



#traindunion

LÉMANIS SA RAPPORT D'ACTIVITÉ 2023

Sommaire

01	Le mot du Président	A	18	Mobilité intégrée	L
02	Le mot du Directeur Général	B		Micromobilité et vélos	
03	Conseil d'administration	C	19-22	Opérations	M
04	Équipe Lémanis	D		Record de fréquentation: Nouvelle victoire cette année	
05	Vie de Lémanis	E		Cockpit de visualisation des données	
06-08	Esprit Lémanis	F		Offre loisirs et weekend	
	Sûreté			Qualité de service	
09	Le LEX inspire	G	23-24	Travaux et information voyageurs	N
	Visite de LFP Linea Figueras Perpignan			Storyboard	
	Visite SNCF Réseau			Opérations Communes	
	Participation de Lémanis au KUS Forum 2023		25-36	Marketing, Communication & Clients	O
10-12	Gestion de l'offre	H		Une Aventure avec le LEX	
	Demandeur de capacité			Un Flirt avec le LEX	
	Construction de l'horaire 2024			Une Relation sérieuse	
	Intervalles travaux 2024				
	Planification des événements 2024		37	Corporate gouvernance	P
	Sauts d'offres 2024			Raison sociale et actionariat	
	Contractualisation			Assemblée générale	
13	LEX III	I		Gestion d'entreprise	
	Amélioration des conditions d'emport			Organe de révision	
14	Great Place to work	J			
15-17	Développement durable	K			
	Swiss Triple Impact				
	Projet de service				
	Groupe de travail Léman Pass sur les Loisirs				
	Environnement				
	Dossier montagne: Activités en LEX				
	La montagne à portée de train				

A

Le mot du Président

Plus Vite, Plus Haut, Plus Fort, le Léman Express accélère encore et atteint plus de 70'000 voyageurs jour. De nouveaux défis nous attendent !



Olivier Devaux

Président du conseil d'administration

Je tiens à débiter en exprimant ma profonde reconnaissance envers notre directrice adjointe, Armelle Laugier, pour son dévouement exemplaire auprès de Lémanis et du Léman Express. Son engagement comme cheffe de projet, comme responsable de la mise en exploitation, puis comme directrice adjointe dans la phase de lancement durant ces 4 dernières années a été crucial dans le succès aujourd'hui incontestable du Léman Express.

Je souhaite pleine réussite également à notre nouvelle direction avec l'arrivée de Blaise Pawlikowski, nouveau directeur adjoint au côté de Mathieu Fleury, notre directeur général.

L'expertise et l'engagement de tous les membres du conseil et de l'ensemble de l'équipe de Lémanis ont été également des atouts précieux pour guider nos actions dans un contexte de développement très soutenu.

Le Léman Express, c'est aussi une aventure humaine qui tient au travail remarquable de tous les opérateurs qui aident à le produire chaque jour, en particulier nos deux opérateurs exploitants, les CFF et SNCF Voyageurs, dont la collaboration a été exemplaire.

Nous pouvons collectivement être très fiers des résultats que nous avons construits au cours des 4 dernières années, dépassant nos attentes avec plus de 2 années d'avance. L'année 2023 est celle d'un nouveau record de fréquentation à plus de 70'000 voyageurs jour, mais aussi celle d'un nouveau record de recommandation par nos clients.

Dans ce contexte très exigeant de très fort développement, les défis majeurs à venir seront ceux de maintenir ce haut niveau de qualité, de satisfaction de nos clients, tout en préparant de nouvelles étapes de développement du Léman Express.

Le mot du Directeur Général

Citius, Altius, Fortius – Communiter

Vous le saviez? Depuis 2021, un quatrième mot complète les fameux « plus vite, plus haut, plus fort » pour composer la devise olympique officielle: « communiter », qui signifie « ensemble ». Cette maxime pourrait parfaitement être celle du rail, car nous savons mieux que personne que l'exploit individuel ne permet rien sans un esprit d'équipe sincère. C'est justement la fonction de Lémanis de faire vivre ce team spirit au quotidien entre les équipes des CFF et de la SNCF. Et les résultats suivent! Le Léman Express - « LEX » de son petit nom - bat régulièrement des records de fréquentation, tout en assurant une belle constante dans la performance.

Pour relever ce challenge quotidien, la stratégie pour Lémanis implique davantage une intensification de l'imbrication des équipes que la création d'une entreprise ferroviaire indépendante, comme d'abord envisagé.

Ce deuxième souffle passe ainsi par notre intégration aux directions régionales des deux sociétés mères, ce qui permet implication, compréhension mutuelle des enjeux et mise en perspective des stratégies, par exemple marketing. Pour gagner l'autre « match », celui du transfert modal, des efforts sont encore nécessaires et l'audit de performance sévère des trois Cours des comptes de notre périmètre a rappelé aux autorités concernées leurs engagements en lien avec les mesures d'accompagnement du LEX.

L'enjeu est d'offrir un parcours fluide à nos clients, compétitif par rapport à celui qu'offre la mobilité motorisée individuelle. Être désigné comme exemple à suivre pour les agglomérations et les différentes régions frontalières nous donne une grande responsabilité et nous met sous pression pour être à la hauteur. Cela passe par une motivation sans faille des équipes et un climat de travail inspirant, salué cette année par l'obtention du label « Great Place to Work », magnifique récompense pour le management.

Cela se traduit aussi au travers du recrutement de talents, difficile lorsqu'il s'agit de remplacer des personnalités ayant marqué la jeune histoire de Lémanis... Merci de tout cœur Armelle et Céline: ça ne va pas être une mince affaire d'être à la hauteur, car vous avez fixé la barre vraiment haut!

N.B.: L'utilisation de la devise des jeux olympiques par le Président ainsi que par le Directeur Général sans concertation préalable souligne une forte cohésion, ainsi qu'une grande cohérence dans la volonté commune de toujours faire grandir le produit Léman Express.

Conseil d'administration

Le conseil d'administration est composé de cinq membres, présentés ci-après. La durée du mandat de chaque administrateur est de trois ans au plus, chaque administrateur étant indéfiniment rééligible. Durant l'exercice 2023, le conseil d'administration a tenu trois séances ordinaires, une séance extraordinaire et une séance avec décisions par voie circulaire.

Lors de sa séance extraordinaire du 9 novembre 2023, le conseil d'administration a pris acte de la démission de l'actuelle directrice adjointe, Armelle Laugier, au 31 décembre 2023, et a validé l'engagement de Blaise Pawlikowski, au poste de directeur adjoint de Lémanis à partir du 1^{er} janvier 2024.



Olivier Devaux
Président

Directeur Régional TER
Auvergne Rhône-Alpes
SNCF Voyageurs
Coordinateur régional
Groupe SNCF



David Fattebert
Vice-Président & administrateur

Directeur régional pour
la Suisse romande
CFF



David Henny
Administrateur

Responsable planification de l'offre
CFF Marché Voyageurs



Antoine Fontanel
Administrateur

Directeur de la Stratégie
et des Risques TER
SNCF Voyageurs



Nicolas Ecoffey
Administrateur

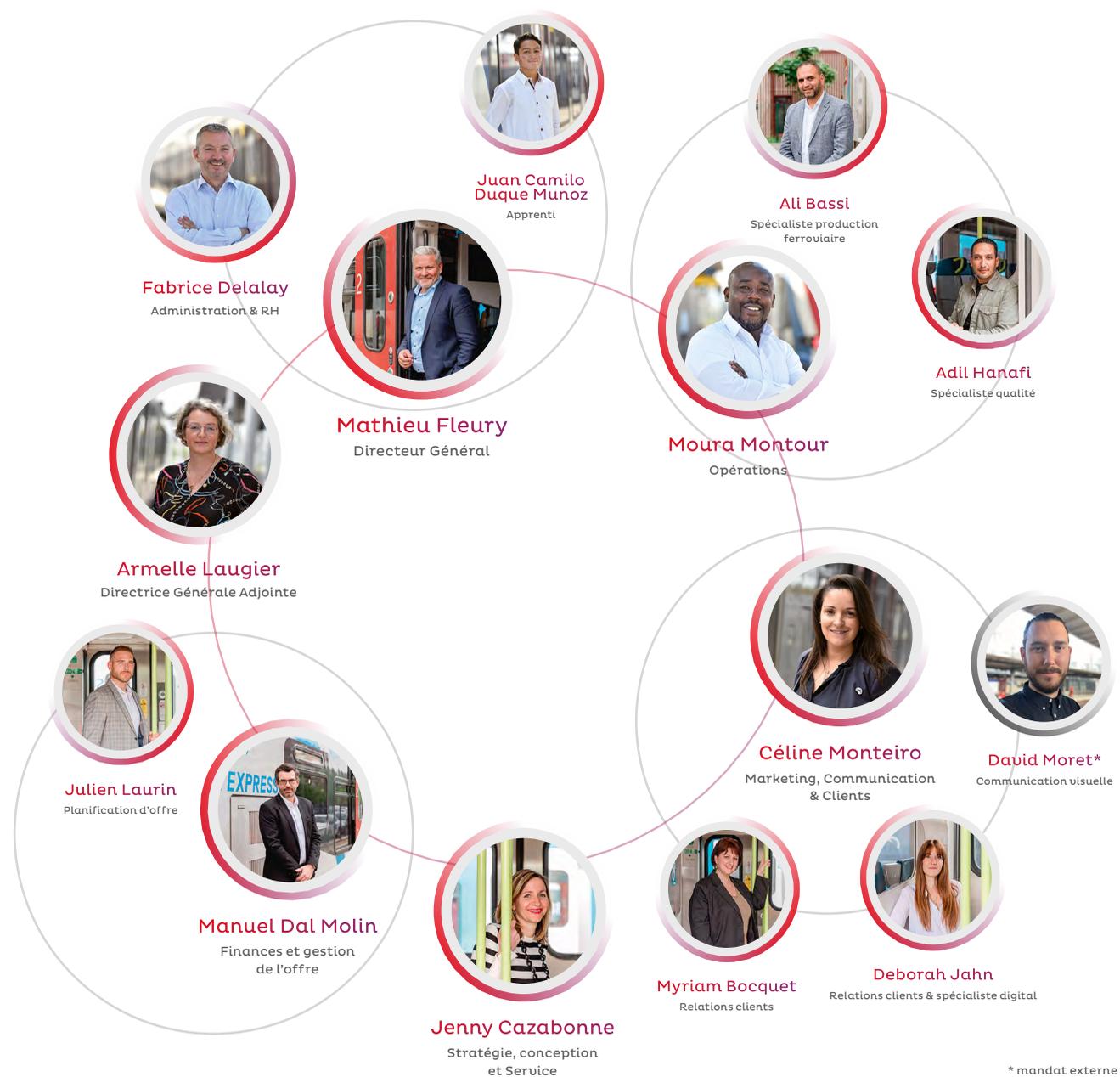
Directeur du développement
de l'entreprise
CFF



