MISE EN SERVICE DU LÉMAN EXPRESS : PREMIERS CONSTATS

CONFÉRENCE DE PRESSE DU 20 JANVIER 2020

SERGE DAL BUSCO
CONSEILLER D'ETAT

REPUBLIQUE
ET CANTON
DE GENEVE

PREMIÈRES IMPRESSIONS

> **UN ENSEMBLE D'OBJECTIFS À LA MISE EN SERVICE:**
- Des informations clients adéquates
- Des titres de transports accessibles
- Des prestations efficientes
- Un service à bord et en gare satisfaisant
- Une signalétique efficace
- Des stationnements accessibles et fonctionnels
- Des interfaces sûres

> **A J+ 35: SATISFACTION GLOBALE MALGRÉ LE FAIT QUE LE RÉSEAU N'EST TOUJOURS PAS EXPLOITÉ INTÉGRALEMENT**

> **AUCUN PROBLÈME MAJEUR RENCONTRÉ, MAIS UN CERTAIN NOMBRE D'IMPERFECTIONS À CORRIGER ET DE RÉGLAGES À OPÉRER**

> **MISE EN PLACE D'UNE "TASK FORCE" POUR LE SUIVI DE LA MISE EN SERVICE ET LA CORRECTION "AU FIL DE L'EAU" DES PROBLÈMES IDENTIFIÉS**

LES MISSIONS DE LA "TASK FORCE" LÉMAN EXPRESS

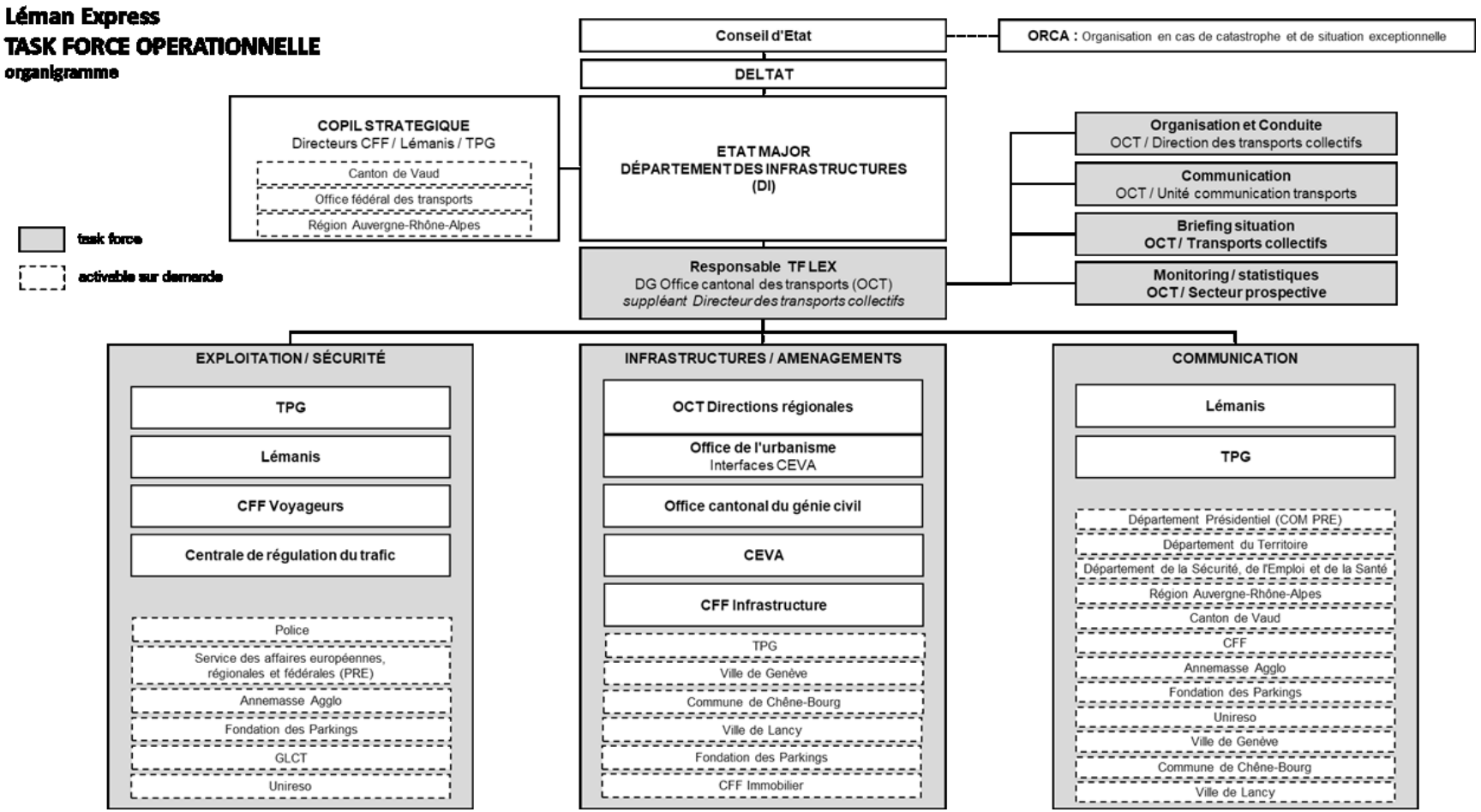
> **S'ASSURER DU SUCCÈS DE LA MISE EN SERVICE DU LÉMAN EXPRESS EN GARANTISSANT UNE VUE D'ENSEMBLE SELON LES OBJECTIFS FIXÉS**

