

# Lignes TRANSALIS

Année 2020

## Rapport d'activités annuel – Lot 01

*Ligne T71 Thonon – Genève*

*Ligne T72 Annecy – Cruseilles – St Julien en Genevois – Genève*

*Adaptations scolaires T73 Annecy – La Roche/Foron – Annemasse*

## SYNTHESE Lot 1 – Année 2020

### FREQUENTATION



**- 55 %**  
de fréquentation en  
2020 par rapport à  
2019

**T71** – Un peu plus de 158 000 voyages en 2020  
contre 365 000 en 2019 soit **-57%**

**T72** – Un peu plus de 137 000 voyages en 2020  
contre 276 000 en 2019 soit **-50%**

**T73** – Un peu plus de 1 400 voyages en 2019  
contre 25 000 en 2019 soit **-94%**

### RECETTES



**-57%**  
de recettes en 2020  
par rapport au  
contrat  
**-54%**  
de recettes en 2020  
par rapport à 2019

**T71 -940 516€** TTC de recettes en 2020  
par rapport à 2019 et **51%** d'objectif  
atteint par rapport au contrat

**T72 -797 915€** TTC de recettes en  
2020 par rapport à 2019 et **41%** d'objectif  
atteint par rapport au contrat

**T73 Ligne fusionnée avec T72**

### COMPTE EXPLOITATION



**-5%**  
de charges en 2020  
par rapport au  
contrat  
**-15%**  
de charges en 2020  
par rapport à 2019

**T71** – 2 257 107€ de charges en 2020  
contre 2 603 905€ en 2019 soit -13%

**T72** – 3 345 589€ de charges en 2020  
contre 3 509 205€ en 2019 soit -4%

**T73** – 616 217€ de charges en 2020  
contre 1 209 070€ en 2019 soit -49%

### MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES



Maintien de la **baisse** de la surtaxe aéroportuaire  
à 3.50€

Promotion des destinations **Lac et Montagne**

Présence sur les **réseaux sociaux** et le **web**

Optimisation des outils des **reporting**

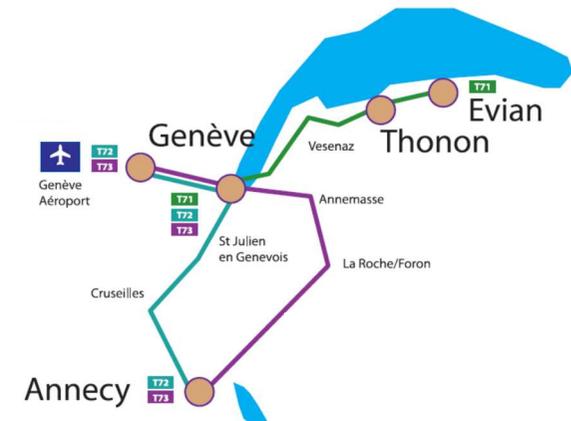
|   |           |
|---|-----------|
| <b>L'EXPLOITATION DES SERVICES DE LIGNES ET ADAPTATIONS SCOLAIRES DE LA DSP</b> .....             | <b>1</b>  |
| OFFRE KILOMETRIQUE PAR LIGNE POUR 2020 .....  | 4         |
| SERVICES NON EFFECTUES, DYSFONCTIONNEMENTS DIVERS ET INCIVILITES.....                             | 5         |
| <b>LE MATERIEL ROULANT – SUIVI DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS, AGE DU PARC</b> ..... | <b>7</b>  |
| <b>LA FREQUENTATION DES LIGNES SUR L'ANNEE 2020</b> .....   | <b>9</b>  |
| NOMBRE DE VOYAGES COMPTABILISES PAR MOIS ET PAR LIGNE FREQUENTATION.....                          | 9         |
| FREQUENTATION PAR COURSES.....  | 15        |
| <b>LE SUIVI DES RECETTES COMMERCIALES DE LA DSP</b> .....   | <b>17</b> |
| REPARTITION DES RECETTES PAR LIGNE ET PAR MOIS.....   | 17        |
| REPARTITION DES RECETTES PAR TITRE ET PAR LIGNE.....  | 18        |
| <b>LE PERSONNEL</b> .....   | <b>23</b> |
| AFFECTATIONS DES CONDUCTEURS SUR LA LIGNE T71 .....   | 23        |
| AFFECTATIONS DES CONDUCTEURS SUR LA LIGNE T72 – T73 .....   | 23        |
| FORMATION ET RESPONSABILISATION DU PERSONNEL .....  | 24        |
| <b>LE COMPTE D'EXPLOITATION</b> .....   | <b>27</b> |
| <b>LES ACTIONS COMMERCIALES ET MARKETING</b> .....  | <b>31</b> |
| INFORMATIONS VOYAGEURS.....   | 31        |
| PROMOTION DE L'OFFRE ET DES PRODUITS.....   | 36        |
| RESEAU DE DISTRIBUTION .....  | 40        |
| QUALITE DE SERVICE ET RECLAMATIONS.....   | 41        |

## L'exploitation des services de lignes et adaptations scolaires de la DSP

Les lignes Transalis T71, T72, T73 (lot 1), font l'objet d'une Convention de délégation de service public conclue le 14 Décembre 2015 entre le G.L.C.T. des Transports Publics Transfrontaliers et la société Transdev Haute-Savoie. Cette DSP a été attribuée à Transdev pour 6 ans jusqu'au 11 décembre 2021 (*avenant n°11*).

Le lot 1 présente 3 lignes :

- La **ligne T71** Thonon/Sciez-Genève
- La **ligne T72** Annecy-Genève par Cruseilles ou l'autoroute A41 nord
- Les **adaptations scolaires de la ligne T73** Annecy-Annemasse par La Roche sur Foron ou l'autoroute A410



L'année 2020 a été marquée par deux événements significatifs qui ont impacté fortement les lignes de cette DSP :

- la mise en service du Léman Express le 15 décembre 2019
- la crise sanitaire de la COVID-19 et la mise en place de confinement ainsi que de restrictions de déplacements.

Ainsi l'offre de transport a dû connaître une première évolution à compter du 15 décembre. Puis pendant la première phase du confinement, les lignes ont fonctionné avec des horaires adaptés.

Les effets de la mise en place du Léman Express se combinent à une baisse globale de la demande due à la situation économique et sanitaire (restrictions sur les voyages, ralentissement économique avec des licenciements et de l'activité partielle, effet télétravail...). La fréquentation et les recettes ont fortement chuté également. De plus, les incertitudes liées à la crise n'ont également pas permis de mettre en place l'ensemble du plan de promotion.

De plus, l'avenant n°11 a été signé en 2020 concernant la non-augmentation des tarifs prévue en 2019 et qui devait générer 10% de recettes complémentaires.

## Mise en place du Léman Express

Depuis dimanche 15 décembre 2019, et la mise en place du Léman Express, les lignes T71, T72 et T73 proposent de nouveaux horaires et itinéraires afin de répondre aux besoins des usagers et permettre une complémentarité avec le Léman Express.

| <b>Ligne T71</b><br><b>Evolutions le 15 décembre 2019</b>   | <b>Ligne T72</b><br><b>Evolutions le 15 décembre 2019</b>   | <b>Ligne T73</b><br><b>Evolutions le 15 décembre 2019</b>   |
|---|---|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Départ unique à Thonon-les-Bains - Place des Arts (suppression de la desserte d'Evian)</li> <li>- Un terminus à Genève Gare des Eaux Vives au lieu de Genève Gare Routière</li> <li>- Maintien de l'arrêt Place des Eaux Vives avec des correspondances avec les lignes TPG</li> <li>- Titres TER plus acceptés à bord</li> <li>- Cadencement maintenu au quart d'heure en heure de pointe</li> <li>- Maintien des horaires en heures creuses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Suppression de la desserte de l'arrêt Genève Gare routière avec des reports possibles aux arrêts Etoile P+R, Jonction, Seujet et Charmilles</li> <li>- Titres TER plus acceptés à bord</li> <li>- 25 courses directes au lieu de 26 au préalable</li> <li>- 19 courses omnibus au lieu de 17 en 2019</li> <li>- 17 courses à destination de Genève Aéroport au lieu de 12 courses</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Maintien de la ligne en adaptations scolaires uniquement et report de deux horaires fréquentés sur l'axe Annecy – Genève de la ligne T72</li> <li>- Parcours parallèle du Léman Express</li> <li>- Très faibles fréquentations commerciales</li> </ul> |