Gérald Barras

Secrétaire du conseil
d'administration

Les femmes et les hommes de Lémanis



Lémanis a souhaité porter une attention toute particulière aux étudiants, en cours ou fin d'études, et qui veulent acquérir une expérience au sein d'une structure agile, à dimension humaine.

Dans ce cadre, 2 stagiaires en marketing et communication ont été accueillies. Mariana Bravo pour une durée de 1 mois et Coralie Géluard pour 2 mois.



Annigna Hasler
Stagiaire / Trainee CFF

Lémanis a également bénéficié d'un partenariat privilégié avec les CFF, en recevant une stagiaire talentueuse issue du programme Trainee des CFF, Annigna Hasler, pour une durée de 6 mois. Cet échange lui a permis de s'enrichir de l'expérience très variée et polyvalente qu'offre une petite structure :

une expérience typique d'une PME – directe et concrète. Elle a apporté une valeur ajoutée à Lémanis par la qualité de son travail et l'implication dont elle a fait preuve.



Coralie Géluard
Stagiaire en marketing et communication



Mariana Bravo
Stagiaire en marketing et communication

Le regard de Annigna Hasler

Stagiaire / Trainee CFF



“Lémanis relie les gens, les régions et les cultures au-delà des frontières nationales. Cette diversité est également perceptible parmi les collaborateurs et recèle une grande force d'innovation. L'engagement et l'énergie avec lesquels l'équipe Lémanis fait avancer les solutions de mobilité durable m'ont impressionnée et inspirée.”

Ils ont quitté Lémanis en 2023



Fabrice Delalay
Administration & RH



Céline Monteiro
Marketing, Communication & Clients



Armelle Laugier
Directrice Générale Adjointe

Elle a rejoint Lémanis en 2023



Sabine Décaillot
Administration & RH



Stéphane Apothéloz
Communication Institutionnelle & Clients



Blaise Pawlikowski
Directeur Général Adjoint

Ils vont rejoindre Lémanis en 2024



Visite de Lémanis à St Gervais les bains, devant le tramway du Mont-Blanc

Comme chaque année, Lémanis a veillé à une bonne coopération entre les différents services en charge de l'exploitation du Léman Express. Cette action a été menée au travers de rencontres, ainsi que de visites de sites et services afin que les partenaires découvrent la réalité quotidienne de leurs homologues. Au cours de l'année 2023, Lémanis a organisé une rencontre entre les équipes dirigeantes des effectifs conducteurs des CFF et de la SNCF. Cette rencontre était la 1^{ère} depuis la mise en service du Léman Express. L'objectif était de renforcer la collaboration et de pérenniser le climat de confiance réciproque afin d'atteindre un objectif commun : fournir une offre de qualité aux voyageurs tout en gommant l'effet frontière.



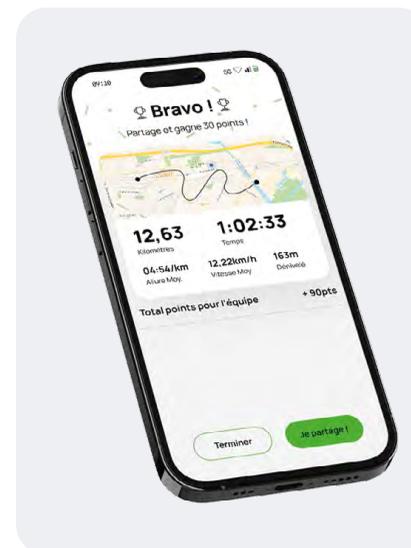
Rencontre conducteurs chez Lémanis le 27.04.2023



Présentation de l'offre Léman Express aux cadres de l'école SNCF Sup'Réseau à Lausanne

Le LEX GO Challenge, un défi accessible depuis n'importe quel endroit grâce à l'application mobile SquadEasy, a rencontré un franc succès, avec la participation de 160 collaborateurs des CFF, de la SNCF et de Lémanis, réunis au travers de 23 équipes qui se sont cordialement affrontées sur des épreuves sportives et des quiz en lien avec des thématiques environnementales.

160
collaborateurs
23
équipes



Sûreté

La sécurité à bord des trains et des gares de notre périmètre est également une préoccupation majeure de Lémanis et ses maisons-mères. La dimension transfrontalière du produit Léman Express rend l'enjeu plus difficile. Dans ce contexte, le partage des informations entre les services compétents s'avère être déterminant afin de garantir un transport sûr, performant et vécu sereinement par les voyageurs. À cet effet, Lémanis a conduit une séance de coordination sécurité à laquelle les entités sûreté des CFF et de la SNCF ont participé. Cette séance a notamment joué un rôle de facilitateur pour la mise en relation et le partage des bonnes pratiques liées à cette thématique.



Le regard de Pascal Hustache

Responsable développement outils technologiques du CRST
Responsable activité Cyno Explo zonal / Référent vidéo zonal
à la Direction Zonale Sûreté Sud-Est de la SNCF

“Nous avons eu le plaisir de visiter la cellule vidéo des TPO à Lausanne le 18 avril 2023, ainsi que le poste de gendarmerie en gare. Le 19 avril, nous nous sommes rendus à Olten afin de visiter leur centrale (poste de commandement des TPO). Nous étions accompagnés de responsables vidéo de la direction de la Sûreté SNCF de Paris pour découvrir leurs systèmes vidéo ainsi que leur protection par drones. Nous avons pu vraiment bien échanger entre nous pour découvrir nos différents process, équipements et améliorer nos échanges dans le cadre des problèmes sûreté en milieu ferroviaire.”



Participation de la Police cantonale de Genève à l'exercice catastrophe dans le CEVA le 18.10.2023



Visite du CRST de Lyon le 29.03.2023



Le regard de Michael Perler

Responsable de la sécurité et de la police des transports chez CFF

“Le 29 mars 2023 nous avons pu visiter le CRST à Lyon. La réception et la visite étaient exemplaires et nous avons été très bien reçus. Lors de cette visite nous avons pu constater que le CRST de Lyon était bien développé dans le domaine de la vidéo surveillance, spécialement nous avons été impressionnés par les patrouilles et vidéo, un élément que nous ne connaissons pas en Suisse, et la cellule vidéos. Le CRST possède la possibilité de regarder directement dans les trains et de sauvegarder des images directement par le net, une chose que nous essayons de développer en Suisse gentiment. Et finalement cette visite a aidé à nouer des contacts pour une excellente collaboration.”

Le LEX inspire



LINEA FIGUERAS PERPIGNAN S.A.
2 122 abonnés
4 mois · Modifié ·

LFP a rencontré hier à Genève **Lémanis SA**, qui est à l'origine du Léman Express, modèle de coopération transfrontalière entre la France et la Suisse pour les trains régionaux.
Une vraie "success story" malgré les difficultés initiales, qui pourrait inspirer **La Région Occitanie / Pyrénées-Méditerranée** et la **Generalitat de Catalunya**.

LFP se reunió ayer en Ginebra con Lémanis, que está a cargo de la explotación del Léman Express, un modelo de cooperación transfronteriza entre Francia y Suiza para los trenes regionales.
Una auténtica historia de éxito a pesar de las dificultades iniciales, que podría inspirar a las regiones de Occitania y Catalunya.



