILITÉ

### Des voyageurs occasionnels au rendez-vous

L'offre du week-end a rencontré un grand succès avec des chiffres de fréquentation en hausse. Les nombreuses actions autour des loisirs, en termes de renfort d'offre et de communication ont porté la promotion du train pour la culture, les loisirs et les festivals. En juin 2022, nous avons demandé à nos clients s'ils utilisaient le Lemman Express pour leurs loisirs, ils sont 58,9% à répondre oui en général et 31% à voyager pour les loisirs au moment où ils ont été interrogés par un enquêteur.

Ces résultats confirment que les clients se sont définitivement appropriés l'offre en la rendant incontournable comme solution de mobilité au sein du bassin franco-valdo-genevois, tant pour leurs déplacements domicile-travail que pour leurs loisirs.



## 4 PARTENAIRES, 4 FOIS PLUS DE VISIBILITÉ POUR PROMOUVOIR LA CULTURE EN TRAIN

Evènement transfrontalier phare dans le paysage culturel franco-suisse, le Festival JazzContreBand a proposé une programmation d'artistes de la région, dans 36 salles de spectacles en France et en Suisse, dont la moitié sont accessibles en LEX! Pour la soirée d'ouverture, le 1<sup>er</sup> octobre 2022, Lémanis a mis en place une collaboration avec TAC Mobilité et Château-Rouge: les clients ont pu profiter de bus spéciaux entre la gare et Château-Rouge et bénéficier d'un tarif réduit offert par Château Rouge sur présentation d'un titre de transport.

L'ensemble des acteurs était satisfait de cette action. TAC a mis en place des navettes sur d'autres dates clé, Château Rouge a reconduit la réduction tarifaire durant toute la saison, sur présentation d'un titre de transport. De son côté, Lémanis a communiqué ces actions sur les différents canaux en portant le message: « allez-y en train! ».



## DES PARTENARIATS AVEC LES GÉNÉRATEURS ET PRESTATAIRES DE MOBILITÉ

Afin de promouvoir la destination Evian-les-Bains en train, un échange de visibilité a été mis en place en 2022 avec l'office de tourisme:

• **Durant l'été, des affichages en gare de Genève, de Genève Eaux-Vives et à Annemasse, également un spot radio**

• **Pour l'hiver, un affichage et des publications pour les Flottins d'Evian.**

### DESTINATION ÉVIAN



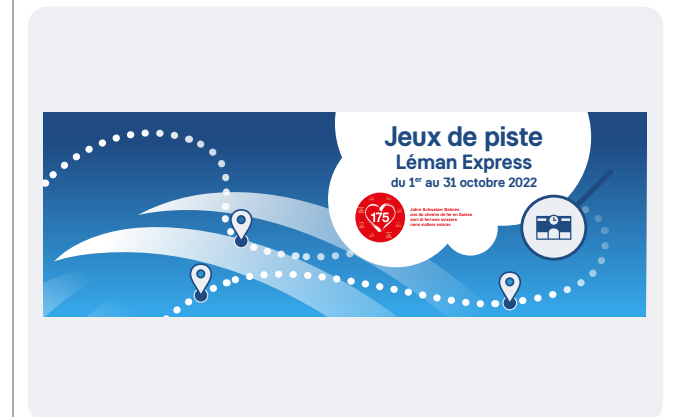
### GRANDE ENQUÊTE OD

Lémanis s'est associée aux acteurs de la mobilité pour l'enquête les « Transports publics de demain » sur l'ensemble du réseau du Grand Genève qui vise à connaître le comportement et les besoins des voyageurs des transports publics. Lémanis a porté la communication de cette enquête avec une distribution de flyer en gare et dans les trains, une campagne d'affichage dans les rames Flirt ainsi qu'une mise en avant sur le site et les réseaux sociaux.



## 175 ANS DU RAIL

En 2022, les transports publics suisses fêtaient leur 175 ans des transports publics. Lémanis a organisé une animation autour des gares de Genève-Eaux-Vives et d'Annemasse.



## LE TRAIN AUSSI POUR LE SHOPPING

Unireso et Genève Avenue ont lancé un jeu concours qui vise à chasser les aigles dans les commerces et les transports publics. Plus on scanne des QR rares, plus on a de chance de gagner. Justement l'un des aigles rares était caché dans les rames flirt.



## 2 Renforcer l'engagement

### MISE EN PLACE D'UNE STRATÉGIE DIGITALE

Une stratégie digitale a été mise en place en janvier 2022 afin d'augmenter la communauté LEX.

Lancement d'INSTAGRAM le 1<sup>er</sup> avril 2022, aujourd'hui la 2<sup>ème</sup> plus grande communauté avec 1'697 membres, au 31.12.2022. Une communauté engagée et ambassadrice, qui partage son expérience avec des commentaires très positifs.

Lancement de la série Prochain Arrêt qui vise à promouvoir les déplacements loisirs et la multimodalité. Un épisode co-produit avec Lemman Pass et 3 avec le Grand Genève.

Un ton of voice plus frais et une signature plus personnalisée avec les prénoms : Deborah, Myriam, Céline pour Lémanis.

Un nouveau site internet mis en ligne le 15 décembre 2022, plus intuitif et plus efficace alliant les caractères pratique et ludique. Il propose désormais une recherche horaire via un moteur de recherche et inspire des idées aux voyages en train. Sur ce nouveau site, nos clients peuvent retrouver, au même endroit, tous les événements de la région. Pour cela, Lémanis a mis en place un partenariat avec APIDAE qui recense toutes les activités des offices de tourisme français, que nous avons accompagné dans leur développement à Genève.