> **SUIVRE ET EVALUER LES EFFETS DE LA MISE EN SERVICE SELON LES OBJECTIFS FIXÉS**

> **ÉCHANGER DES INFORMATIONS ENTRE PARTENAIRES ET LES RELAYER AVEC LES MOYENS ADÉQUATS**

> **ANTICIPER ET GÉRER D'ÉVENTUELLES CRISES:**
- Techniques (dysfonctionnements majeurs, …)
- Humaines (grèves, manifestations d'envergure, …)
- Environnementales (conditions météorologiques exceptionnelles, …)

TASK FORCE LÉMAN EXPRESS: ORGANIGRAMME



MISE EN SERVICE: POINTS FORTS ET POINTS D'AMÉLIORATION

POINTS FORTS

> **L'APPROPRIATION DU RÉSEAU LÉMAN EXPRESS PAR LES GENEVOIS.E.S**

> **LES TEMPS DE PARCOURS ATTRACTIFS**

> **LA PONCTUALITÉ GLOBALE OBSERVÉE**

> **LES CORRESPONDANCES ENTRE LE RÉSEAU DES TPG ET LE RÉSEAU FERROVIAIRE**

POINTS EN COURS D'AMÉLIORATION

> **SIGNALÉTIQUE**
- Jalonnement des gares
- Panneaux d'orientation

> **INFORMATION VOYAGEURS**
- Informations diffusées sur les systèmes d'informations

> **VÉLOSTATIONS ET MOBILITÉ DOUCE**
- Signalétique supplémentaire pour les accès aux vélo stations,
- Amélioration du transit sur la Voie verte et les esplanade des gares
- Ajout d'arceaux à vélos
- Mise en place de stewards urbains

> **TARIFICATION / BILLETTIQUE**
- Ajustements des systèmes de vente
- Harmonisation des dénominations des titres de transports.

> **CIRCULATIONS FERROVIAIRES**
- En cours d'amélioration dans le cadre de l'évolution progressive vers le réseau intégral y compris la capacité des trains en heures de pointe

DES TEMPS DE PARCOURS INÉDITS

Chêne-Bourg	L1 + J 35 minutes (40 sans le LEX)	Onex
Saint-Julien	D + L2 35 minutes (45 sans le LEX)	Gare de Genève
Bernex	K + RE 42 minutes (55 sans le LEX)	Gare de Nyon
Lancy-Bachet	L3 + 17 16 minutes (26 sans le LEX)	Rive
Palettes	12 + L4 + 31 35 minutes (50 sans le LEX)	Hôpital des Trois-Chênes

DES TEMPS DE PARCOURS INÉDITS

Champel	L1 + D 18 minutes (27 sans le LEX)	Jonction
Pâquis Navigation	1 + L2 + 12 25 minutes (30 sans le LEX)	Carouge Rondeau
Divonne	814 + RE 43 minutes (57 sans le LEX)	Lancy-Bachet
Petit-Lancy	21 + RE 40 minutes (50 sans le LEX)	Rolle

M. DENIS BERDOZ
DIRECTEUR GÉNÉRAL

VOUS EMMENER JUSQU'AU LÉMAN EXPRESS !