Visite de LFP Linea Figueras Perpignan

Lémanis a reçu la visite du gestionnaire d'infrastructure de la ligne Figueras Perpignan. LFP souhaite promouvoir et faciliter la mobilité ferroviaire entre l'Espagne et le reste de l'Europe. Cette visite d'études a été l'occasion pour LFP d'avoir le retour d'expérience du Léman Express.

Visite SNCF Réseau

Le 7 juillet 2023, le directeur général exécutif Stratégie et Affaires corporate de SNCF Réseau, Alain Quinet, et son équipe, ont pu bénéficier d'une visite immersive du Léman Express de la part de Lémanis.



Dariusz Kowsar · 3e et +
Directeur Europe chez SNCF Réseau
9 mois · Modifié ·

#LemanExpress #trains carry daily 70 000 passengers from the larger #Geneva area to #Annemasse and beyond.

- A cross border service
- A binational cooperation
- running on #SNCFRéseau & #CFFInfrastructure lines

.... in one of the most stunning regions of #Europe between the #Alps & #LemanLake

Odile Meder Frédéric Schubiger @Schenk Stephan Alain Quinet Isabelle Hazard Christel Pujol Araujo Alain Guiraud @Dassancourt Anne-Blandine Armelle Laugier Manuel Dal Molin Daniel Ferru Eric Baconnier

Voir la traduction



Participation de Lémanis au KUS Forum 2023

Lémanis a également eu la chance de participer au KUS Forum 2023, le forum d'échanges des CFF autour du service clientèle, avec comme thématique annuelle, l'ambition.



Le regard de Roland Moulin

Responsable du Service clientèle chez CFF

À propos du KUS Forum 2023

“Votre présentation a été appréciée et le thème de l'ambition y a été traité de manière variée. Que ce soit l'engagement de chacune et chacun pour une campagne de pub, des défis liés au transports de vélos ou encore de la volonté de rassembler deux cultures, deux pays et deux entreprises; vous êtes certainement en ce sens une source d'inspiration pour nous les CFF, Bravo! Je me réjouis doré et déjà de continuer à consolider notre belle collaboration. Merci Lémanis!”

Demandeur de capacité

Lémanis a obtenu le statut de demandeur de capacité en France auprès du Gestionnaire d'infrastructure SNCF Réseau, ouvrant la possibilité de mener directement le dialogue capacitaire sur le périmètre français du réseau Léman Express. Ce dialogue comprend les itérations en vue de la formalisation de la commande des sillons pour l'horaire de service 2024.

Le regard de Anne Fulchiron



« Notre relation est empreinte de transparence et de confiance mutuelle. »

Anne FULCHIRON,
Responsable commercial voyageurs au sein du pôle clients et services de la Direction territoriale Auvergne-Rhône-Alpes

Magazine « Les nouveaux chemins en Auvergnés-Rhône-Alpes »

648 sillons commandés



414 sillons commandés



Construction de l'horaire 2024

Lémanis a réalisé la commande des sillons sur le périmètre entier du Léman Express en respectant un processus propre à chaque pays. Le délai ultime pour l'envoi de la commande était fixé au 11 avril 2023. Par la nature transfrontalière de l'offre, certes une double saisie s'est avérée nécessaire dans chacun des outils mis à disposition par les CFF et la SNCF, mais Lémanis a pu les réaliser d'une seule main, garantissant l'uniformité et la cohérence de bout en bout.



Intervalles travaux 2024

Les travaux de la halte de Vernier sur la ligne L5 ont été pris en compte lors de la planification annuelle de l'horaire, compte tenu des impacts à venir durant toute l'année. Lémanis s'est attachée à les limiter dans l'intérêt des clients par une adaptation de l'offre la moins péjorative, tout en garantissant un maximum de capacité à bord des trains par le renforcement des compositions aux heures de pointe.



Planification des évènements 2024

A côté d'évènements récurrents nécessitant une adaptation de l'offre, l'année 2024 sera marquée par l'organisation de la Fête Romande de Gymnastique qui se déroulera à Genève les week-ends du 4 au 5 mai, du 7 au 9 et du 14 au 16 juin. Lémanis a étudié des possibilités de renforcement de l'offre Léman Express à cette occasion, afin de pouvoir transporter dans les meilleures conditions les 15'000 personnes potentielles attendues sur l'ensemble des dates.



Sauts d'offres 2024

Compléments d'offre déployés en décembre 2023

Horaire 2023

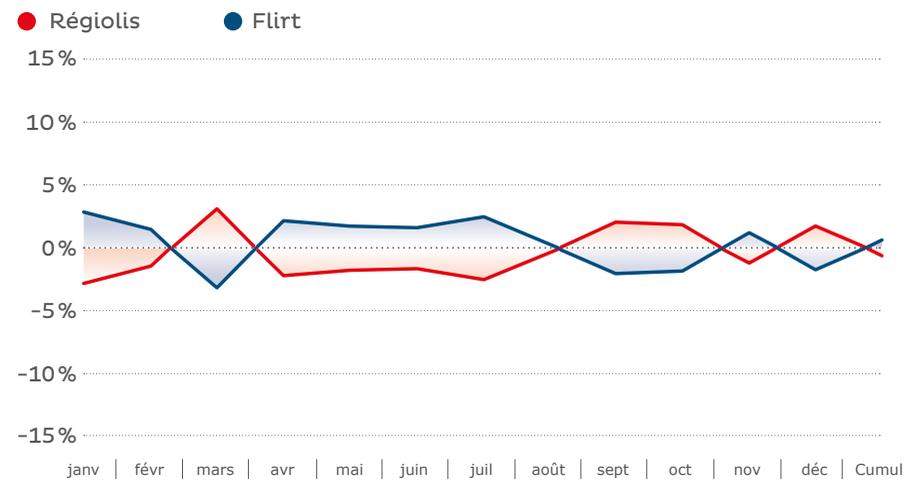
Lignes	Description
L1	∅
L2	Renforcement de la composition en unité multiple au départ de Coppet à 16h19, pour une arrivée à Annecy à 18h16, du lundi au vendredi (train 23432)  
L3	Prolongement du trajet au départ de Coppet à 12h04, pour une arrivée à St-Gervais-les-Bains Le Fayet à 14h17, du lundi au vendredi, auparavant limité à Cluses à 13h42 (train 23462) 
L4	Extension du régime de circulation, au départ d'Annemasse à 04h20, pour une arrivée à Genève à 04h45, du lundi au vendredi (train 23113)  
L5	Intégration d'une cadence à la demi-heure intégrale, du lundi au dimanche, et d'une nouvelle offre nocturne la nuit de vendredi à samedi et de samedi à dimanche 
L6	∅



Contractualisation

Lémanis est engagée aux côtés de ses maisons-mères dans les relations contractuelles avec les Autorités organisatrices / Commanditaires. C'est ainsi qu'elle a apporté son soutien aux CFF dans le cadre de la préparation et de la soumission des offres financières pour la période 2024 et qu'elle a vu son rôle conforté auprès de SNCF dans la nouvelle convention TER Auvergne-Rhône-Alpes pour la période 2024-2033. Lémanis a en outre assuré le suivi des prêts / emprunts de matériels roulants pour le compte des CFF et de la SNCF dans le respect des équilibres financiers.

Écart constaté dans l'engagement de la flotte sur territoire étranger par rapport à l'objectif en 2023



Amélioration des conditions d'emport

Dans le contexte d'augmentation de la fréquentation des trains, Lémanis avait été missionnée pour étudier la possibilité de circuler sur le réseau avec des trains composés de 3 rames au lieu de 2 à l'horizon 2027. Cette étude, issue d'un travail réalisé en commun avec les CFF et SNCF Voyageurs, a mis en évidence les nombreuses contraintes liées à ce projet, présentant plus d'inconvénients que d'avantages. C'est pourquoi de nouveaux travaux ont été engagés, encore en cours, pour dimensionner le besoin avec des rames à 2 niveaux.

Le temps ferroviaire étant un temps assez long, la disponibilité de ces rames ne peut pas être envisagée avant l'horizon 2030. C'est pourquoi et dans cette attente, d'autres solutions sont étudiées pour soulager les difficultés que les clients peuvent rencontrer dans les trains aux heures de pointe aujourd'hui.





Dans la continuité des engagements pris dans la démarche Swiss Triple Impact (cf. page 16), Lémanis a organisé sa 1^{ère} enquête de satisfaction interne avec Great Place to Work.

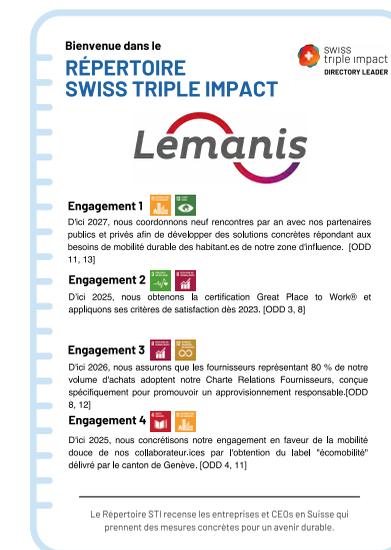
En 2023, la société a été certifiée « Great Place to Work », ce qui a rendu la direction particulièrement fière et reconnaissante du travail d'équipe et de la dynamique interne. En effet, Lémanis a notamment obtenu 100% de satisfaction à l'affirmation suivante « Dans l'ensemble, je peux dire que Lémanis est une entreprise où il fait vraiment bon travailler » et 92% de satisfaction sur l'ensemble des autres affirmations de l'enquête. Un sentiment d'accomplissement et une joie partagée par tous les collaborateurs.