Une communauté engagée

**2,6 millions**  
de personnes ont vu une publication LEX

**53'000**  
personnes ont interagi sur nos pages

**3'771**  
commentaires en 2022, soit +148 %

Notre service clients a répondu à **650 commentaires** sur les réseaux et a envoyé **875 publications** en 2022.

Média	Abonnés
	+ 89.6 %
	+44.7%
	+100%
	+48.7%
	+34%
	+16%
TOTAL	<b>+87 points</b> ↑

### GRAND SUCCÈS DES JEUX CONCOURS

- en juin, pour lancer la saison estivale en partenariat avec TGV Lyria et La Comédie de Genève
- en octobre, pour le jeu de piste des 175 ans des transports publics
- en décembre pour la date anniversaire des 3 ans du LEX



Meilleures publications en 2022

### UNE COMMUNICATION PERSONNALISÉE

Avec 2'529 membres, le canal WhatsApp est celui qui rencontre le plus de succès. Jusqu'ici nous envoyions le même message à tous les voyageurs.

Depuis le 15.12.2022, nos clients reçoivent uniquement les infos trafic/travaux sur les tronçons qu'ils ont sélectionnés. Nous communiquons sur les infos travaux et uniquement les infos trafic macro (les perturbations opérationnelles sont communiquées par les entreprises ferroviaires CFF et SNCF).

Restez informés via WhatsApp

### UN NOUVEAU SITE

Mis en service le 15 décembre 2022, ce nouveau site est plus fonctionnel, plus clair et plus humain avec de grandes nouveautés pratiques pour nos clients :

- Une recherche d'itinéraires, les fiches horaires sont ainsi consultées plus facilement
- Les trains fortement occupés sont annoncés par un picto
- La carte interactive a été optimisée, en collaboration avec le Grand Genève, afin de rajouter les services et connexions dans les gares des périmètres CFF et SNCF
- Un agenda des événements est proposé afin de retrouver facilement tous les événements de la région
- Une visite virtuelle de la flotte Lemman Express, avec une visite des cabines de conduite en cadeau



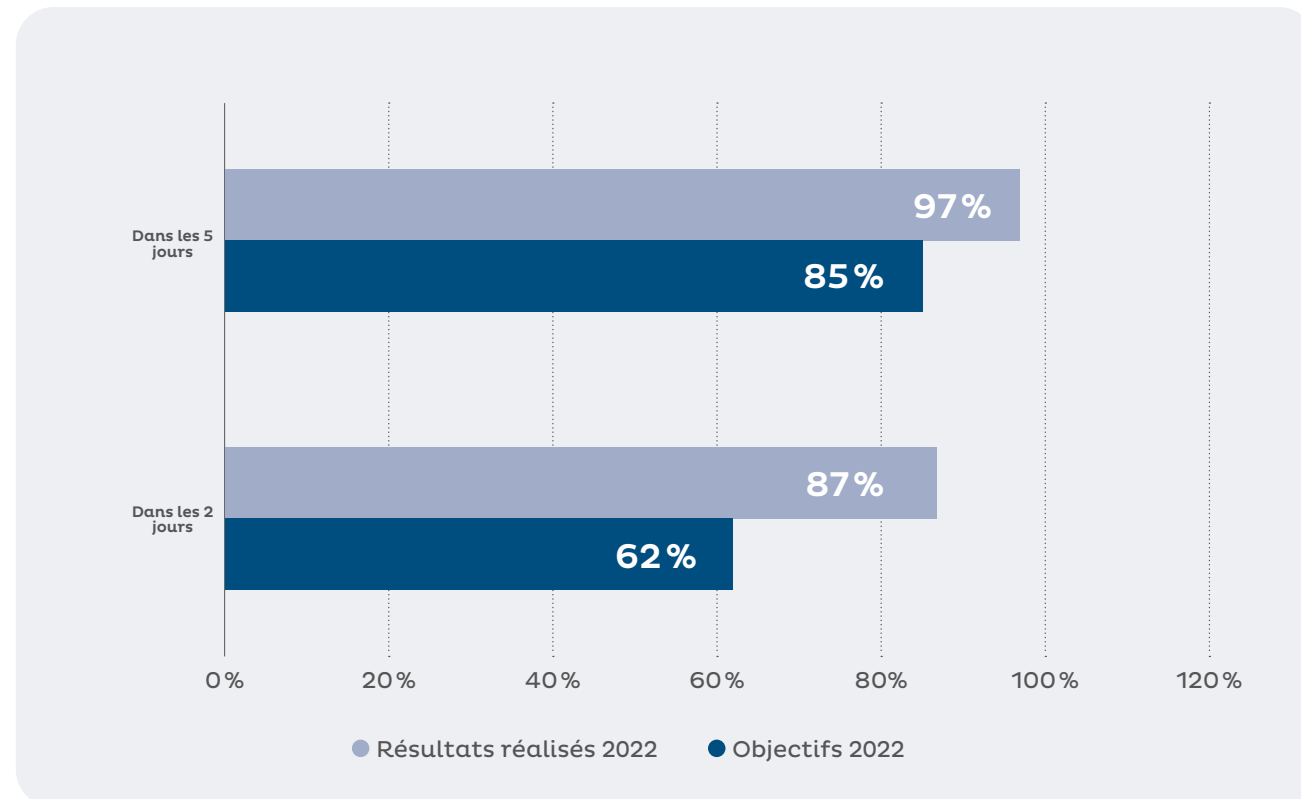
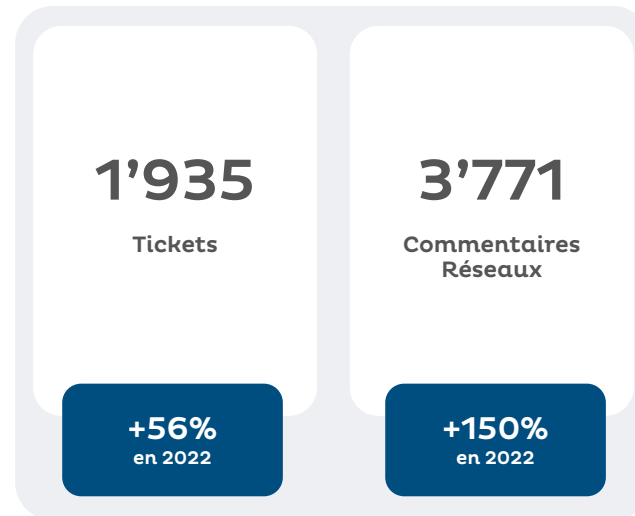