## **Chronologie de la crise sanitaire de la COVID-19 en 2020 et impacts sur les lignes Transalis**

(En noir, Annonces gouvernementales, en violet, Modifications de l'offre et en orange, Principes de distribution des titres)

**12 mars : Annonce du Président de la République Française relative à la fermeture des établissements scolaires**

**15 mars : Fermeture des lieux publics non essentiels**

**16 mars : Les adaptations scolaires des lignes sont suspendues jusqu'à nouvel ordre (Ordre de service n°04). Les lignes régulières fonctionnent en période scolaire**

**16 mars : Suspension de la vente à bord, montée par l'avant interdite et mise en place de mesure de distanciation du conducteur**

**17 mars : Mise en place d'un confinement en France**

**19 mars : Mise en place des horaires adaptés sur les lignes Transalis avec 3 allers/retours par jour pour correspondre aux besoins des actifs (Ordre de service n°05)**

**30 mars : Adaptation des horaires des courses pour faciliter les déplacements du personnel soignant sur la ligne T72 (Ordre de service n°06)**

**27 avril : Mise en place des horaires adaptés sur les lignes Transalis avec 5 allers/retours par jour sur la ligne T71 et 5 allers / 6 retours par jour sur la ligne T72 pour correspondre aux besoins des actifs suite au déconfinement en Suisse (Ordre de service n°07)**

**04 mai : Déconfinement suisse. Les lignes passent à 08 service dans le sens France > Suisse et 07 service dans le sens Suisse > France pour la ligne T71 et 08 aller/retour pour la ligne T72 (ordre de service n°08)**

**11 mai : Réouverture des points de vente Transdev avec des horaires adaptés**

**11 mai : Reprise des transports scolaires et de l'offre normale et complète (ordre de service n°09)**

**11 mai : Distanciation à respecter à bord des transports et mise en place d'un protocole sanitaire spécifique dans les collèges et lycées**

**18 mai : Adaptation des horaires pour les collégiens (ordre de service n°10)**

**08 juin : Reprise de la vente à bord des titres**

**02 juin / 08 juin / 22 juin / 29 juin : Adaptations des horaires pour les collégiens et lycées (Ordre de service n°11 – 12 – 13 -14)**

**30 octobre : Mise en place d'un deuxième confinement**

**15 décembre : Fin du deuxième confinement et mise en place d'un couvre-feu à 19h**

## Offre kilométrique par ligne pour 2020

| Kms                        | T71            |                | T72            |                | T73           |                |
|----------------------------|----------------|----------------|----------------|----------------|---------------|----------------|
|                            | Commerciaux    | HLP            | Commerciaux    | HLP            | Commerciaux   | HLP            |
| Lignes régulières 2020     | <b>352 043</b> | <b>175 810</b> | <b>493 954</b> | <b>246 680</b> | <b>0</b>      | <b>0</b>       |
| Adaptations scolaires 2020 | <b>17 921</b>  | <b>22 735</b>  | <b>109 424</b> | <b>138 816</b> | <b>87 239</b> | <b>110 671</b> |
| Total 2020                 | <b>369 964</b> | <b>198 545</b> | <b>603 378</b> | <b>385 496</b> | <b>87 239</b> | <b>110 671</b> |

| Kms                                      | LOT 1            |                 |                  |
|--|------------------|-----------------|------------------|
|  | Commerciaux      | HLP             | Total            |
| Annuels 2020                             | <b>1 060 581</b> | <b>694 712</b>  | <b>1 755 293</b> |
| Contractuels 2020                        | <b>1 255 747</b> | <b>841 565</b>  | <b>2 097 312</b> |
| <i>Comparaison réels vs contractuels</i> | <b>-195 166</b>  | <b>-146 853</b> | <b>-342 019</b>  |
| <i>Comparaison contractuel/réel %</i>    | -15,54%          | -17,45%         | -16,31%          |

La différence kilométrique entre le réel et le contractuel est liée aux ajustements des horaires en période de confinement (mars à mai 2020) et à la reprise progressive en mai 2020. La différence entre 2020 et 2019 s'explique par le nouveau graphicaage des lignes suite à la modification de l'offre et des moyens en véhicules.

Les doublages n'ont pas toujours été nécessaires sur les lignes régulières. La répartition des kilomètres commerciaux parcourus selon les lignes s'établit ainsi en 2020 : la ligne T72 représente un km sur deux parcourus (56%), la ligne T71 34% et la ligne T73, 11%.

Globalement les circuits d'adaptations scolaires représentent 28% de l'offre kilométrique totale.

## Services non effectués, dysfonctionnements divers et incivilités

Le listing ci-dessous regroupe l'ensemble des incidents d'exploitation ayant pu perturber les lignes régulières Transalis durant l'année 2020.

### Ligne T71

| Date       | Dysfonctionnement  | Service concerné   | Explications / Traitement   |
|------------|--------------------|--|---|
| 14/01/2020 | Retard             | Arrivée à 5H40 Place des Arts au lieu de 5H35. Départ effectué avec du retard        | Problème technique au démarrage   |
| 02/07/2020 | Incivilité         | Non-respect du port du masque  | Rappel des gestes barrières   |
| 30/07/2020 | Arrêt non desservi | Fin de travaux problème de desserte des arrêts à Rive                                |   |
| 10/08/2020 | Arrêt non desservi | Le départ de 18H45 de Genève non effectué  | Retard important dû à la circulation. Le conducteur a fait son départ de Vézenaz                          |
| 12/08/2020 | Arrêt non desservi | Le car de 17H de Genève n'est pas passé à l'arrêt rive                               | Convocation du conducteur pour rappel consignes   |
| 19/08/2020 | Non rencontré      | Départ 05H35 Place des Arts non réalisé  | Convocation du conducteur pour sanction   |
| 24/08/2020 | Comportement       | Départ 18H45 Genève - Conducteur sur téléphone                                       | Convocation du conducteur pour rappel consignes de sécurité   |
| 14/09/2020 | Retard             | Le départ a été effectué à 07H18 de Thonon au lieu de 07H15                          | Problème technique au démarrage   |
| 17/12/2020 | Non rencontré      | Le car n'est pas passé à l'arrêt Vézenaz village entre 19H54 et 20H50                | Le car n'a pas pu partir de Genève à cause d'un accident bloquant la gare des Eaux Vives, 50min de retard |
| 29/12/2020 | Arrêt non desservi | Suite aux changements d'Horaires sur la ligne T71 les FP n'ont pas pu être modifiées | Corrigée  |

## Ligne T72

| Date       | Dysfonctionnement  | Service concerné   | Explications / Traitement   |
|------------|--------------------|--|---|
| 12/02/2020 | Litige             | Litige entre le conducteur et le passager sur l'ouverture des soutes   | Rappel au client et au conducteur de la procédure pour les bagages en soute   |
| 24/02/2020 | Retard             | Retard de 1h30 à 2h sur le service au départ d'Annecy  | Fermeture de l'A41 Nord   |
| 13/03/2020 | Non rencontré      | Départ 04h30 Annecy > Genève   | Fort absentéisme avec 3 conducteurs n'ayant pas effectué leur prise de service.<br>Les clients ont dû se reporter sur le 05h30            |
| 17/03/2020 | Retard             | Important retard en raison des contrôles lors des passages en douane   |   |
| 06/07/2020 | Arrêt non desservi | Le car n'est jamais passé à l'arrêt Filière à cause des travaux  | Information sur la déviation et mise en place de l'info trafic  |
| 12/07/2020 | Litige             | Pas de rendu monnaie suite à un paiement dans le car   | Restitution de la monnaie en gare   |
| 26/08/2020 | Panne              | Retard suite panne véhicule au départ de 12h15 Annecy – Genève   | Changement de véhicule au point de départ   |
| 30/08/2020 | Non rencontré      | Départ 21h Genève > Annecy   | Le conducteur n'a pas effectué son dernier service du soir  |
| 19/10/2020 | Panne véhicule     | Véhicule arrêté à Cruseilles – Retard de 20min   | Changement de véhicule à Cruseilles   |
| 04/12/2020 | Arrêt non desservi | Arrêts Follon, Petit Bois non desservi en raison de la neige. Retard important sur les courses entre 12h-14h | Neige importante sur le secteur d'Allonzier et Mont Sion  |
| 04/12/2020 | Annulation course  | Annulation des services de 18H15 Annecy – Genève et 19H10 Genève Aéroport – Annecy.                          | Conditions de circulation extrêmement compliquées.<br>Report des voyageurs sur le service de 19h15 Annecy – Genève et 19h40 Genève-Annecy |

Les adaptations scolaires de la ligne T73 n'ont pas fait l'objet d'importants incidents d'exploitation au cours de l'année 2020.