Swiss Triple Impact

En fin d'année 2022, Lémanis s'était lancée dans une stratégie de durabilité pour apporter sa pierre à l'agenda 2030. Dans ces circonstances, en 2023, elle a participé à différents ateliers de la fondation B Lab Suisse en lien avec les 17 objectifs de Développement Durable des Nations-Unies.

À la suite de cette réflexion, Lémanis s'est engagée à jouer un rôle actif dans la transition vers un avenir plus durable, au travers de quatre engagements. Lémanis est ainsi entrée avec fierté au répertoire Swiss Triple Impact (STI) en septembre 2023.



Projet de service

2023 a été l'occasion de reprendre le projet de service imaginé pour le Léman Express et de l'affiner. Il est important que le Léman Express puisse fédérer les clients sur une expérience unique et une émotion durant le voyage.

Les aspects environnementaux et la santé / le bien-être sont des axes importants dans la stratégie produit, et constituent la ligne conductrice de ce nouveau projet de service en accompagnant l'ensemble des mesures à mettre en place.

En ce sens, des actions de communications ont été développées sur les aspects liés à la santé et à l'environnement. La déclinaison de ce projet de service se concrétisera intégralement en 2024, avec notamment la mise en œuvre de podcast et d'actions spécifiques dans les trains.

Groupe de travail Léman Pass sur les Loisirs

Dans le cadre du groupe de travail Loisirs, mené par le Groupement des Communautés Tarifaires (GCT), Lémanis a participé à identifier 2 à 3 nouveaux produits tarifaires permettant de valoriser les loisirs. Une déclinaison de ces produits est souhaitée pour l'été 2024.

Environnement

Une nouvelle fonctionnalité est arrivée sur le site lemanexpress.com : le comparateur d'itinéraire avec RouteRanK. Ce dernier considère tous les modes de transport, y compris les combinaisons multimodales, pour proposer aux utilisateurs un itinéraire complet, adapté à leurs préférences en termes de prix, de durée et d'empreinte carbone.



<https://www.lemanexpress.com/je-me-deplace/>



Lémanis a participé à 2 événements sur la thématique « Culture & transition écologique » organisés par le Pôle métropolitain du Genevois français afin de sensibiliser les acteurs de la culture du Grand Genève à la transition écologique des arts et loisirs.



Lémanis a également été un des partenaires de l'édition 2023 de « la nuit est belle ! », qui, cette année, a mis l'accent sur la sécurité des usagers la nuit. L'ensemble des partenaires se sont réunis autour d'une campagne de sensibilisation intitulée « La nuit est belle ! Restons visibles ! ». L'objectif a été d'informer les piétons, cyclistes et utilisateurs de trottinettes sur l'importance des équipements recommandés leur permettant d'être bien visibles, la nuit et à une certaine distance, des automobilistes. De nombreux brassards et macarons réfléchissants ont été distribués en gares principales du Léman Express (Annemasse, Bellegarde, Coppet, Genève-Eaux-Vives, La Roche-sur-Foron, Thonon-les-Bains).

Participation à l'atelier « Bilan carbone de la Fête de la musique de Genève et pistes d'actions »

Lors d'une rencontre transfrontalière visant à échanger et à réfléchir collectivement à la réduction de l'impact carbone des événements culturels, Lémanis a représenté les transports publics du canton dans les réflexions et discussions.



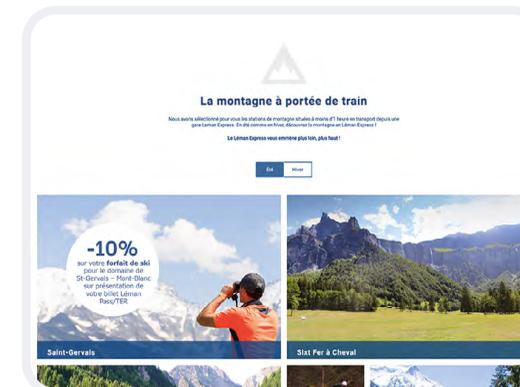
Dossier montagne: Activités en LEX

Lémanis a oeuvré, avec ses partenaires, pour mettre en avant la destination montagne. Les activités accessibles autour des gares du Léman Express ont été mises en avant avec la nouvelle version de la carte interactive, en collaboration avec le Grand Genève.

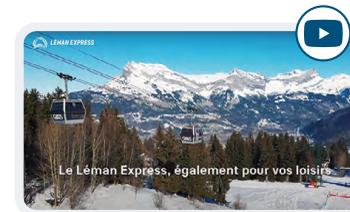
De nouveaux filtres ont été ajoutés et permettent de découvrir, en quelques clics, l'attractivité touristique du réseau Léman Express en été comme en hiver.



[https://www.lemanexpress.com/je-decouvre/section «Autour des gares»](https://www.lemanexpress.com/je-decouvre/section-«Autour-des-gares»)



<https://www.lemanexpress.com/je-decouvre/>



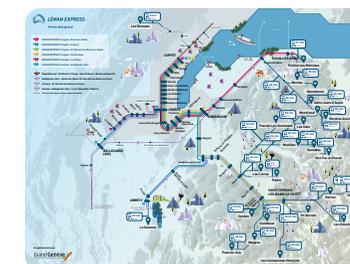
La montagne à portée de train

La carte interactive a également été mise à jour avec l'ajout des 24 stations accessibles à moins d'1 heure d'une gare Léman Express.

Des informations sur les connexions ainsi qu'une rapide présentation de la station et des domaines skiables ont également été ajoutées.

Une page montagne a été créée en parallèle, permettant de mettre en avant toutes les stations, selon leur saisonnalité (filtres «été/hiver»), et faisant un focus sur celles qui s'engagent à promouvoir l'accès en transports en commun à l'exemple de :

- St-Gervais qui propose une réduction de -10% sur le forfait de ski sur présentation d'un titre de transport.
- Sixt-Fer-à-Cheval qui dispose de navettes estivales depuis la gare de Cluses, mises en place par la Région Auvergne-Rhône-Alpes, en tenant compte des fréquentations et horaires des trains Léman Express.





Micromobilité et vélos

Dans le cadre de sa participation à la fondation Nomads, Lémanis a contribué au projet pilote de micromobilité visant à mettre en place des hubs de mobilité (plateforme physique permettant le passage aux transports publics le plus près possible du départ) et notamment à la création du 1^{er} hub devant la gare de Lancy-Bachet.

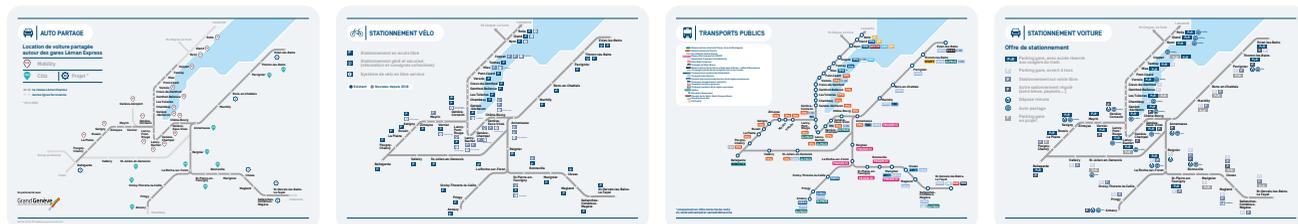
Cela a également permis de développer un partenariat avec Donkey Republic en vue de favoriser l'usage du vélo, en dehors des trains Léman Express, avec un avantage pour les membres de club LEX.

Lémanis a développé un tutoriel sous forme de motion-design pour sensibiliser les voyageurs aux bonnes pratiques à bord lorsqu'ils voyagent avec un vélo. Une brochure vélo a été publiée cette année, pour le stationnement des vélos et les services de vélo partage en partenariat avec Donkey Republic et incluant un avantage pour les membres de club LEX:



*Résultats de l'enquête satisfaction 2021 à bord des lignes du Léman Express

Mise à jour des plans stationnement vélos et voitures, des transports publics et de l'auto partage



<https://www.lemanexpress.com/je-me-deplace/> Section « Je consulte les plans du réseau »

Record de fréquentation: Nouvelle victoire cette année

Pour rappel, la mobilité avait été fortement impactée par la crise sanitaire. À Genève comme dans le reste de la Suisse, la fréquentation avait baissé de manière considérable en raison des restrictions imposées par les autorités. La période du Covid est bien derrière nous! Ce constat est objectivé par les excellents résultats de fréquentation de l'année 2023 qui confirment un renforcement de l'attractivité de l'offre Léman Express pour les voyageurs. Le nombre toujours plus élevé de clients qui s'approprient cette solution de mobilité confirme en effet cette tendance positive.