### 3 Augmenter la satisfaction clients

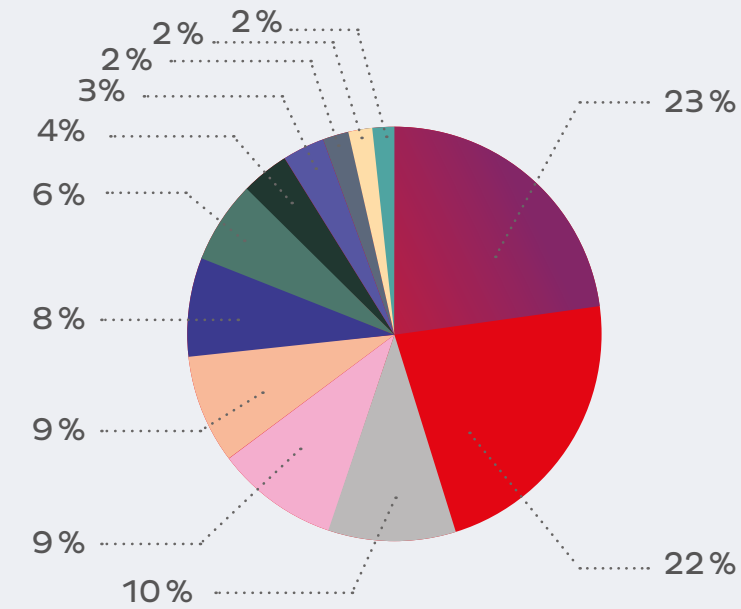
#### LE SERVICE CLIENTS, TOUJOURS EN PRIORITÉ

Le service Communication & Clients traite les écrits de nos clients : par emails ou via les réseaux, les contacts téléphoniques restent gérés par les maisons-mères. Lémanis veille à répondre de manière personnalisée à chaque message, allant chercher une réponse précise et transparente lorsque cela est possible. Pour cela, une étroite collaboration est en place avec le service production ainsi qu'avec les services clients respectifs des CFF et de la SNCF.

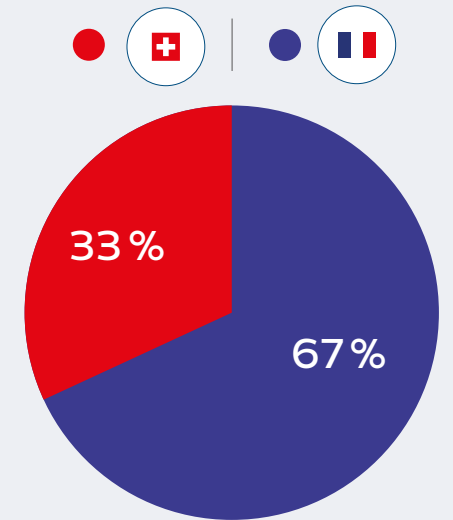
En 2022, le service clients Lémanis a traité 56% de tickets supplémentaires par rapport à 2021, avec un délai de réponse de 2 jours dans 87% des cas.



#### THÈMES 2022

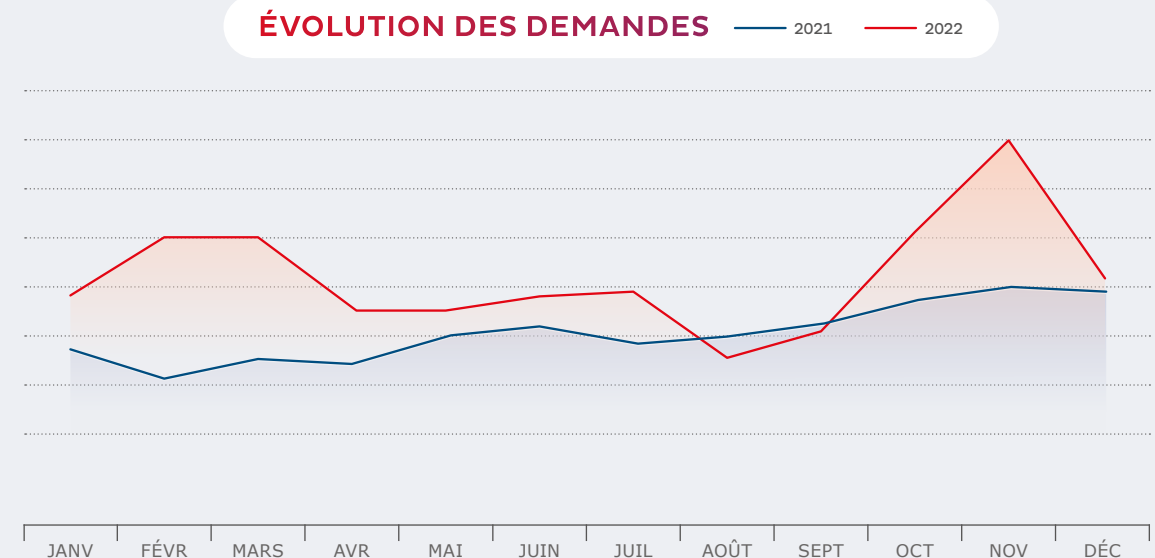


#### PROVENANCE DES DEMANDES



- Retard / Suppression
- Distribution
- Emport
- Horaires / Trajet
- Grève
- Contrôle
- Plan de transport
- Equipement / Confort
- Objets trouvés
- Travaux
- Correspondance
- Vélo