# Le matériel roulant – suivi du programme d’investissements contractuels, âge du parc

## Ligne T71

Les véhicules les plus récents de la ligne T71 disposent de la livrée GLCT depuis la fin d’année 2019 (avenant n°6)

A noter également qu’une partie des véhicules dédiés à la ligne régulière est équipée de WIFI à destination des passagers depuis fin 2018.

La modification de l’offre effectuée en 2020 a permis de réduire le nombre de véhicule.

| <b>Parc T71</b> |          |              |                         |             |     |             | 01/01/2020 |
|-----------------|----------|--------------|-------------------------|-------------|-----|-------------|------------|
|                 |          |              |                         |             |     |             | 6,8        |
| N° Parc         | Marque   | Modèle       | Affectation             | Immat.      | Pax | Circulation |            |
| 0108            | Mercedes | Intouro      | L régulière et scolaire | BX-108-WG   | 55  | 18/11/2011  | 8,1        |
| 0150            | Mercedes | Intouro      | L régulière et scolaire | CH-150-TA   | 59  | 16/07/2012  | 7,5        |
| 0156            | Mercedes | Intouro      | L régulière et scolaire | AX-156-EF   | 55  | 21/07/2010  | 9,4        |
| 0159            | Mercedes | Intouro      | L régulière et scolaire | CH-159-TA   | 59  | 16/07/2012  | 7,5        |
| 0168            | Mercedes | Intouro ME   | L régulière et scolaire | CH-168-TA   | 59  | 16/07/2012  | 7,5        |
| 0184            | Mercedes | Intouro ME   | L régulière et scolaire | CV-184-JM   | 59  | 03/06/2013  | 6,6        |
| 0190            | Mercedes | Intouro ME   | L régulière et scolaire | CV-190-JM   | 59  | 03/06/2013  | 6,6        |
| 0308            | Mercedes | Intouro ME   | L régulière et scolaire | CV-308-MC   | 59  | 05/06/2013  | 6,6        |
| 0502            | Setra    | S 416        | L régulière et scolaire | AC-502-MC   | 65  | 20/08/2009  | 10,4       |
| 0578            | Mercedes | Intouro      | L régulière et scolaire | BX- 578- DM | 59  | 02/11/2011  | 8,2        |
| 0834            | Mercedes | Intouro ME   | L régulière et scolaire | CH-834-TA   | 59  | 16/07/2012  | 7,5        |
| 0515            | Mercedes | Tourismo RHD | L régulière et scolaire | DQ 070 AM   | 59  | 23/03/2015  | 4,8        |
| 0143            | Van Hool | Tourismo RHD | L régulière et scolaire | DQ 061 AM   | 57  | 23/03/2015  | 4,8        |
| 0257            | Van Hool | EX16         | L régulière et scolaire | DY-257-GA   | 61  | 18/12/2015  | 4,0        |
| 0472            | Van Hool | Tourismo RHD | L régulière et scolaire | DP 236 VY   | 57  | 16/03/2015  | 4,8        |
| 0937            | Van Hool | TX16         | L régulière et scolaire | DJ-937-PF   | 57  | 25/08/2014  | 5,4        |
| 0943            | Mercedes | Tourismo RHD | L régulière et scolaire | CW 274 GQ   | 59  | 27/06/2013  | 6,5        |
| <b>Total</b>    |          |              |                         |             |     |             |            |
|                 |          |              |                         |             |     |             | <b>17</b>  |
|                 |          |              |                         |             |     |             | <b>8,1</b> |
| 0593            | Iveco    | Crossway     | LR Scolaire             | DP-593-LK   | 65  | 02/03/2015  | 4,8        |
| 0966            | Irisbus  | Crossway     | LR Scolaire             | 996BSC83    | 60  | 11/09/2008  | 11,3       |
| <b>Total</b>    |          |              |                         |             |     |             |            |
|                 |          |              |                         |             |     |             | <b>2</b>   |

## Ligne T72 et T73

Les véhicules les plus récents de la ligne T72 disposent de la livrée GLCT depuis la fin d'année 2019 (avenant n°06).

Transdev Bassin Annécien a également fait l'acquisition de trois véhicules neufs au cours de l'année 2020 pour rajeunir le parc dédié à la ligne T72.

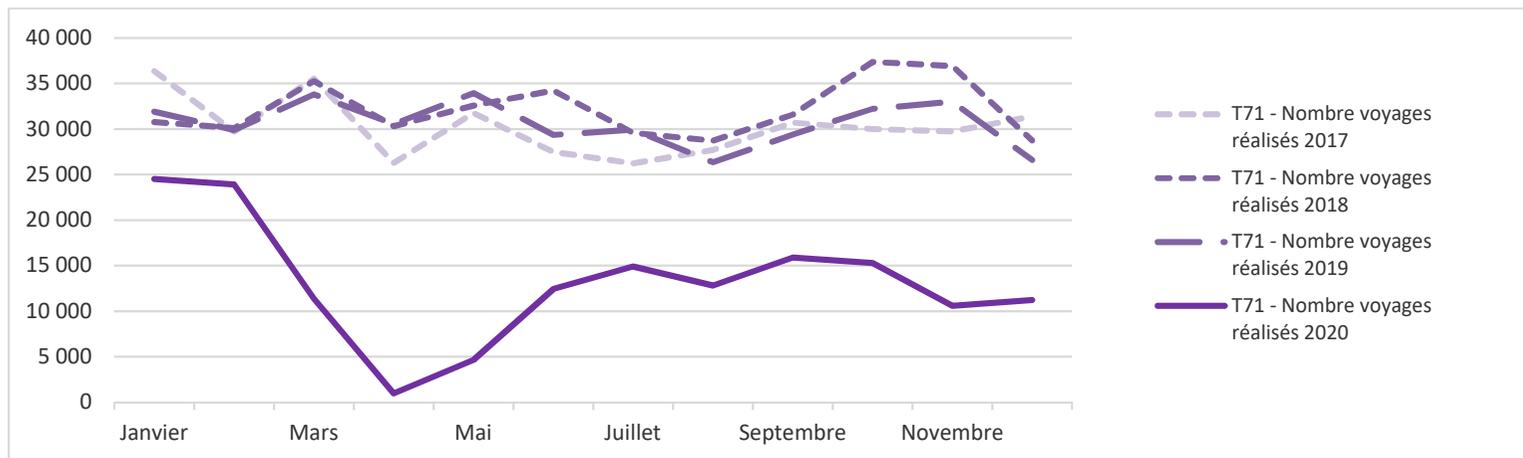
A noter également qu'une partie des véhicules dédiés à la ligne régulière est équipée de WIFI à destination des passagers depuis fin 2018.