+20 % de montées en 2023

À noter qu'au mois de novembre 2023, la barre symbolique des 71'000 montées quotidiennes a été franchie. Cette évolution importante et continue de la fréquentation pérennise au fil des années le rôle essentiel et indispensable joué par le LEX dans le cadre de la mobilité transfrontalière. Le Léman Express est un atout majeur qui permet de favoriser la croissance

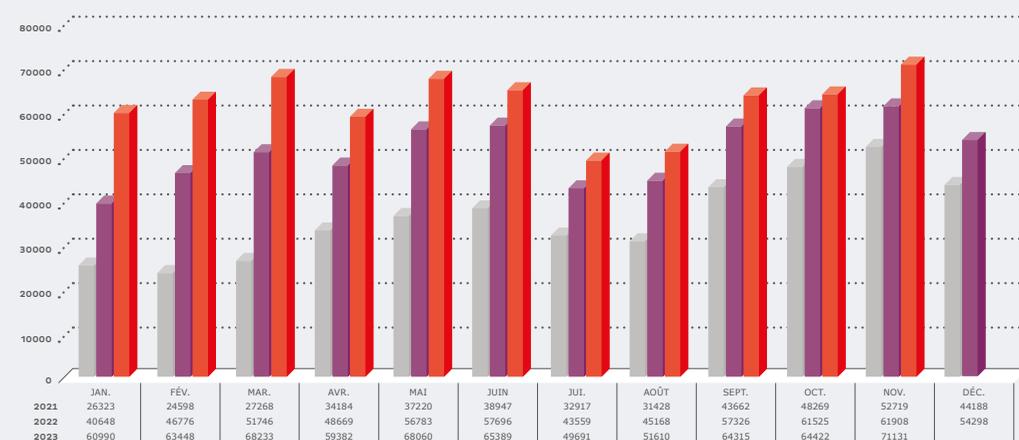
économique, l'inclusion sociale et de lutter contre les émissions qui impactent le climat. L'offre de transport proposée est un maillon essentiel du développement qui soutien et accompagne le dynamisme économique et démographique qui est en plein essor dans le bassin franco-valdo-genevois. L'affluence à bord des trains a progressé sur toutes lignes du Léman Express. Les axes ayant les évolutions les plus importantes sont Genève – Bellegarde et Coppet – Annecy, qui enregistrent une progression similaire.

+24 % de montées sur les axes mentionnés ci-dessus en 2023

Le cadencement proposé sur l'axe Annemasse – Genève (corrélé au nombre très important de clients transportés) confère une particularité « métro » à cette offre produite au cœur du réseau qui s'avère être efficace, compétitive et très plébiscitée. Ce succès se répercute sur la disponibilité des places assises pour les clientes et clients voyageant notamment durant les heures de pointes.

Evolution des montées quotidiennes moyennes du Léman Express mensuellement, en semaine (lu-ve)

Remarque: suite à un problème technique, les données FQ Décembre 2023 ne sont pas disponibles



Cockpit de visualisation des données

Lémanis a développé un nouvel outil informatique en 2023 qui permet d'approfondir les analyses afin d'identifier précisément les causes des écarts de certains dysfonctionnements de nos processus de production.

L'objectif est de pouvoir orienter et soutenir les maisons-mères dans la définition des mesures visant à mettre en qualité l'offre Léman Express. Cette approche proactive s'insère pleinement dans une démarche d'amélioration continue. L'exemple de la ponctualité de certains trains de la ligne L1 notamment, pour lesquels nos recherches ont mis en évidence un conflit entre les circulations LEX et Fret sur un secteur donné,

permet d'illustrer la pertinence de cette avancée. Cette constatation a d'ailleurs permis aux différents acteurs de l'opérationnel de s'entendre pour amorcer la mise en place de solutions concrètes.

Ce nouvel outil permettra également dès 2024, de présenter les résultats de la production du Léman Express de manière plus dynamique et de donner l'accès en tout temps à notre tableau de bord PowerBi, ainsi qu'à l'ensemble des données qui intéressent spécifiquement nos partenaires (cf. illustration ci-dessous).



Offre loisirs et week-end

Les voyageurs sont toujours plus nombreux à choisir le train pour leurs loisirs. En effet nous enregistrons une évolution, avec le dépassement des 41'000 montées quotidiennes le week-end qui a été atteint au mois de mai 2023.

+23% de montées pour les loisirs en 2023

Les clients ont une réelle envie de voyager en train pour ce type de déplacements. L'offre nocturne n'est pas en reste, le nombre de montées a bondi par rapport au précédent exercice.

+19% de montées sur l'offre nocturne en 2023

De manière générale, Lémanis accompagne les événements et manifestations qui sont produits sur son périmètre en définissant et validant les concepts qui seront mis en œuvre. Pour ce faire, un travail de coordination est réalisé avec les différentes parties prenantes dont les organisateurs, les CFF et la SNCF, ainsi

que les autres acteurs de la mobilité afin d'adapter les plans de transport répondant aux attentes de nos clients. À ce titre, on peut citer les concepts proposés dans le cadre des Caves Ouvertes sur la ligne du Mandement, du Tour de France, des Fêtes des vendanges à Russin, du Marathon de Genève et des Fêtes du Lac d'Annecy. Le stade de Genève a été le théâtre d'événements de grande envergure tels que le concert de la chanteuse Mylène Farmer ou certains matchs de football du Servette FC qui ont attiré près de 30'000 spectateurs dont une part importante ayant utilisé le LEX.

41'000
Record des montées quotidiennes le week-end atteint au mois de mai 2023

Qualité de service

La ponctualité est un paramètre déterminant pour la satisfaction des clients et directement en lien avec la qualité de l'exploitation. Par conséquent, cette thématique est révélatrice de l'efficacité de nos processus de production. De manière générale, le Léman Express est crédité d'une ponctualité fin de parcours de haut niveau.

94,82% à 2'59 | 98,39% à 5'59
% des trains avec respectivement moins de 2'59 et 5'59 de retard en fin de parcours

Néanmoins, lors des enquêtes satisfaction menées auprès des clients sur ce thème, un mécontentement a été manifesté concernant la ponctualité en cours de voyage sur certains axes.

Les investigations menées en collaboration avec les maisons-mères ont permis d'identifier les points d'amélioration qui ont contribué à la mise en qualité du tracé des sillons. La disponibilité et accessibilité aux toilettes a par exemple aussi fait l'objet d'un travail d'investigation qui a été coordonné par Lémanis afin d'améliorer les échanges de part et d'autre de la frontière. Cette amélioration dans la communication a conduit à la fiabilisation du processus de mise en eau du matériel stationnant à Annecy. Ceci a permis une meilleure mise à disposition des toilettes, une baisse de l'immobilisation des trains et plus largement, une amélioration des équipements et du confort à bord du Léman Express.

Flotte

La disponibilité de la flotte tient une part prépondérante dans la qualité de l'offre que Lémanis fournit aux clients. Ce constat est d'autant plus vrai avec la constante évolution du nombre de voyageurs. Le respect de la capacité d'emport est primordial pour répondre efficacement à cet enjeu et respecter nos engagements vis-à-vis de nos clients. La fiabilité du parc impacte directement la qualité de notre production. Lémanis travaille en collaboration avec les entités des maisons-mères qui ont la charge de la maintenance du matériel roulant.



Pour mener à bien cette action, différentes séances ont été mises en place et poursuivies par Lémanis, au travers desquelles les acteurs des maisons-mères ont pu échanger sur les difficultés rencontrées durant l'exploitation du matériel et sur la technique de maintenance. À noter également que Lémanis a apporté un soutien actif à la Fleet control Room mise en place par les CFF en 2023 afin d'améliorer la disponibilité et la fiabilité du parc Flirt LEX grâce à des mesures ciblées.



Le regard de Frédéric Brunner

Responsable du CEG chez CFF

“ La collaboration avec Lémanis est excellente grâce aux différents meetings conduits par Lémanis, nous avons des plateformes d'échanges pour évoquer les difficultés rencontrées tant sur les plans d'exploitation que sur la technique. Lémanis joue le rôle de modérateur et de chef d'orchestre pour que la partition du Léman Express se joue sans fausse note.