#### ÉVOLUTION DES DEMANDES



## LA SATISFACTION CLIENTS COMME PRIORITÉ

Comme chaque année, deux vagues d'enquêtes ont été réalisées sur une durée de quinze jours afin de mesurer la satisfaction de nos clients à bord du Léman Express. La première enquête a eu lieu du **3 au 19 juin**. En raison du mouvement social en France, la deuxième a été décalée du **2 au 18 décembre 2022**.

Cette année encore, ces enquêtes ont connu un très grand succès auprès de notre clientèle avec 6'826 réponses, soit une augmentation d'environ 45% de réponses en 2022.

Elles ont reçu un très bon accueil auprès des clients à bord, le nombre de réponses suivant la progression de la fréquentation démontrant que nos client-e-s, bien loin de se lasser, s'approprient toujours davantage "leur" Léman Express, en nous offrant la possibilité d'identifier nos points d'amélioration et de nous inscrire dans une démarche d'amélioration continue. Nos enquêteurs ont été présents dans les trains en semaine, comme le week-end, sur toutes les lignes, aux heures de pointe comme aux heures creuses. En parallèle, les clients ont pu remplir le questionnaire grâce aux QR code distribués dans les trains, ainsi que via notre site et nos réseaux sociaux.

Chaque enquête de satisfaction est aussi l'occasion d'en apprendre plus sur les questions spécifiques touchant à la vie de nos clients.

Juin 2022

**MULTIMODALITÉ VÉLO + TRAIN**

Quels sont les freins pour vous de laisser votre vélo en gare ?

Besoin pour la suite du trajet  Peur de le laisser en gare  Pas de place pour le laisser en gare  Autre :

Seriez-vous intéressés par un parking sécurisé pour votre vélo dans votre gare de départ ?  Oui  Non

Si oui, combien seriez-vous prêts à payer pour ce service ?

Auriez-vous besoin d'autres services en gare en lien avec votre vélo ?

Réparations  Recharge vélo électrique  Autre :

Seriez-vous intéressé par un service de location de vélo à l'arrivée ou un service de double vélo (1 au départ et 1 à l'arrivée) pour vous éviter d'embarquer votre vélo dans le train ?  Oui  Non

Combien seriez-vous prêt à payer pour louer un vélo ?

**VOS LOISIRS EN LÉMAN EXPRESS**

Utilisez-vous le Léman Express pour vos loisirs ?

Oui  Non

Si oui, pour quelle(s) activité(s) ? (Plusieurs réponses possibles)

Connexion aéroport, TGV  Salle de sport

Découverte d'une ville  Ski

Festival, foires  Shopping

Match  Spectacle

Musée  Randonnée

Plage

Autre(s) :

Connaissez-vous la carte interactive du site Léman Express qui propose des activités autour des gares ?

Oui  Non

© Altamedia

Décembre 2022

**P PARKING**

Si vous êtes venu à la gare en voiture, où êtes-vous garé ?

Dans le parking de la gare  Sur la voirie, à proximité de la gare  Dans un parking excentré, précisez lequel :

Pourquoi avez-vous choisi ce stationnement ?

Le moins cher  Le plus proche  Pour les services associés  Je suis sûr d'avoir une place

C'est inclus dans mon abonnement  Autre :

Comment avez-vous rejoint la gare depuis le parking ?  Vélo  Bus  Piéton  Taxi  Autre :

Nombre de personnes dans la voiture (enfants inclus) ?

À quelle fréquence utilisez-vous le parking par semaine ?

5 jours ou plus  Entre 3 et 5 jours  Entre 1 et 2 jours  Occasionnellement

Comment payez-vous votre parking ?

C'est gratuit  C'est inclus dans mon abonnement  Je paye au coup par coup

**INFORMATION TRAFIC**

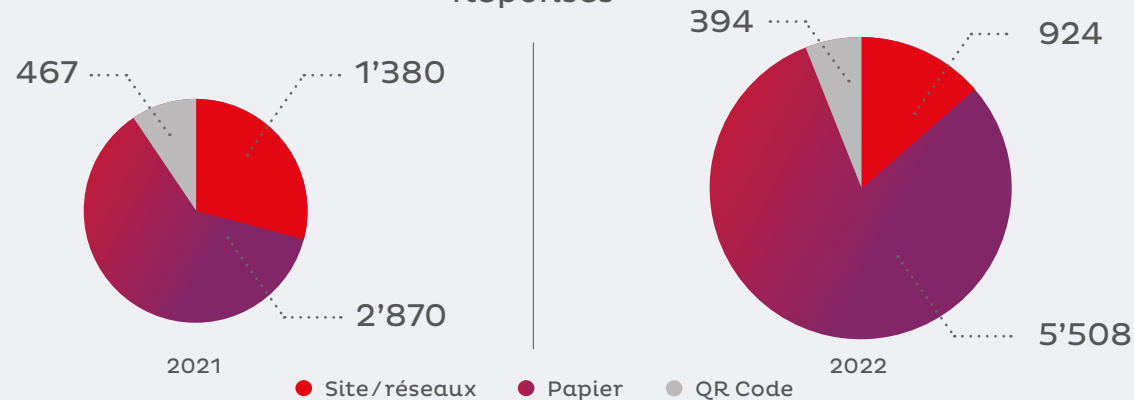
Où trouvez-vous les informations sur le trafic du Léman Express (travaux, perturbations...) ?