| <b>Parc T72</b> |          |           |                       |           |     |             | 01/01/2020 |
|-----------------|----------|-----------|-----------------------|-----------|-----|-------------|------------|
| N° Parc         | Marque   | Modèle    | Affectation           | Immat.    | Sex | Circulation | 8,3        |
| 1011            | Evabus   | Intaura   | LR Scalaire           | BF-900-AA | 63  | 21/12/2010  | 9,0        |
| 1115            | Evabus   | Intaura   | LR Scalaire           | BQ-633-WL | 59  | 30/06/2011  | 8,5        |
| 1117            | Evabus   | Intaura   | LR Scalaire           | BQ-778-WK | 59  | 30/06/2011  | 8,5        |
| 1012            | Evabus   | Intaura   | LR Scalaire           | BQ-917-WJ | 59  | 30/06/2011  | 8,5        |
| 1009            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | AP 024HC  | 55  | 29/03/2010  | 9,8        |
| 1013            | Mercedes | Intaura   | L régulier étrecalain | BE-957-MR | 59  | 10/10/2010  | 9,2        |
| 1111            | Irisbus  | Craazway  | L régulier étrecalain | BQ-156-ZJ | 59  | 04/07/2011  | 8,5        |
| 1116            | Irisbus  | Craazway  | L régulier étrecalain | BQ-639-ZF | 59  | 04/07/2011  | 8,5        |
| 1119            | Irisbus  | Craazway  | L régulier étrecalain | BQ-858-ZK | 59  | 04/07/2011  | 8,5        |
| 1114            | Irisbus  | Craazway  | L régulier étrecalain | ES-371-TH | 59  | 12/08/2011  | 8,4        |
| 1118            | Irisbus  | Craazway  | L régulier étrecalain | ES-843-TK | 59  | 12/08/2011  | 8,4        |
| 1609            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-097-NF | 59  | 29/06/2016  | 3,5        |
| 1604            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-282-NF | 59  | 29/06/2016  | 3,5        |
| 1605            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-579-NE | 59  | 29/06/2016  | 3,5        |
| 1606            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-593-NF | 59  | 26/06/2016  | 3,5        |
| 1607            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-889-NE | 59  | 29/06/2016  | 3,5        |
| 1608            | Iveco    | Magelyz   | L régulier étrecalain | ED-997-ND | 59  | 29/06/2016  | 3,5        |
| 1610            | Iveco    | Craazway  | LR Scalaire           | EB-336-HX | 55  | 14/04/2016  | 3,7        |
| 1611            | Iveco    | Craazway  | LR Scalaire           | EB-486-HX | 55  | 14/04/2016  | 3,7        |
| 1805            | Iveco    | Craazway  | L régulier étrecalain | FB-014-PJ | 59  | 06/11/2018  | 1,2        |
| 1806            | Iveco    | Craazway  | L régulier étrecalain | FB-814-PH | 59  | 06/11/2018  | 1,2        |
| 1907            | Iveco    | Craazway  | L régulier étrecalain | FM-968-VZ | 59  | 31/12/2019  | 0,0        |
| 1908            | Iveco    | Craazway  | L régulier étrecalain | FM-625-WE | 59  | 02/01/2020  | 0,0        |
| 2002            | Iveco    | Craazway  | LR Scalaire           | FR 713 GH | 63  | 09/07/2020  | -0,5       |
| 2003            | Iveco    | Craazway  | LR Scalaire           | FR 865 GH | 63  | 09/07/2020  | -0,5       |
| 0003            | VDL      | FHD2      | LR Scalaire           | CV 185 EM | 53  | 29/05/2013  | 6,6        |
| 0453            | Evabus   | Intaura L | LR Scalaire           | DJ-453-LT | 59  | 19/08/2014  | 5,4        |
| 0451            | Evabus   | Intaura M | LR Scalaire           | DJ-451-LT | 55  | 19/08/2014  | 5,4        |
| 0447            | Evabus   | Intaura M | LR Scalaire           | DJ-447-LT | 55  | 19/08/2014  | 5,4        |
| 0485            | Evabus   | Intaura M | LR Scalaire           | D2 485 CT | 55  | 25/01/2016  | 3,9        |
| 0201            | Evabus   | Taurima   | LR Scalaire           | FB 201 VV | 59  | 23/11/2018  | 1,1        |
| 0644            | Evabus   | Taurima   | LR Scalaire           | FB 644 TY | 55  | 23/11/2018  | 1,1        |
| <b>Total</b>    |          |           |                       |           |     |             | <b>32</b>  |
|                 |          |           |                       |           |     |             | <b>4,8</b> |
| 1523            | SCANIA   | Taurina   | LR Scalaire           | DQ 625 CF | 53  | 24/03/2015  | 4,8        |
| <b>Total</b>    |          |           |                       |           |     |             | <b>1</b>   |

# La fréquentation des lignes sur l'année 2020

## Nombre de voyages comptabilisés par mois et par ligne fréquentation

### Ligne T71



**T71** : 158 577 voyages

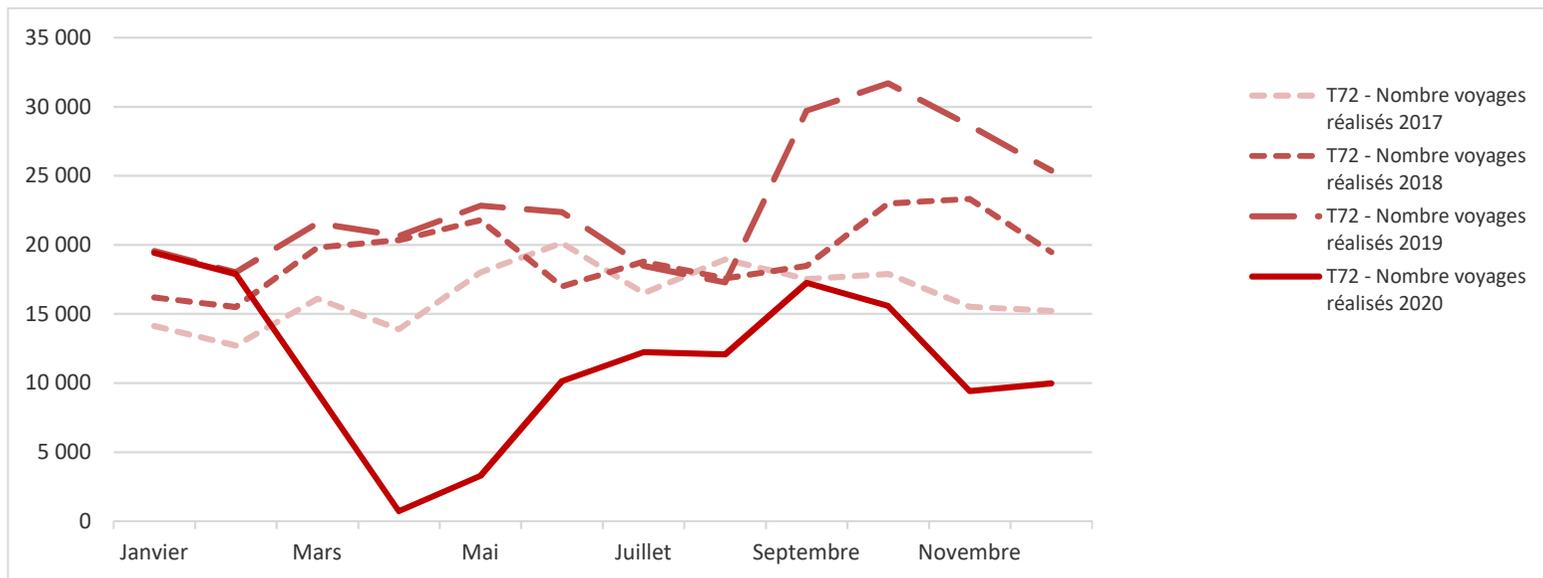
soit 596 voyages par jour en LMMeJV et 127 voyages le Samedi

Evolution de -56% des voyages en 2020 par rapport à 2019

La ligne T71 a connu une fréquentation plus faible en début d'année 2020 que les années précédentes qui peut s'expliquer par un potentiel report vers la mise en route du Léman Express mais les confinements et la crise sanitaire ont fait chuter la fréquentation. La ligne n'a pas retrouvé sa clientèle quelle que soit la période.

| T71  | Janvier        | Février        | Mars           | Avril          | Mai            | Juin           | Juillet        | Août           | Septembre      | Octobre        | Novembre       | Décembre       | total          |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| T71 - Nombre voyages réalisés 2017             | 36 368         | 29 706         | 35 557         | 26 279         | 31 758         | 27 489         | 26 233         | 27 700         | 30 704         | 30 008         | 29 741         | 31 386         | 362 929        |
| T71 - Nombre voyages réalisés 2018             | 30 768         | 30 119         | 35 268         | 30 316         | 32 592         | 34 237         | 29 556         | 28 740         | 31 590         | 37 368         | 36 911         | 28 738         | 386 203        |
| T71 - Nombre voyages réalisés 2019             | 31 915         | 29 896         | 33 823         | 30 560         | 33 946         | 29 344         | 29 925         | 26 352         | 29 387         | 32 232         | 33 004         | 26 617         | 367 001        |
| T71 - Nombre voyages réalisés 2020             | 24 526         | 23 917         | 11 363         | 971            | 4 650          | 12 432         | 14 920         | 12 824         | 15 890         | 15 290         | 10 581         | 11 213         | 158 577        |
| <b>Evolution voyages réels 2018/réels 2017</b> | <b>-15,40%</b> | <b>1,39%</b>   | <b>-0,81%</b>  | <b>15,36%</b>  | <b>2,63%</b>   | <b>24,55%</b>  | <b>12,67%</b>  | <b>3,75%</b>   | <b>2,89%</b>   | <b>24,53%</b>  | <b>24,11%</b>  | <b>-8,44%</b>  | <b>6,41%</b>   |
| <b>Evolution voyages réels 2019/réels 2018</b> | <b>3,73%</b>   | <b>-0,74%</b>  | <b>-4,10%</b>  | <b>0,80%</b>   | <b>4,15%</b>   | <b>-14,29%</b> | <b>1,25%</b>   | <b>-8,31%</b>  | <b>-6,97%</b>  | <b>-13,74%</b> | <b>-10,58%</b> | <b>-7,38%</b>  | <b>-4,97%</b>  |
| <b>Evolution voyages réels 2020/réels 2019</b> | <b>-23,15%</b> | <b>-20,00%</b> | <b>-66,40%</b> | <b>-96,82%</b> | <b>-86,30%</b> | <b>-57,63%</b> | <b>-50,14%</b> | <b>-51,34%</b> | <b>-45,93%</b> | <b>-52,56%</b> | <b>-67,94%</b> | <b>-57,87%</b> | <b>-56,79%</b> |