Quelques exemples de succès :

- Amélioration des mises d'eau à Annecy
- Rapatriement des rames Flirt en Suisse
- Reporting des performances du Léman Express (Simple et Visuel)
- Echange au niveau de la documentation technique Flirt / Régiolis

De manière générale, Lémanis encourage une collaboration saine entre les différents acteurs du Léman Express. ”

N

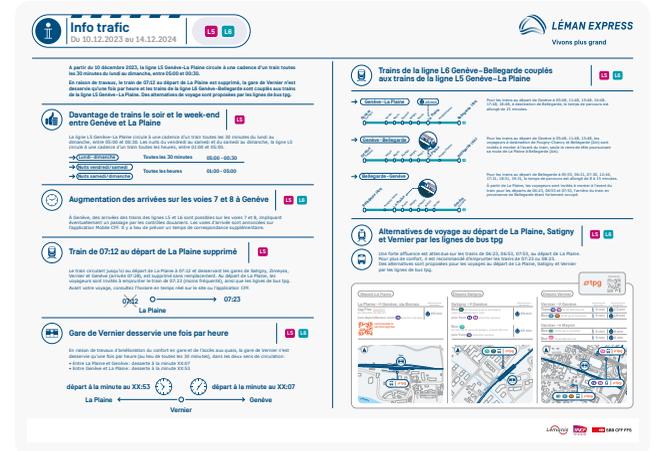
Travaux et information voyageurs

De part ses responsabilités, Lémanis a coordonné la mise en place des concepts de remplacements en lien avec les travaux impactant l'offre Léman Express ayant pour objectif de toujours positionner le client au centre des préoccupations. Les actions menées intègrent la définition du concept, la commande des bus transfrontaliers, et la diffusion d'une information voyageurs harmonisée permettant de gommer l'effet frontière.

L'information voyageurs est partie intégrante de la politique de qualité de service de Lémanis. Des chantiers importants ont été réalisés par CFF Infra et SNCF Réseau en 2023. Pour minimiser l'impact auprès des voyageurs, Lémanis a déployé des moyens pour informer les clients plus en amont.

L'objectif est de proposer à la clientèle un service de bout en bout en limitant au maximum leur temps de parcours, ainsi qu'en fournissant une information voyageurs de qualité et suffisamment anticipée pour leur permettre de s'organiser. Une attention particulière est portée

sur la communication des travaux diffusée sur nos différents canaux et supports (l'affichage en gares et dans les trains vient compléter ce dispositif). Pour finir, un travail a également été réalisé au niveau de la signalétique pour les bus de remplacement, afin d'aider les voyageurs à s'orienter plus facilement.



Info trafic Vernier

Storyboard

L'information voyageurs sur les écrans des Régiolis a bénéficié d'une adaptation en 2023 et il est désormais possible d'y intégrer de nouveaux messages.



Opérations Communes

La lutte anti-fraude reste une priorité des deux maisons-mères. Dans ce cadre, diverses actions ont été menées par Lémanis, qui a coordonné la mise en place des opérations communes franco-suisse sur le périmètre transfrontalier, durant lesquelles des agents des CFF et de la SNCF ont travaillé conjointement. Des actions de plus grande envergure ont également été menées, telles que les bouclages de gares en France et/ou des opérations spécifiques en Suisse sur le trafic régional.

Pour illustrer ces propos, l'opération de bouclage de la gare d'Annemasse en septembre 2023 a mobilisé plus de 75 agents de la SNCF, des différents corps de métiers. Elle a également permis de contrôler 5'962 voyageurs entre 15h30 et 19h30, provenant de 78 trains.



Lutte anti-fraude de la gare d'Annemasse au travers du bouclage de la gare

Marketing, Communication & Clients

La stratégie de communication en 2023 s'est articulée autour de 3 thématiques



Une Aventure avec le LEX

pour ceux qui se déplacent avec plaisir

.....> p.26



Un Flirt avec le LEX

pour améliorer l'expérience des pendulaires

.....> p.29



Une Relation sérieuse

pour renforcer l'engagement et la proximité avec les clients

.....> p.32

Ces 3 axes de communication correspondent aux objectifs du plan marketing 2021-2023: optimiser le remplissage des trains, promouvoir une image de qualité axée sur la clientèle, encourager le report modal vers les transports publics, maintenir une relation clientèle sans effet frontière et positionner le Léman Express comme pilier de la mobilité du Grand Genève.

Lifting visuel de nos campagnes

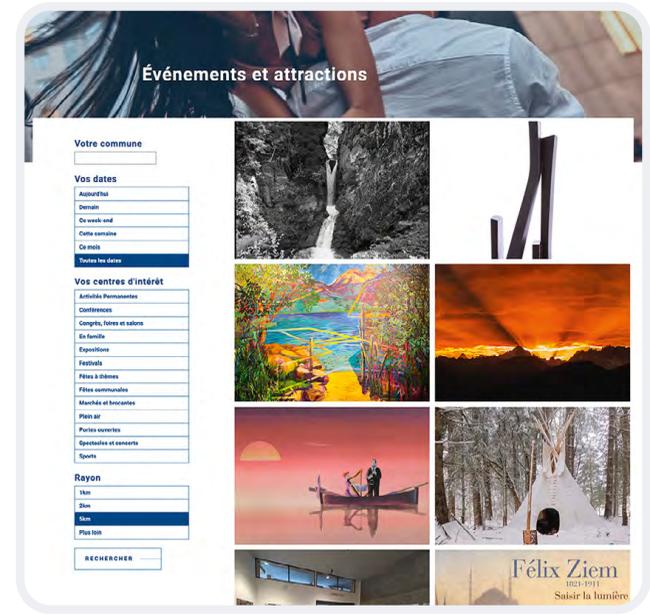
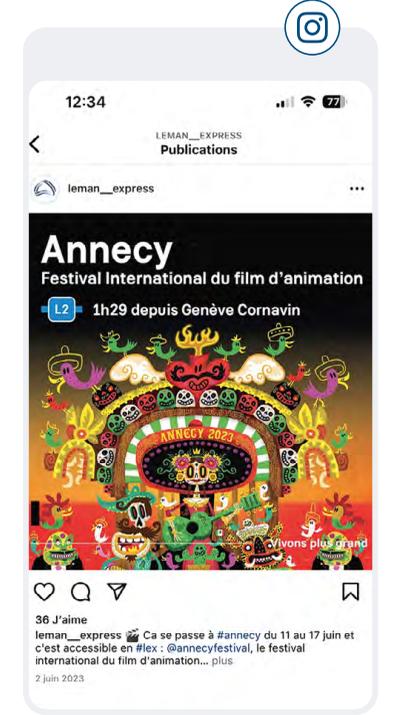
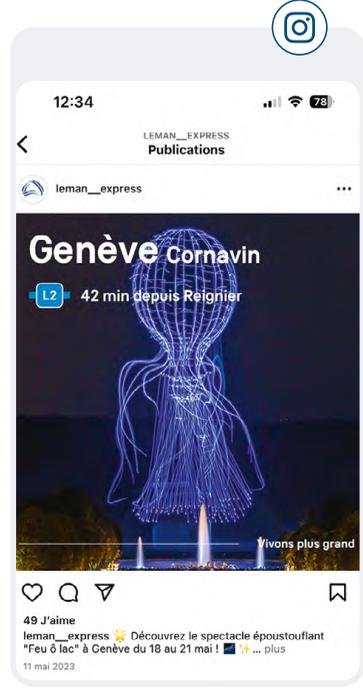
Mis en place depuis 2019, les visuels des campagnes «Juste le temps...» ont été remaniés: ils sont désormais centrés sur l'action des clients à bord ou en gare.

Une nouvelle campagne a été lancée pour accompagner l'axe sportif qui vise à promouvoir le lien entre activités physiques et transports publics: «Bouger en LEX, le bon réflexe».



Les événements: Facile en train

Des posts et vlogs sur les réseaux sociaux ont promu l'accès aux événements culturels et sportifs. Le plan média 2023 a permis de planifier des campagnes d'affichage diversifiées dans les trains, les gares, les bus TPG, les ascenseurs de la Fondation des parkings, les salles de sport, les parkings Coop et Migros, ainsi que le Dauphiné, en les complétant même avec des spots radios incluant des jeux concours One FM et WRS.



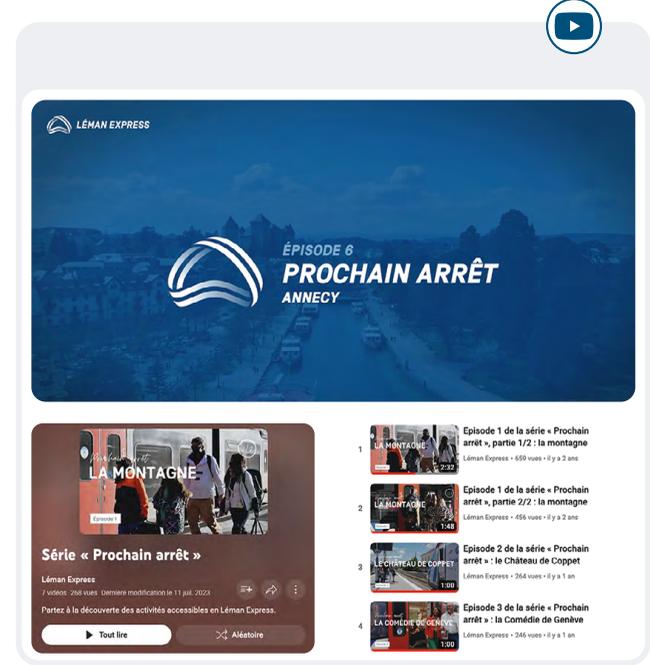
Pour ne manquer aucun Événement

La page Agenda regroupe tous les événements, sans effet frontière. Cet agenda permet de découvrir toute l'attractivité autour du réseau Léman Express.