Site / App CFF  Site Léman Léman Express

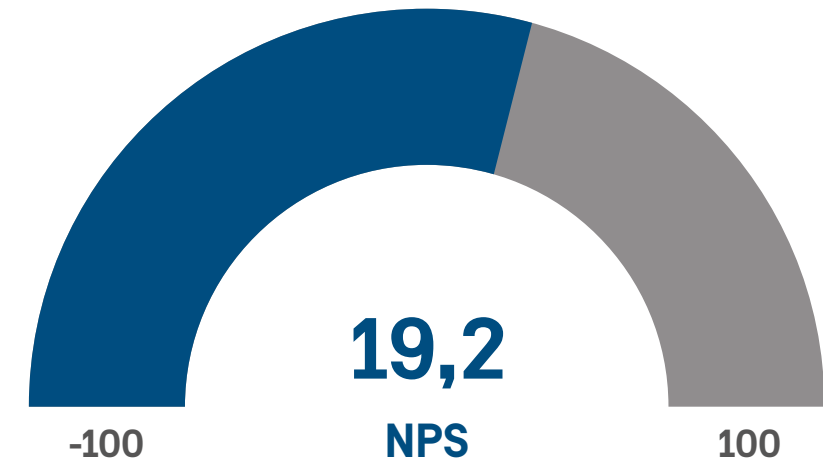
Site / App SNCF  Club Lex

Whatsapp Léman Express  Autre :

### Réponses



## Un NPS\* très... satisfaisant !



\*NPS (Net Promoter Score : indicateur permettant de connaître et de mesurer la satisfaction et la fidélisation des clients.

### Résultats 2022 de la satisfaction des clients voyageant à bord du Léman Express

1<sup>ère</sup> enquête **3,4** | 2<sup>ème</sup> enquête **3,4**

Votre voyage à bord **3,4** | Votre voyage à bord **3,4**

### Comparatif 2021/2022

	2021	2022	2022	2022
Votre voyage à bord	3.2	↗ 3.4	↗ 3.4	3.4
Votre sentiment de sécurité	3.31	↗ 3.46	↗ 3.45	3.45
La propreté globale	3.27	↗ 3.35	↗ 3.30	3.30
L'accessibilité à bord	3.26	↗ 3.41	↗ 3.39	3.39
Le confort	3.22	↗ 3.35	↗ 3.31	3.31
Les informations visuelles à bord	3.22	↗ 3.31	↗ 3.31	3.31
L'équipement à bord (prises, poubelles)	3.18	↗ 3.24	↗ 3.25	3.25
Les informations sonores à bord	3.11	↗ 3.25	↗ 3.26	3.26
L'équipement des sanitaires	3.08	↗ 3.11	↘ 3.06	3.06
L'emplacement pour les bagages	3.03	↗ 3.10	↗ 3.09	3.09
La disponibilité des sanitaires	2.92	↗ 2.98	↗ 2.97	2.97
La propreté des sanitaires	2.93	↗ 2.93	↘ 2.89	2.89
La facilité de trouver une place assise	2.98	↗ 3.14	↗ 3.03	3.03
La ponctualité	2.76	↗ 2.98	↗ 2.98	2.98
L'emplacement vélo	2.67	↗ 2.77	↘ 2.66	2.66



## Des clients heureux

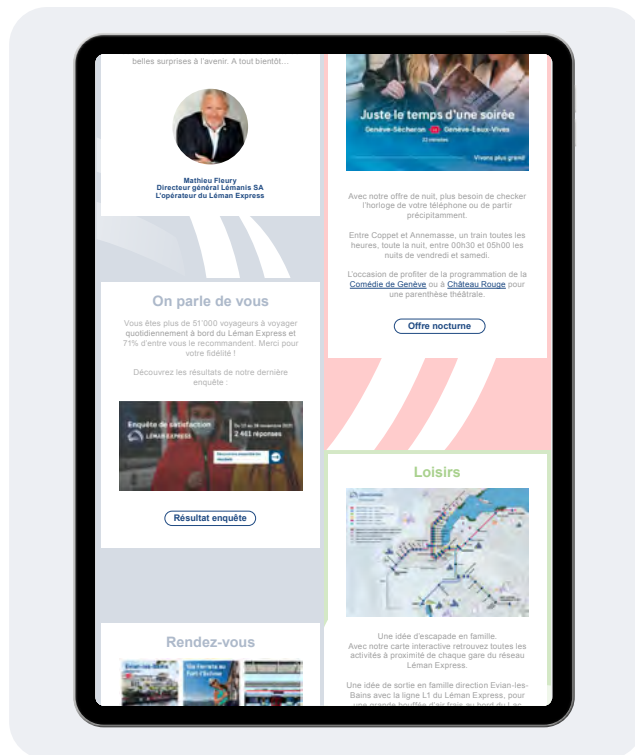
### LE RETOUR DU CLUB LEX

Le Club LEX a été lancé en 2018 afin de réunir les futurs voyageurs. Un premier événement avait été organisé afin de présenter le projet et faire voter leur jingle préféré, celui que nous entendons aujourd'hui à bord des rames.

En 2022, nous avons relancé le Club LEX suite à la période COVID afin de maintenir la relation de proximité avec nos clients et de faire profiter d'exclusivités.