## Ligne T72



**T72 : 137 339 voyages**

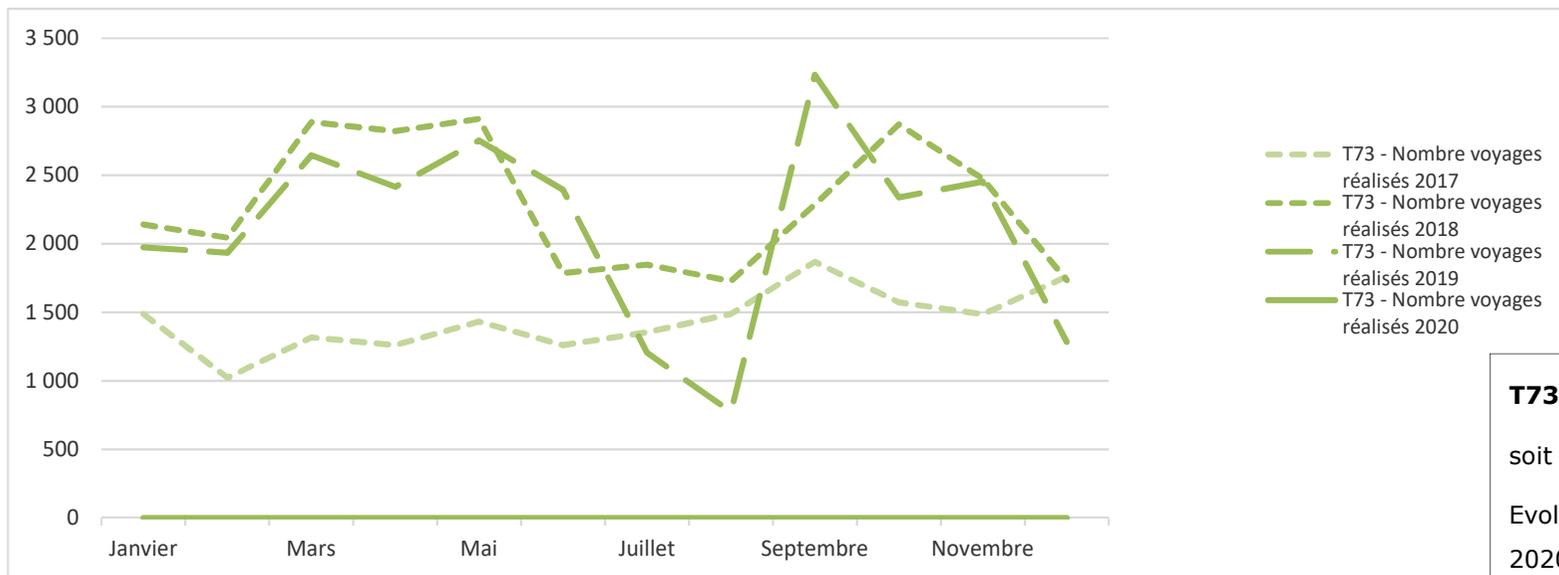
soit 476 voyages par jour en LMMeJV et 169 voyages le SD

Evolution de -50% des voyages en 2020 par rapport à 2019. La baisse se concentre notamment sur la fréquentation du samedi-dimanche.

La ligne T72 a connu une fréquentation plutôt stable sur les 2 premiers mois de l'année avant de connaître une chute du nombre de voyages à partir de mars en raison de la pandémie, malgré un léger rebond en période estivale. On observe également une hausse en septembre et octobre.

| T72  | Janvier       | Février       | Mars           | Avril          | Mai            | Juin           | Juillet        | Août           | Septembre      | Octobre        | Novembre       | Décembre       | total          |
|--|---------------|---------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|----------------|
| T72 - Nombre voyages réalisés 2017             | 14 117        | 12 714        | 16 096         | 13 902         | 18 010         | 20 140         | 16 512         | 18 956         | 17 527         | 17 902         | 15 535         | 15 229         | 196 640        |
| T72 - Nombre voyages réalisés 2018             | 16 199        | 15 506        | 19 809         | 20 336         | 21 797         | 17 003         | 18 775         | 17 572         | 18 493         | 23 000         | 23 326         | 19 485         | 231 301        |
| T72 - Nombre voyages réalisés 2019             | 19 546        | 18 023        | 21 591         | 20 645         | 22 831         | 22 377         | 18 478         | 17 282         | 29 714         | 31 693         | 28 647         | 25 385         | 276 212        |
| T72 - Nombre voyages réalisés 2020             | 19 423        | 17 900        | 9 309          | 723            | 3 295          | 10 154         | 12 237         | 12 080         | 17 239         | 15 565         | 9 423          | 9 991          | 137 339        |
| <b>Evolution voyages réels 2018/réels 2017</b> | <b>14,75%</b> | <b>21,96%</b> | <b>23,07%</b>  | <b>46,28%</b>  | <b>21,03%</b>  | <b>-15,58%</b> | <b>13,71%</b>  | <b>-7,30%</b>  | <b>5,51%</b>   | <b>28,48%</b>  | <b>50,15%</b>  | <b>27,95%</b>  | <b>17,63%</b>  |
| <b>Evolution voyages réels 2019/réels 2018</b> | <b>20,66%</b> | <b>16,23%</b> | <b>9,00%</b>   | <b>1,52%</b>   | <b>4,74%</b>   | <b>31,61%</b>  | <b>-1,58%</b>  | <b>-1,65%</b>  | <b>60,68%</b>  | <b>37,80%</b>  | <b>22,81%</b>  | <b>30,28%</b>  | <b>19,42%</b>  |
| <b>Evolution voyages réels 2020/réels 2019</b> | <b>-0,63%</b> | <b>-0,68%</b> | <b>-56,88%</b> | <b>-96,50%</b> | <b>-85,57%</b> | <b>-54,62%</b> | <b>-33,78%</b> | <b>-30,10%</b> | <b>-41,98%</b> | <b>-50,89%</b> | <b>-67,11%</b> | <b>-60,64%</b> | <b>-50,28%</b> |

## Ligne T73



**T73 : 1 420 voyages**  
 soit 5 voyages par jour en LMMeJV  
 Evolution de -94% des voyages en 2020 par rapport à 2019

Les courses commerciales de la ligne T73 ont été interrompues à la mise en service du Léman Express mais quelques adaptations scolaires ont été maintenues. La fréquentation est très faible et n'est ainsi pas visible sur le graphique.

| T73                                     | Janvier | Février | Mars     | Avril    | Mai      | Juin     | Juillet  | Août     | Septembre | Octobre  | Novembre | Décembre | total   |
|---|---------|---------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|-----------|----------|----------|----------|---------|
| T73 - Nombre voyages réalisés 2017      | 1 489   | 1 023   | 1 316    | 1 260    | 1 433    | 1 261    | 1 355    | 1 488    | 1 868     | 1 573    | 1 485    | 1 760    | 17 311  |
| T73 - Nombre voyages réalisés 2018      | 2 141   | 2 045   | 2 888    | 2 823    | 2 912    | 1 787    | 1 848    | 1 728    | 2 288     | 2 872    | 2 476    | 1 735    | 27 543  |
| T73 - Nombre voyages réalisés 2019      | 1 975   | 1 934   | 2 646    | 2 416    | 2 755    | 2 396    | 1 206    | 773      | 3 233     | 2 339    | 2 454    | 1 285    | 25 412  |
| T73 - Nombre voyages réalisés 2020      | 233     | 425     | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0        | 0         | 0        | 537      | 225      | 1 420   |
| Evolution voyages réels 2018/réels 2017 | 43,79%  | 99,90%  | 119,45%  | 124,05%  | 103,21%  | 41,71%   | 36,38%   | 16,13%   | 22,48%    | 82,58%   | 66,73%   | -1,42%   | 59,11%  |
| Evolution voyages réels 2019/réels 2018 | -7,75%  | -5,43%  | -8,38%   | -14,42%  | -5,39%   | 34,08%   | -34,74%  | -55,27%  | 41,30%    | -18,56%  | -0,89%   | -25,94%  | -7,74%  |
| Evolution voyages réels 2020/réels 2019 | -88,20% | -78,02% | -100,00% | -100,00% | -100,00% | -100,00% | -100,00% | -100,00% | -100,00%  | -100,00% | -78,12%  | -82,49%  | -94,41% |

### Fréquentation annuelle en voyages par Origines-Destinations

Ces données incluent les données de montées descentes issues des ventes de titres unitaires par altdrive (vente à bord, internet et guichets Transdev) et par la gare routière de Genève. Les données issues de comptages (abonnements, carnets, titres Unireso...) ne donnent que l'arrêt de montée et le sens de circulation. L'arrêt de descente est non défini (ND). Ces comptages représentent environ 33% de la fréquentation (27% pour la ligne T71 et 39% pour la ligne T72). Les origines-destination issues des autres sources ne sont donc pas représentatives de l'ensemble de la fréquentation.