Résultats des enquêtes satisfaction de 2020 à 2023 à bord des lignes du Léman Express

<https://www.lemanexpress.com/events/>



Série "prochain arrêt"

4 nouveaux épisodes ont été diffusés en 2023, dans lesquels nous avons suivi nos clients se déplaçant en transports publics pour assister à un concert à Château Rouge à Annemasse; profiter d'une journée à la plage des Eaux-Vives; vivre l'aventure en canyoning près d'Annecy et visiter la Maison du Basketball (FIBA) à Mies.

À l'occasion de la Lake Parade, l'épisode 5 de la série «prochain arrêt» a été diffusé sur écran géant.

Émission "ensemble"

NUMÉRO HORS SÉRIE: Un épisode spécial «Loisirs» a été réalisé avec Léman Bleu TV dans le cadre de l'émission «Ensemble». Cet épisode de 26 minutes a été diffusé pendant 8 semaines et mettait en avant 5 activités accessibles en Léman Express :

Lancy Pont Rouge → Versoix

Yoga paddle à Versoix

Versoix → Les Rousses

Visite des caves de Comté du Fort des Rousses

Les Rousses → Via Ferrata de fort l'écluse

Parcours aventure familiale

Via Ferrata → Genève

Balade œnotouristique en vieille ville de Genève

Genève → Evian-les-Bains

Tour sur la Barque La Savoie



Le sport à portée de train

Lémanis a été fournisseur officiel du Generali Genève Marathon et offrait notamment 5 dossards pour participer aux courses. Ce partenariat a permis de mettre en évidence l'importance du soutien d'évènements locaux, sportifs et culturels, afin, entre autres, de mettre en avant la mobilité douce et de réduire l'impact environnemental de ces évènements.

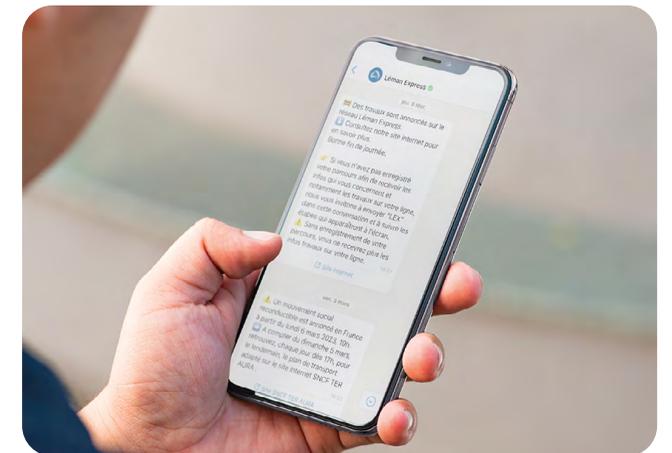


2 Un Flirt avec le LEX

Information voyageurs

Lémanis s'est efforcée de proposer à ses clients une communication sans effet frontière, notamment en matière de travaux prévus sur le réseau.

À cet effet, Lémanis s'est penchée sur la solution la plus pertinente pour délivrer de l'information sur un canal à la fois disruptif, mais aussi très répandu et utilisé par la population. C'est ainsi que WhatsApp a été choisi, avec une stratégie de segmentation selon les trajets des utilisateurs, et ce afin de cibler les informations transmises aux 3'300 abonnés de ce canal.



Des informations travaux et trafic ont été diffusées sur le site internet Léman Express.

Restez informés via WhatsApp

Infos travaux
Nuits du 2 mai au 7 juillet 2023

Circulations interrompues entre Annemasse et Genève-Eaux-Vives,
dans les deux sens, les nuits de dimanche au lundi et des jours fériés (nuits du 17 au 18, 18 au 19 et 28 au 29 mai) entre 23h00 et 05h00 ainsi que les nuits du lundi au jeudi inclus entre 23h00 et 05h00.

Trains suivants également supprimés du lundi au vendredi inclus:
Annemasse - Coppet de 02h15 et Coppet - Annemasse de 02h14

Travaux d'infrastructure: amélioration de la signalisation et des postes d'aiguillage en gare d'Annemasse, et mise en conformité des briques de verres en gare de Chêne-Bourg.

Alternative et substitution
Au départ de la gare d'Annemasse

TRAM 17-TPO
Gare d'Annemasse → Tram 17, arrêt St-Genève - Parc Hottelot
En contact sur le portail de la gare, proches et dérogés à droite sur le site de la gare ou 02 91 92 10 00, par courrier à droite sur le Bus de Parc postale 300 00.

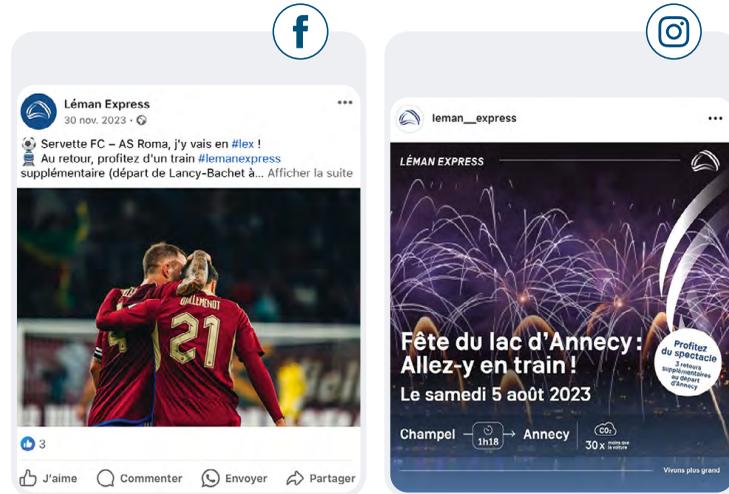
BUS DE SUBSTITUTION
Départ des bus de substitution en face de la gare, arrêt Gare Annemasse → direction Jean Monnet PAR
Du lundi au vendredi: 21h45, 23h13, 23h28, 23h43, 00h13
La nuit du dimanche au lundi et les jours fériés du 18 et 29 mai: 23h13, 23h43, 00h13

Infos travaux Annemasse

La sécurité est l'une des priorités de Lémanis. Des stèles ont été déposées afin que les clients portent une attention particulière avant de monter dans le train.



Lémanis a mis en place une communication pour accompagner les renforcements d'offre lors d'événements majeurs sur le périmètre du LEX, à l'exemple des Caves Ouvertes ou de la Fête du Lac d'Annecy.



SAMEDI 13 MAI													
Aller							Retour						
Genève	Annemasse	Genève	Annemasse	Genève	Annemasse	Genève	Annemasse	Genève	Annemasse	Genève	Annemasse	Genève	Annemasse
10:00	10:05	10:24	10:28	10:30	10:33	10:37	10:22	10:25	10:29	10:31	10:32	10:37	10:42
11:00	11:05	11:24	11:28	11:30	11:33	11:37	11:22	11:25	11:29	11:31	11:32	11:37	11:42
11:48	11:53	11:54	11:58	12:00	12:03	12:07	11:53	11:55	11:59	12:01	12:02	12:07	12:12
12:00	12:05	12:06	12:10	12:12	12:15	12:19	12:05	12:07	12:11	12:13	12:14	12:19	12:24
12:48	12:53	12:54	12:58	13:00	13:03	13:07	12:53	12:55	12:59	13:01	13:02	13:07	13:12
13:00	13:05	13:06	13:10	13:12	13:15	13:19	13:05	13:07	13:11	13:13	13:14	13:19	13:24
13:48	13:53	13:54	13:58	14:00	14:03	14:07	13:53	13:55	13:59	14:01	14:02	14:07	14:12

Transport Public = Activité Physique

Choisir le transport public, c'est faire le choix de marcher durant sa journée.

Résultats de l'enquête
Origine - Destination du Grand Genève 2022



Une information sur-mesure

Lémanis a participé à 8 ateliers avec l'ATE pour sensibiliser les seniors aux transports publics et à la découverte du LEX.



La société a également développé une campagne sur les ondes de la radio WRS, pour les expatriés, durant les mois d'avril à juillet (interview de Mathieu Fleury, spots et jeu concours).