3 newsletters leur ont été adressées en 2022: l'actualité du LEX (résultats de l'enquête par exemple), les bons plans, les avantages offerts par nos partenaires, ou encore des idées de sorties pour le week-end.

Un premier évènement a été organisé le 6 décembre 2022, un joli moment de rencontre et de partage entre les équipes Lémanis et les clients. Notre partenaire La Comédie était notre hôte, nos clients ont pu profiter d'une visite privée et exclusive des coulisses de La Comédie, un moment qui a séduit nos invités. Nos clients ont aussi gagné de jolis lots: des places à La Comédie, des croisières CGN et des cartes journalières Leman Pass.



## A LA RENCONTRE DE NOS CLIENTS

Une information clientèle sans effet frontière



Atelier senior avec ATE



Leman Express vous offre le café à Meyrin et à Annemasse



Journée du Tourisme



Conciergerie La Roche



La Praille



École de Thonon-les-Bains



Festival High Five à Annecy



Une nouvelle brochure pour retrouver toutes les informations utiles



Affichage et distribution en gare d'Annemasse lors des perturbations afin d'orienter les clients vers le tram 17. Flyer et affiches tram 17

SAMEDI 17 SEPTEMBRE				DIMANCHE 18 SEPTEMBRE			
GENÈVE	RUSSIN	RUSSIN	Retour GENÈVE	GENÈVE	RUSSIN	RUSSIN	Retour GENÈVE
09:48	10:03	16:55	17:12	09:48	10:03	16:25	16:42
10:18	10:33	17:25	17:42	10:48	11:03	16:54	17:12
10:48	11:03	17:55	18:12	11:48	12:03	17:25	17:42
11:18	11:33	18:25	18:42	12:18	12:33	17:55	18:12
11:48	12:03	18:55	19:12	12:48	13:03	18:25	18:42
12:18	12:33	19:25	19:42	13:18	13:33	18:54	19:12
12:48	13:03	19:55	20:12	13:48	14:03	19:25	19:42
13:18	13:33	20:25	20:42	14:18	14:33	20:25	20:42
13:48	14:03	21:25	21:42	14:48	15:03	21:25	21:42
14:18	14:33	22:25	22:42	15:18	15:33	22:25	22:42
14:48	15:03	23:25	23:42	15:48	16:03	23:25	23:42
15:18	15:33	00:25	00:42	16:18	16:33	00:25	00:42

Le dimanche 18 septembre  
Genève - Russin: un train toutes les 30 minutes de 11h48 à 18h48. En dehors de ces horaires, un train toutes les heures.  
Russin - Genève: un train toutes les 30 minutes de 12h55 à 19h25. En dehors de ces horaires, un train toutes les heures.

Horaires et achats sur le site et l'application CFF.

Affiches créées lors d'évènements sur le réseau LEX comme la Fête des Vendanges à Russin

Des fiches horaires ont été imprimées et distribuées dans les gares SNCF. La nouveauté 2022 est l'identification des trains fortement fréquentés.