Les arrêts sont regroupés par secteurs suivant ces tableaux.

### Ligne T71

L'arrêt Thonon – Place des Arts comptabilise 17% (30% en 2019) des montées de la ligne alors que les arrêts Genève Gare des Eaux Vives et Genève Rive représentent 19% et 18%(31% et 25% en 2019) des montées.

Les trajets transfrontaliers représentent plus de 52% (70% en 2019) des voyages (si on prend le total des trajets montées/descentes connus). Les trajets Thonon – Genève représentent à eux seuls 22% (37% en 2019) du trafic de la ligne. La suppression de la desserte d'Évian n'a pas d'impact sur les montées de Thonon.

Plus de 20 000 voyages connus ont été réalisés au sein de la zone 10 et/ou 200.

|                    | GENEVE        | COLLONGE BELLERIVE | CORSIER   | VEIGY-FONCENEX | DOUVAINE      | MASSONGY     | SCIEZ         | MARGENCEL    | THONON        | (vide)        | TOTAL          |
|--------------------|---------------|--------------------|-----------|----------------|---------------|--------------|---------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| THONON             | 18 342        | 279                | 9         | 732            | 5 544         | 615          | 6 273         | 400          | 1 074         | 4 687         | 37 955         |
| MARGENCEL          | 944           | 20                 |           | 141            | 221           | 66           | 155           | 39           | 149           | 211           | 1 946          |
| SCIEZ              | 10 697        | 139                | 32        | 675            | 675           | 60           | 858           | 230          | 5 181         | 2 144         | 20 691         |
| MASSONGY           | 2 000         | 12                 | 3         | 370            | 222           | 81           | 96            | 36           | 493           | 456           | 3 769          |
| DOUVAINE           | 11 548        | 266                | 8         | 1 619          | 1 112         | 232          | 786           | 214          | 4 564         | 3 630         | 23 979         |
| VEIGY-FONCENEX     | 850           | 21                 | 1         | 362            | 1 346         | 225          | 398           | 57           | 640           | 3 043         | 6 943          |
| ANIERES            | 181           | 2                  |           | 27             | 40            | 6            | 20            | 3            | 80            | 387           | 746            |
| CORSIER            | 146           |                    |           | 6              | 17            | 2            | 9             | 2            | 20            | 353           | 555            |
| COLLONGE BELLERIVE | 576           | 74                 | 2         | 28             | 140           | 17           | 134           | 10           | 170           | 1 028         | 2 179          |
| GENEVE             | 18 246        | 54                 | 11        | 691            | 3 364         | 513          | 2 961         | 259          | 6 523         | 25 247        | 57 869         |
| (vide)             | 11            |                    |           |                |               |              |               |              | 1             | 1 933         | 1 945          |
| <b>TOTAL</b>       | <b>63 541</b> | <b>867</b>         | <b>66</b> | <b>4 651</b>   | <b>12 681</b> | <b>1 817</b> | <b>11 690</b> | <b>1 250</b> | <b>18 895</b> | <b>43 119</b> | <b>158 577</b> |

| Détail Fréquentation par origine     | Nombre TOTAL   | Nombre Aller  | Nombre Retour |
|--------------------------------------|----------------|---------------|---------------|
| 01-THONON-LES-BAINS Place des Arts   | 25 933         | 23 237        | 2 696         |
| 02-THONON-LES-BAINS Pré Cergues      | 1 071          | 1 056         | 15            |
| 03-THONON-LES-BAINS J.J.Rousseau     | 3 385          | 3 328         | 57            |
| 04-THONON-LES-BAINS Eglise Granette  | 3 665          | 3 644         | 21            |
| 05-THONON-LES-BAINS Létroz           | 1 529          | 1 244         | 285           |
| 06-THONON-LES-BAINS Croisée d'Anthy  | 2 372          | 2 169         | 203           |
| 07-MARGENCEL Cinq Chemins            | 1 946          | 1 721         | 225           |
| 08-SCIEZ Jussy                       | 588            | 451           | 137           |
| 09-SCIEZ Le Content                  | 485            | 318           | 167           |
| 10a-SCIEZ Bonnatrait Route Port      | 1 955          | 1 633         | 322           |
| 10b-SCIEZ Bonnatrait                 | 6 202          | 4 767         | 1 435         |
| 11-SCIEZ Chef Lieu                   | 9 871          | 6 486         | 3 385         |
| 12-SCIEZ Filly                       | 1 590          | 1 068         | 522           |
| 13-MASSONGY Chef-lieu                | 3 770          | 2 909         | 861           |
| 14-DOUVAINE Champ de Place           | 5 782          | 4 617         | 1 165         |
| 15-DOUVAINE Mairie                   | 13 071         | 8 485         | 4 586         |
| 16-DOUVAINE Eglise                   | 3 944          | 3 362         | 582           |
| 17-DOUVAINE Aubonne                  | 1 182          | 731           | 451           |
| 18-VEIGY-FONCENEX Cabrettes          | 884            | 639           | 245           |
| 19-VEIGY-FONCENEX P R Douane         | 6 059          | 2 736         | 3 323         |
| 20-ANIERES Douane                    | 750            | 404           | 346           |
| 21-CORSIER Soleil                    | 555            | 242           | 313           |
| 22-COLLONGE-BELLERIVE La Pallanerie  | 773            | 305           | 468           |
| 23-COLLONGE-BELLERIVE Vésenaz Centre | 1 402          | 131           | 1 271         |
| 24-GENEVE Rive (ex-Fatio)            | 28 200         | 1 905         | 26 295        |
| 25-GENEVE Gare des Eaux-Vives        | 29 669         | 5 172         | 24 497        |
| 26-Origine inconnue                  | 1 944          | 1 064         | 880           |
| <b>TOTAL</b>                         | <b>158 577</b> | <b>83 824</b> | <b>74 753</b> |

Zone verte : Correspond à la zone 200 + 10

## Ligne T72

La gare routière d'Annecy représente 32% des montées de la ligne. Ce chiffre reste stable depuis les années précédentes. On retrouve ensuite les arrêts de Genève Etoile (9%), Pringy Gare, Filière P+R et Cruseilles (6%).

Les arrêts Présilly Abbaye de Pomier, Copponeux Petits Bois sont les arrêts disposant du moins d'activité.

Les trajets transfrontaliers représentent 55% des déplacements (contre 60% l'année dernière). La fréquentation de l'arrêt Genève Aéroport ne représente désormais que 5 %.