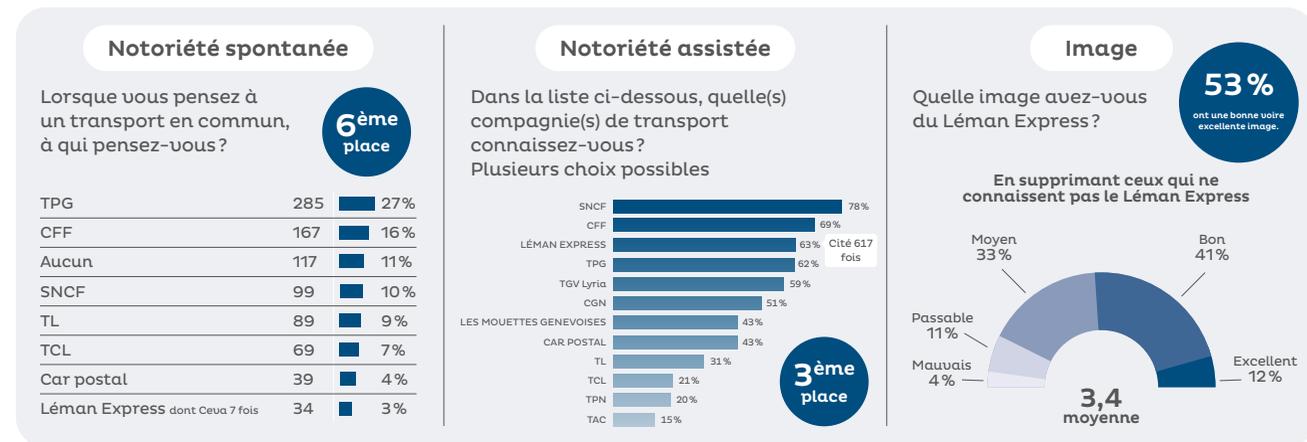

Lémanis a fait bouger la communauté Léman Express! Le Challenge SquadEasy a dynamisé notre communauté! Les membres du Club LEX ont formé des équipes pour 4 semaines d'activités physiques et ludiques, avec quiz et défis photos.

Les plus motivés ont été récompensés par de très beaux lots remis le 12 juillet par nos équipes: abonnements salle de sports, bons pour des articles sportifs et goodies.



Enquête de notoriété

Du 9 mai au 9 juin 2023 et après 3 ans de circulation, une enquête a été menée auprès des voyageurs, afin de mesurer la notoriété globale de la marque Léman Express et la satisfaction de ses clients. En plus des aspects de notoriété et d'image, cette enquête a eu pour ambition de mieux comprendre les habitudes de voyages des usagers (répartitions par ligne, achat des titres de transports, horaires, correspondances, trajets, motifs d'utilisation du LEX, etc.). 1'042 réponses ont été récoltées à bord de nos trains et sur différents réseaux sociaux (sondages quantitatifs neutres). Les résultats montrent que le Léman Express est entré dans les mœurs et que la marque est connue et appréciée du grand public.



À la rencontre de nos clients

En gare, les équipes de Lémanis et de la SNCF ont offert un café - croissant aux clients de la ligne L1 à Thonon-les-Bains. Malgré la pluie, ce geste a créé un moment convivial et apprécié entre nos clients et nos collaborateurs.

Pour une fin d'année spéciale, les équipes de Lémanis ont offert des chocolats aux passagers à bord des trains Léman Express, avec une chance de gagner des lots sportifs ou liés à la montagne via des « tickets or » cachés dans les chocolats distribués.



Jeu concours pour les 4 ans du LEX du 11 au 15 décembre

Pour célébrer les 4 ans du Léman Express, un jeu concours a été organisé mettant en avant la montagne et le sport. Les domaines skiables de Saint-Gervais Mont-Blanc et du Grand Massif ont offert des forfaits de ski. À gagner également, des cartes cadeaux pour des articles sportifs, ainsi que des cartes journalières pour découvrir le Léman Express en famille.



A l'écoute de nos clients

2 enquêtes de satisfaction ont été réalisées en mai et en octobre à bord de nos trains.



90% de réponses dans le train

Réponses

3'573

mai 23
3'567
réponses

Profil

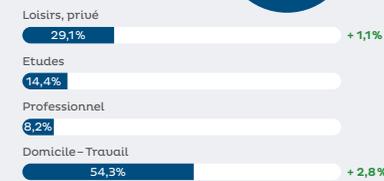
40,5%

58,9%

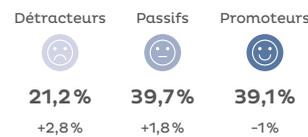
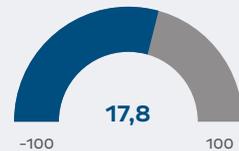
Motif du déplacement

29%

de voyageurs
loisirs



NPS



Satisfaction / 4

3,3 / 4

	Semestre 2 2022	Semestre 1 2023	Semestre 2 2023
Votre voyage à bord	3,40	3,37	3,33
La facilité de trouver une place assise	3,08	3,06	2,97
La propreté globale	3,30	3,37	3,32
Votre sentiment de sécurité	3,45	3,47	3,43
L'accessibilité à bord (marche pied, ouverture portes...)	3,40	3,49	3,46
Le confort	3,33	3,33	3,29
L'empacment pour les bagages	3,09	3,12	3,08
L'empacment vélo	2,70	2,87	2,75
La disponibilité des sanitaires	2,95	3,03	3,00
La propreté des sanitaires	2,87	2,96	2,90
L'équipement des sanitaires	3,05	3,11	3,07
L'équipement à bord (prises, poubelles...)	3,26	3,29	3,24
Les informations visuelles à bord	3,32	3,36	3,33
Les informations sonores à bord	3,27	3,31	3,29
La ponctualité	2,96	3,05	2,98
TOTAL	3,19	3,24	3,19

Une communauté engagée

RÉSEAUX SOCIAUX

Des interactions en hausse de 8,2%

En 2023, nous avons tiré profit de facteurs de succès du précédent exercice pour créer des campagnes digitales avec un ciblage plus précis et proposer des publications plus attractives.

Une communauté en hausse de 36%

L'augmentation significative de notre communauté, avec une croissance de 36%, a porté le nombre de nos abonnés tous réseaux sociaux confondus à 12'724 en 2023 (contre 9'362 en 2022).

Média

Abonnés

f	+32,6%
X	+33,8%
ig	+90,5%
in	+21,6%
wh	+30,09%
yt	+8%
em	+5,95%
le	+13,15%

Plus d'1 post par jour agendé à notre calendrier éditorial

En 2023, 422 posts ont été publiés.



PORTÉE ET IMPRESSIONS

Nos publications ont été affichées (impressions) plus de 3,9 millions de fois contre 2,6 millions de fois en 2022, **soit une hausse de 50,55%**. Nous avons donc été plus visibles sur Facebook, Instagram et LinkedIn.

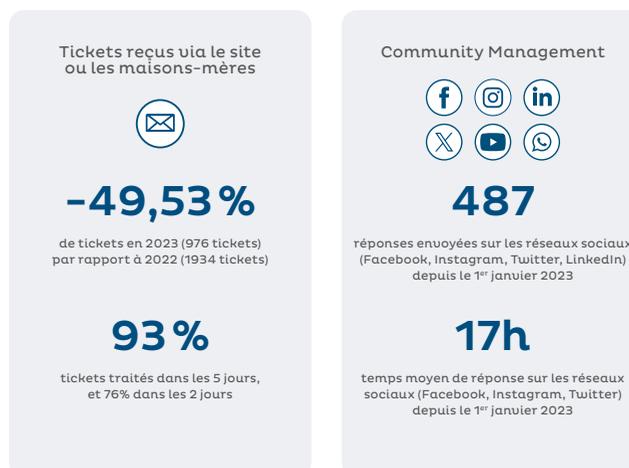
939'354 personnes ont vu nos publications (portée) en 2023 contre 458 721 en 2022 (Facebook et Instagram).

487 réponses ont été envoyées à notre communauté sur les réseaux sociaux (Facebook, Instagram, Twitter, LinkedIn) avec un temps moyen de réponse de 17h00 (17h34 min sur Facebook, 22h15 sur Instagram, 13h59 sur Twitter) contre 14h00 en 2022. **€ 40'814,70 de ROI (valeur générée sur la page Facebook)**



SITE INTERNET

L'utilisation du smartphone pour visiter notre site internet a augmenté (79,4% en 2023 contre 69,3% en 2022), ce qui montre que notre site est plus responsif. La durée moyenne de visite a également augmenté (4'09 minutes en 2023 contre 2'03 minutes en 2022).



Le service clients Lémanis

TRAITEMENT DE LA RELATION ÉCRITE, RÉPONSES PERSONNALISÉES.

Le service clients de Lémanis s'est occupé des demandes écrites transmises via le formulaire de contact du site, par mails ou sur les réseaux sociaux. L'accent a été mis sur des réponses personnalisées et transparentes, avec une collaboration étroite entre le service production Lémanis et les services clients des CFF et de la SNCF. La diminution des retours clients s'explique par une stabilisation progressive de la production ferroviaire, ainsi qu'une sollicitation sur les réseaux sociaux en augmentation.

Raison sociale et actionariat

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 2023, l'actionariat de la société était composé de la manière suivante: 60% CFF SA / 40% SNCF Participations.



Assemblée générale

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

Au cours de l'année 2023, l'Assemblée générale ordinaire des actionnaires s'est tenue le 9 juin 2023. Elle a été l'occasion de statuer sur les comptes de l'exercice 2022 et d'acter le renouvellement des mandats d'administrateur existants de Olivier Devaux, Antoine Fontanel, David Fattebert, Nicolas Ecoffey et David Henny pour une durée de 3 ans jusqu'à l'Assemblée générale ordinaire statuant sur les comptes de l'exercice 2025.

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 2023 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, 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.



Chemin de la Gravière 3
CH - 1225 Chêne-Bourg

info@lemanis.ch
www.lemanis.ch