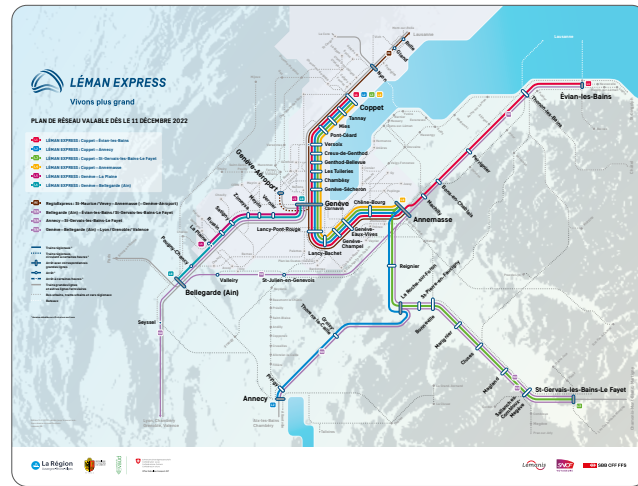


# Lémanis SA acteur du territoire

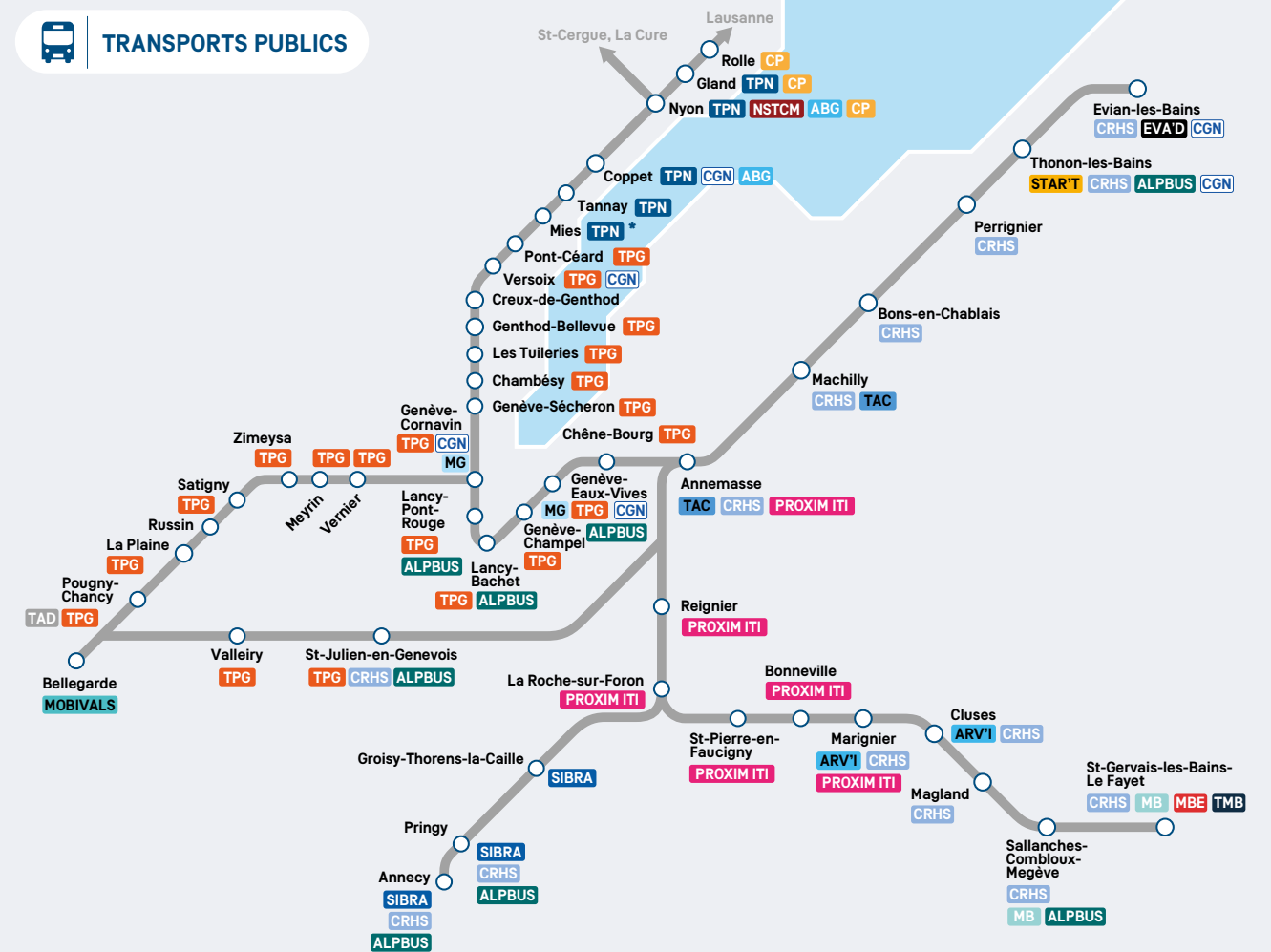
## Mobilité intégrée et connaissance du territoire

Lémanis a l'ambition d'améliorer la mobilité de bout en bout et notamment le passage d'un mode à l'autre, pour permettre un voyage le plus fluide possible. Une première version d'une cartographie de la mobilité intégrée sur le périmètre Léman Express avait été réalisée en 2019, en amont du lancement du service Léman Express.

La réactualisation de cette cartographie en 2022, réalisée conjointement avec les Autorités Organisatrices, a permis de souligner les progrès réalisés en matière de mobilité intégrée depuis 3 ans mais également de mettre en évidence les fragilités qui demeurent encore.



## TRANSPORTS PUBLICS



\*uniquement en offre nocturne les nuits du vendredi/samedi et samedi/dimanche

- ARV1 Réseau de bus urbain de Cluses, Arve et Montagnes
- START Réseau de bus de Thonon
- CRHS Cars Région Haute-Savoie
- PROXIM ITI Réseau de transport du SM4CC
- MB Montenbus Transport à la demande
- MBE Mont-Blanc Express
- TMB Tramway du Mont-Blanc
- EVA/D Réseau de bus du territoire urbain pays d'Evian - vallée d'Abondance
- CGN Compagnie générale de navigation sur le lac Léman
- MOBIVALS Transports en commun de Valserhône
- TAD Transports de l'Ain bus

- SIBRA Société intercommunale des bus de la région annécienne
- TAC Transport annemassiens collectifs
- TPG Transports publics genevois
- TPN Transports publics de la région nyonnaise
- ALPBUS Alpbus
- MG Mouettes Genevoises
- NSTCM Chemin de fer Nyon-Saint-Cergue-Morez
- ABG Alsa Bustours Gex
- CP CarPostal

Dans son rôle de colonne vertébrale de la mobilité du bassin franco-valdo genevois, Lémanis accorde une importance particulière aux modes de rabattement sur les gares du réseau et rencontre régulièrement à la fois les partenaires de mobilité, ainsi que les principaux élus du territoire.

C'est à chaque fois l'occasion de faire le point à la fois sur les résultats du produit Léman Express, mais aussi sur les projets plus locaux autour de la mobilité (construction de parkings, développement de pistes cyclables, sécurisation des cheminements, développement du réseau de transport en commun dans les communes-gare)

## STATIONNEMENT VÉLO

- P Stationnement en accès libre
- P Stationnement géré et sécurisé (vélostation et consignes collectives)
- V Système de vélo en libre service



## Train + Vélo

Plusieurs cartographies (parking vélo, P+R, etc.) résultant de ce travail ont été utilisées - sous une forme légèrement remaniée - par Lémanis fin 2022 et début 2023, en vue de l'information des voyageurs. Ainsi, la brochure Léman Express éditée fin 2022 intègre les cartes suivantes.

Les actions concrètes pour faire connaître les différents modes de transport de rabattement vont se poursuivre en 2023.



## Visites institutionnelles

En tant que société active dans le Grand-Genève et en Haute-Savoie, Lémanis participe à de nombreuses rencontres institutionnelles liées à l'offre de services des transports publics. Ces démarches lui permettent d'inscrire sa proximité du marché et son fort ancrage local. En voici quelques exemples :

### UNE VISITE DU CHANTIER NAVAL CGN PAR LA DIRECTION DE LÉMANIS SA

La Compagnie Générale de Navigation sur le lac Léman (CGN), a accueilli l'une des séances de l'équipe de Direction de Lémanis SA.