3 700 voyages ont été réalisés au sein du territoire du Grand Annecy soit 4% des voyages (-47% par rapport à 2019) et plus de 3 800 dans les zones 10 et/ou 230 (5%).

|                                   | GENEVE - Aéroport | GENEVE - Ville | SAINT JULIEN EN GENEVOIS | BEAUMONT - NEYDENS | ANDILLY - SAINT BLAISE - PRESILLY | CRUSEILLES - COPPONEX | ALLONZIER    | FILLIERE     | PRINGY       | ANNECY        | (vide)        | TOTAL GENERAL  |
|-----------------------------------|-------------------|----------------|--------------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------|--------------|--------------|--------------|---------------|---------------|----------------|
| ANNECY                            | 7 954             | 13 692         | 4 930                    | 1 335              | 837                               | 5 447                 | 1 264        | 2 000        | 110          | -             | 15 480        | 53 049         |
| PRINGY                            | 538               | 3 072          | 308                      | 50                 | 56                                | 283                   | 180          | 159          | -            | 144           | 2 646         | 7 436          |
| FILLIERE                          | 711               | 3 387          | 134                      | 27                 | 43                                | 94                    | 39           | -            | 89           | 1 238         | 3 937         | 9 699          |
| ALLONZIER                         | 43                | 155            | 144                      | 163                | 6                                 | 170                   | -            | 14           | 193          | 968           | 1 202         | 3 018          |
| CRUSEILLES - COPPONEX             | 153               | 624            | 882                      | 229                | 87                                | 572                   | 209          | 146          | 395          | 4 406         | 2 791         | 10 494         |
| ANDILLY - SAINT BLAISE - PRESILLY | 34                | 310            | 210                      | 33                 | 40                                | 56                    | 11           | 6            | 72           | 615           | 601           | 1 988          |
| BEAUMONT - NEYDENS                | 140               | 405            | 268                      | 211                | 34                                | 296                   | 68           | 23           | 45           | 1 198         | 851           | 3 539          |
| SAINT JULIEN EN GENEVOIS          | 579               | 242            | -                        | 369                | 257                               | 864                   | 135          | 93           | 230          | 4 201         | 2 873         | 9 843          |
| GENEVE - Ville                    | 518               | -              | 206                      | 352                | 260                               | 799                   | 91           | 821          | 1 005        | 5 789         | 16 300        | 26 141         |
| GENEVE - Aéroport                 | -                 | 174            | 247                      | 101                | 28                                | 131                   | 39           | 165          | 285          | 4 015         | 2 613         | 7 798          |
| (vide)                            | -                 | -              | -                        | -                  | -                                 | -                     | -            | -            | -            | -             | 4 334         | 4 334          |
| <b>Total général</b>              | <b>10 670</b>     | <b>22 061</b>  | <b>7 329</b>             | <b>2 870</b>       | <b>1 648</b>                      | <b>8 712</b>          | <b>2 036</b> | <b>3 427</b> | <b>2 384</b> | <b>22 574</b> | <b>53 628</b> | <b>137 339</b> |

Zone verte : Correspond à la zone 230 + 10

Zone orange : Correspond à la zone 380

| Détail Fréquentation par origine             | Nombre TOTAL   | Nombre Aller  | Nombre Retour |
|--|----------------|---------------|---------------|
| 01-ANNECY Gare Routière                      | 42 602         | 41 974        | 628           |
| 02-ANNECY Galbert                            | 2 447          | 2 369         | 78            |
| 03-ANNECY Eglise des Fins                    | 3 400          | 3 356         | 44            |
| 04-ANNECY Colombière                         | 4 600          | 4 486         | 114           |
| 05-ANNECY Pringy Gare                        | 7 172          | 6 905         | 267           |
| 06-ANNECY Pringy Bourg                       | 264            | 243           | 21            |
| 07-FILLIERE Croix d'Or                       | 1 177          | 206           | 971           |
| 08-FILLIERE Croix Blanche                    | 542            | 29            | 513           |
| 09-FILLIERE Villaret                         | 329            | 20            | 309           |
| 10-FILLIERE Burgaz                           | 596            | 181           | 415           |
| 11-FILLIERE P plus R                         | 7 055          | 5 142         | 1 913         |
| 12-ALLONZIER PAE                             | 313            | 72            | 241           |
| 13-ALLONZIER Chez Falconnet                  | 1 530          | 548           | 982           |
| 14-ALLONZIER Chez Poraz                      | 1 175          | 279           | 896           |
| 15-CRUSEILLES ALLONZIER Pont de la Caille    | 116            | 12            | 104           |
| 16-CRUSEILLES Le Noiret                      | 1 058          | 222           | 836           |
| 17-CRUSEILLES Chef-Lieu                      | 8 411          | 1 974         | 6 437         |
| 18-COPPONEX Petits Bois                      | 140            | 24            | 116           |
| 19-COPPONEX Follon                           | 616            | 227           | 389           |
| 20-COPPONEX Malbuisson                       | 153            | 27            | 126           |
| 21-ANDILLY Jussy                             | 1 150          | 315           | 835           |
| 22-SAINT-BLAISE Mont Sion                    | 762            | 265           | 497           |
| 23-PRESILLY Abbaye de Pomier                 | 76             | 62            | 14            |
| 24-BEAUMONT Le Châble                        | 1 036          | 290           | 746           |
| 25-BEAUMONT Le Châble mobilité               | 1 078          | 303           | 775           |
| 26-NEYDENS Les Mouilles                      | 344            | 171           | 173           |
| 27-NEYDENS Zone de Loisirs                   | 998            | 638           | 360           |
| 28-NEYDENS Casino                            | 83             | 34            | 49            |
| 29-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Cervonnex        | 469            | 134           | 335           |
| 30-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Route de Feigère | 390            | 84            | 306           |
| 31-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Centre           | 5 128          | 1 117         | 4 011         |
| 31-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Gare             | 3 180          | 207           | 2 973         |
| 32-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Perly P plus R   | 676            | 403           | 273           |
| 33-PLAN-LES-OUATES Ziplo                     | 2 039          | 4             | 2 035         |
| 34-GRAND-LANCY Bachet de Pesay               | 3 627          | 145           | 3 482         |
| 35-GENEVE Etoile                             | 13 245         | 271           | 12 974        |
| 36-GENEVE Jonction                           | 3 468          | 141           | 3 327         |
| 37-GENEVE Seujet                             | 2 103          | 110           | 1 993         |
| 38-GENEVE Charmilles                         | 1 659          | 81            | 1 578         |
| 40-GENEVE Aéroport                           | 7 798          | 449           | 7 349         |
| vide   | 4 334          | 2 285         | 2 049         |
| <b>TOTAL</b>                                 | <b>137 339</b> | <b>75 805</b> | <b>61 534</b> |

### Ligne T73

La ligne T73 étant désormais limitée aux adaptations scolaires, nous disposons uniquement des données de montées et de descentes de la clientèle commerciale sur les arrêts. Ces données ne sont pas représentatives de l'activité de ces adaptations.

## Fréquentation par Courses

|                            | Horaires | Départ | Terminus  | Somme         | Moyenne    | % de remplissage |
|----------------------------|----------|--------|-----------|---------------|------------|------------------|
| 71 000                     | 05h35    | Thonon | Genève    | 5 397         | 21         | 38%              |
| 71 002                     | 05h50    | Thonon | Genève    | 3 292         | 13         | 23%              |
| 71 004                     | 06h15    | Thonon | Genève    | 5 527         | 22         | 39%              |
| 71 006                     | 06h30    | Thonon | Genève    | 5 025         | 20         | 36%              |
| 71 008                     | 06h45    | Thonon | Genève    | 6 413         | 25         | 45%              |
| 71 010                     | 07h00    | Thonon | Genève    | 4 789         | 19         | 34%              |
| 71 012                     | 07h15    | Thonon | Genève    | 4 552         | 18         | 32%              |
| 71 014                     | 07h30    | Thonon | Genève    | 4 920         | 19         | 35%              |
| 71 016                     | 07h50    | Sciez  | Genève    | 961           | 4          | 7%               |
| 71 018                     | 07h50    | Thonon | Genève    | 3 790         | 15         | 27%              |
| 71 020                     | 08h10    | Thonon | Genève    | 3 232         | 13         | 23%              |
| 71 022                     | 08h30    | Thonon | Genève    | 3 486         | 14         | 25%              |
| 71 024                     | 09h00    | Thonon | Genève    | 3 746         | 15         | 27%              |
| 71 026                     | 11h20    | Thonon | Genève    | 4 939         | 19         | 35%              |
| 71 028                     | 12h30    | Thonon | Genève    | 4 578         | 18         | 32%              |
| 71 030                     | 14h15    | Thonon | Genève    | 3 754         | 15         | 27%              |
| 71 032                     | 15h05    | Thonon | St Julien | 2 246         | 9          | 16%              |
| 71 034                     | 16h05    | Thonon | Genève    | 3 038         | 12         | 21%              |
| 71 036                     | 16h40    | Thonon | Genève    | 1 964         | 8          | 14%              |
| 71 038                     | 17h15    | Thonon | Genève    | 2 092         | 8          | 15%              |
| 71 040                     | 18h30    | Thonon | Genève    | 2 313         | 9          | 16%              |
| <b>TOTAL ALLER SEMAINE</b> |          |        |           | <b>80 054</b> | <b>311</b> | <b>27%</b>       |