NOUVEL HORAIRE, NOUVELLES LIGNES

> **LIGNE DE TRAM 17**
- Annemasse/Thônex/Centre-Ville/Acacias – Gares de Chêne-Bourg, Eaux-Vives, Lancy-Pont-Rouge

> **LIGNES 38**
- Chens-sur-Léman/Hermance/Vésenaz – Gare de Chêne-Bourg

> **LIGNES 32 ET 37**
- Monniaz/Jussy/Puplinge/Presinge/Thônex – Gare de Chêne-Bourg

> **LIGNES 76 ET 77**
- Viry/Soral/Laconnex/Cartigny/Avusy/Avully – Gare de la Plaine

> **LIGNE 59**
- Chambésy – Gare de Chambésy

SUCCÈS AUX INTERFACES DE MOBILITÉ !

FRÉQUENTATION AUX ARRETS TPG PROCHES DES GARES LÉMAN EXPRESS

> LANCY-BACHET	+32%
> LANCY-PONT-ROUGE	+27%
> CHÊNE-BOURG	+15%
> GENÈVE-EAUX-VIVES	+11%
> RIVE DROITE (LAC)	+7%
> GENÈVE-CHAMPEL	*-16%*

Fonctionnement type métro : déplacements à pied jusqu'à la gare

LIGNE 17 : UN SUCCÈS EN MARCHE

FRÉQUENTATION : 5e LIGNE DU RÉSEAU TPG

> **VOYAGEURS TRANSPORTÉS : 624’056**

> **KM DÉJÀ PARCOURUS : 45’659**

> **ARRÊTS LES PLUS FRÉQUENTÉS :**
- Bel Air - 80’924 montées
- Annemasse Parc Montessuit - 69’797 montées

QUELQUES RÉGLAGES DE JEUNESSE…

NOUVEAUTÉS EN TERMES D'INFORMATION VOYAGEURS ET CLIENTS

> AGENCE DE VENTE ET INFORMATION/CONSEIL À LANCY-PONT-ROUGE

> INTÉGRATION DES HORAIRES DES LIGNES LÉMAN EXPRESS AUX OUTILS D'INFORMATION VOYAGEURS TPG (site, applications, écrans sur le réseau)

> SITE INTERNET – TPG.CH : + MODERNE, + ACCESSIBLE, + PRATIQUE

- ⇨ Site responsive, design plus actuel, navigation simplifiée, menus plus ergonomiques, recherche d'itinéraire avec un plan interactif, meilleure accessibilité pour les malvoyants, etc.

> APPLICATION tpgPreview

- ⇨ géolocalisation avec prochains départs à l'ouverture, horaires en temps réel, achats de billets en ligne (carte de crédit) en cours d'évolution

UNE COMPLÉMENTARITÉ RÉUSSIE !

PREMIER BILAN POSITIF POUR LE NOUVEAU RÉSEAU TPG

> **RÉCLAMATIONS CLIENTS SUR LE NOUVEAU RÉSEAU QUASI NULLES**

> **FRÉQUENTATION GLOBALE DES LIGNES STABLE**
- ⇨ Réorganisation des flux de voyageurs autour des interfaces de mobilité aux gares
- ⇨ 14’950’425 clients transportés sur le réseau principal, secondaire et régional

> **AUGMENTATION DES FLUX AUX ARRÊTS TPG AUX INTERFACES**

> **HORAIRE STABLE**
- ⇨ 99% des courses réalisées
- ⇨ 95% des courses ont moins de 4’ de retard

> **SUCCÈS DE LA LIGNE 17 QUI DEVIENT LA 5e DU RÉSEAU TPG**
- La ligne de tram 14 est devenue n°1 du réseau avec 1’991’561 montées