La journée sur place a été ponctuée par la visite de la halle et des ateliers du chantier naval, ainsi que par le site de la construction d'un nouveau type de bateau, le NAVIEXPRESS, qui exprime tout comme nous l'ambition d'une desserte transfrontalière Suisse-France renforcée et plus efficace avec un impact substantiel sur l'environnement des transports.



Séminaire interne du 14 octobre 2022, CGN SA, Lausanne



## UN CYCLE QUARTZ SNCF@CFF CHEZ LÉMANIS

Quartz est un programme de développement d'une nouvelle génération de cadres supérieurs au sein de la SNCF. Les CFF participent à ce cycle depuis 2018, à travers l'organisation de séquences en immersion.

A cette occasion, Lémanis a eu le plaisir de les accueillir à la Comédie de Genève pour une présentation générale du Léman Express et de Lémanis.



Quartz SNCF, saison 5 @CFF, La comédie de Genève, 7 octobre 2022

## CONGRÈS OUESTRAIL - CONNEXION INTERNATIONALE DE LA SUISSE OCCIDENTALE

A l'heure de la transition environnementale, ce 18<sup>e</sup> colloque d'OUESTRAIL a été l'occasion de faire le point et de dresser les enjeux futurs de la lutte au carbone et de prendre part aux discussions liées aux visions et attentes de la Suisse occidentale dans les zones frontalières.



Colloque OuestRail, 4 novembre 2022, Fédération des Entreprises Romandes, Genève





Fermé

522 215

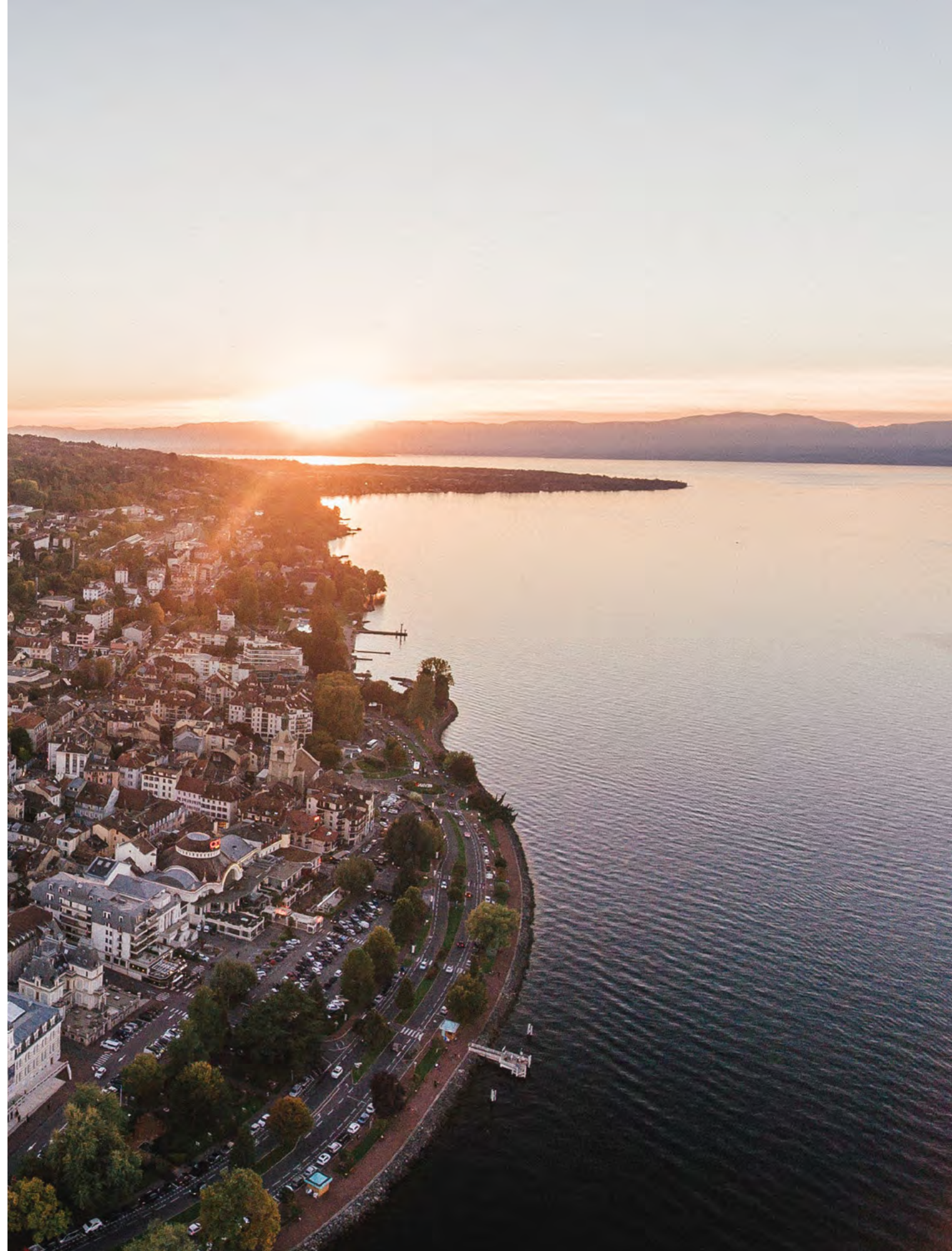
LÉMAN EXPRESS

522 226

Champel

C 2









Chemin de la Gravière 3  
CH - 1225 Chêne-Bourg

info@lemanis.ch  
www.lemanis.ch



LÉMAN EXPRESS



SBB CFF FFS