M. MARIO WERREN
DIRECTEUR GÉNÉRAL

LÉMAN EXPRESS, PREMIERS DÉPARTS

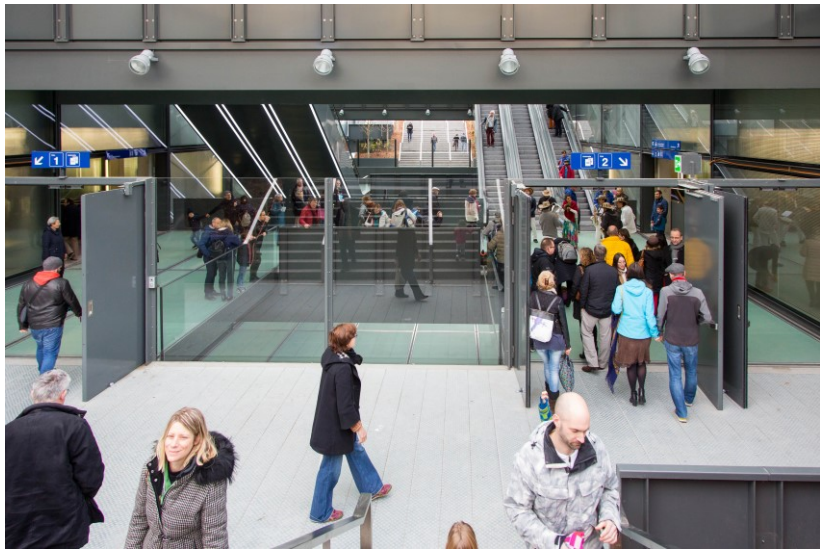
MIS EN SERVICE AVEC SUCCÈS LE 15 DÉCEMBRE 2019 À 05:00

>> Succès populaire lors de la journée de lancement

20’000 VISITEURS

>> Les voyageurs se sont approprié le Léman Express dès le premier jour de circulation

Fréquentations estimées au-dessus des attentes initiales



UNE PHASE DE RODAGE NÉCESSAIRE

>> LES SYSTÈMES DE LA TECHNIQUE FERROVIAIRE FONCTIONNENT

>> Quelques **DIFFICULTÉS RENCONTRÉES DANS LES OUTILS DIGITAUX** concernant les informations à bord et des systèmes de vente. Résolution des problèmes en cours.

>> Disponibilité du parc de **MATÉRIEL ROULANT** encore insuffisante, ce qui peut provoquer des réductions du nombre de places offertes.

>> LA PONCTUALITE ET LA STABILITE DE L'OFFRE: le réseau, mis en place dans son intégralité tardivement suite aux mouvements sociaux interprofessionnels en France, souffre encore de maladies d'enfance, en particulier sur le tronçon central du «CEVA». De ce fait, la planification d'une offre quotidienne adaptée est particulièrement exigeante pour les entreprises ferroviaires.

UN TRAFIC PERTURBÉ

Suite à un mouvement social interprofessionnel en France,
le réseau n'a pas pu être exploité dans son entier dès le départ :

L1 L2 L3 L4 RE

Desserte complète entre Coppet et Annemasse

L1

Desserte complète entre Annemasse et Evian-les-Bains depuis le 16 janvier

L2 L3

Desserte ponctuelle Annemasse - Annecy
Annemasse – Saint-Gervais-les-Bains-Le Fayet

Substitutions par car SNCF

LES VOYAGEURS AU RENDEZ-VOUS

FRÉQUENTATION ÉLEVÉE

>> Certains trains fréquentés à 100%
>> Pic de fréquentation de 30’000 clients avant les fêtes

25’000 CLIENTS
Coppet - Annemasse
& Genève - La Plaine/Bellegarde

Moyenne, par jour
Chiffre estimatif

L’OFFRE NOCTURNE

>> Un train toutes les heures entre Coppet et Annemasse

JUSQU’À 70 PERSONNES

Par train
Chiffre estimatif

DES RETOURS CONSTRUCTIFS

>> Environ 43% provenant de clients en Suisse et 57% de clients en France

>> Thèmes fréquents abordés : les places disponibles dans les trains, les perturbations, la grève et la tarification

>> Un site internet très consulté: environ 5’000 clics par jour

>> TOP des pages visitées : horaires/infos trafic, docs à télécharger, liens vers les tarifs et les plans de réseau

MERCI DE VOTRE ATTENTION

QUESTIONS