|                             | Horaires | Départ | Terminus | Somme         | Moyenne    | % de remplissage |
|-----------------------------|----------|--------|----------|---------------|------------|------------------|
| 71 001                      | 06h45    | Genève | Thonon   | 2 271         | 9          | 16%              |
| 71 003                      | 07h45    | Genève | Thonon   | 965           | 4          | 7%               |
| 71 005                      | 08h45    | Genève | Thonon   | 2 745         | 11         | 19%              |
| 71 007                      | 09h15    | Genève | Thonon   | 1 201         | 5          | 8%               |
| 71 009                      | 10h45    | Genève | Thonon   | 2 552         | 10         | 18%              |
| 71 011                      | 12h45    | Genève | Thonon   | 5 095         | 20         | 36%              |
| 71 013                      | 14h45    | Genève | Thonon   | 4 183         | 16         | 30%              |
| 71 015                      | 16h10    | Genève | Thonon   | 5 324         | 21         | 38%              |
| 71 017                      | 16h30    | Genève | Thonon   | 3 527         | 14         | 25%              |
| 71 019                      | 16h45    | Genève | Thonon   | 3 227         | 13         | 23%              |
| 71 021                      | 17h00    | Genève | Thonon   | 4 229         | 16         | 30%              |
| 71 023                      | 17h15    | Genève | Thonon   | 4 718         | 18         | 33%              |
| 71 025                      | 17h30    | Genève | Thonon   | 4 476         | 17         | 32%              |
| 71 027                      | 17h45    | Genève | Thonon   | 3 470         | 14         | 25%              |
| 71 029                      | 18h00    | Genève | Thonon   | 4 823         | 19         | 34%              |
| 71 031                      | 18h15    | Genève | Thonon   | 3 601         | 14         | 25%              |
| 71 033                      | 18h30    | Genève | Thonon   | 3 685         | 14         | 26%              |
| 71 035                      | 18h45    | Genève | Thonon   | 2 589         | 10         | 18%              |
| 71 037                      | 19h10    | Genève | Thonon   | 5 122         | 20         | 36%              |
| 71 039                      | 19h30    | Genève | Thonon   | 1 859         | 7          | 13%              |
| 71 041                      | 20h00    | Genève | Thonon   | 2 045         | 8          | 14%              |
| <b>TOTAL RETOUR SEMAINE</b> |          |        |          | <b>71 707</b> | <b>279</b> | <b>24%</b>       |

|              |  |  |  |                |            |            |
|--------------|--|--|--|----------------|------------|------------|
| <b>TOTAL</b> |  |  |  | <b>151 761</b> | <b>295</b> | <b>26%</b> |
|--------------|--|--|--|----------------|------------|------------|

Ces données incluent les données de comptages (abonnements, carnets, titres Z ou ZZ...) et de ventes de titres unitaires par altidrive (vente à bord, internet et guichets Transdev).

## Ligne T71

La ligne T71 possède en moyenne un taux de remplissage de 26% la semaine (53% en 2019). Ce taux présente des fortes disparités entre les courses. Le week-end, le taux de remplissage est retombé à 12% contre 47% l'année dernière.

|                           | Horaires | Départ | Terminus | Somme        | Moyenne   | % de remplissage |
|---------------------------|----------|--------|----------|--------------|-----------|------------------|
| 71018                     | 07h50    | Thonon | Genève   | 889          | 9         | 16%              |
| 71026                     | 11h20    | Thonon | Genève   | 904          | 9         | 16%              |
| 71030                     | 14h15    | Thonon | Genève   | 794          | 8         | 14%              |
| 71038                     | 17h15    | Thonon | Genève   | 598          | 6         | 11%              |
| 71106                     | 06h30    | Thonon | Genève   | 585          | 6         | 10%              |
| <b>TOTAL ALLER SAMEDI</b> |          |        |          | <b>3 770</b> | <b>15</b> | <b>13%</b>       |

|                            | Horaires | Départ | Terminus | Somme        | Moyenne   | % de remplissage |
|----------------------------|----------|--------|----------|--------------|-----------|------------------|
| 71003                      | 07h45    | Genève | Thonon   | 261          | 3         | 5%               |
| 71007                      | 09h15    | Genève | Thonon   | 406          | 4         | 7%               |
| 71011                      | 12h45    | Genève | Thonon   | 721          | 7         | 13%              |
| 71015                      | 16h10    | Genève | Thonon   | 600          | 6         | 11%              |
| 71133                      | 18h30    | Genève | Thonon   | 1058         | 10        | 19%              |
| <b>TOTAL RETOUR SAMEDI</b> |          |        |          | <b>3 046</b> | <b>12</b> | <b>11%</b>       |

|              |  |  |  |              |           |            |
|--------------|--|--|--|--------------|-----------|------------|
| <b>TOTAL</b> |  |  |  | <b>6 816</b> | <b>13</b> | <b>12%</b> |
|--------------|--|--|--|--------------|-----------|------------|

## Ligne T72

|                            | Horaires | Départ | Terminus  | Somme         | Moyenne    | % de remplissage |
|----------------------------|----------|--------|-----------|---------------|------------|------------------|
| 72 000                     | 04h30    | Annecy | Genève    | 867           | 3          | 6%               |
| 72 002                     | 05h45    | Annecy | Genève    | 1 969         | 8          | 14%              |
| 72 004                     | 06h10    | Annecy | Genève    | 3 075         | 12         | 22%              |
| 72 008                     | 06h30    | Annecy | Genève    | 4 530         | 18         | 32%              |
| 72 010                     | 06h45    | Annecy | Genève    | 3 108         | 12         | 22%              |
| 72 012                     | 07h00    | Annecy | Genève    | 3 849         | 15         | 27%              |
| 72 014                     | 07h30    | Annecy | Genève    | 5 947         | 23         | 42%              |
| 72 016                     | 08h15    | Annecy | Genève    | 78            | 0          | 1%               |
| 72 018                     | 08h30    | Annecy | Genève    | 3 385         | 13         | 24%              |
| 72 020                     | 09h15    | Annecy | Genève    | 2 405         | 9          | 17%              |
| 72 022                     | 10h15    | Annecy | Genève    | 4 079         | 16         | 29%              |
| 72 024                     | 12h55    | Annecy | Genève    | 542           | 2          | 4%               |
| 72 026                     | 14h15    | Annecy | Genève    | 4 443         | 17         | 31%              |
| 72 030                     | 15h15    | Annecy | Genève    | 2 032         | 8          | 14%              |
| 72 032                     | 16h00    | Annecy | Genève    | 4 625         | 18         | 33%              |
| 72 034                     | 17h15    | Annecy | Genève    | 6 510         | 25         | 46%              |
| 72 040                     | 17h45    | Annecy | St Julien | 2 816         | 11         | 20%              |
| 72 042                     | 18h00    | Annecy | Genève    | 2 541         | 10         | 18%              |
| 72 044                     | 19h15    | Annecy | Genève    | 4 216         | 16         | 30%              |
| 72 046                     | 05h30    | Annecy | Genève    | 1 782         | 7          | 13%              |
| 72 048                     | 12h15    | Annecy | Genève    | 3 042         | 12         | 22%              |
| <b>TOTAL ALLER SEMAINE</b> |          |        |           | <b>65 841</b> | <b>256</b> | <b>22%</b>       |

|                             | Horaires | Départ    | Terminus | Somme          | Moyenne    | % de remplissage |
|-----------------------------|----------|-----------|----------|----------------|------------|------------------|
| 72 001                      | 06h20    | St Julien | Annecy   | 3 829          | 15         | 27%              |
| 72 003                      | 06h00    | Genève    | Annecy   | 4 151          | 16         | 29%              |
| 72 005                      | 08h25    | Genève    | Annecy   | 3 285          | 13         | 23%              |
| 72 007                      | 09h10    | Genève    | Annecy   | 1 197          | 5          | 8%               |
| 72 009                      | 10h00    | Genève    | Annecy   | 3 314          | 13         | 23%              |
| 72 011                      | 11h00    | Genève    | Annecy   | 1 456          | 6          | 10%              |
| 72 013                      | 12h00    | Genève    | Annecy   | 4 469          | 17         | 32%              |
| 72 015                      | 13h00    | Genève    | Annecy   | 2 123          | 8          | 15%              |
| 72 017                      | 12h05    | Genève    | Annecy   | 60             | 0          | 0%               |
| 72 019                      | 16h00    | Genève    | Annecy   | 3 987          | 16         | 28%              |
| 72 021                      | 16h20    | Genève    | Annecy   | 4 113          | 16         | 29%              |
| 72 025                      | 17h30    | Genève    | Annecy   | 2 499          | 10         | 18%              |
| 72 027                      | 16h40    | Genève    | Annecy   | 3 647          | 14         | 26%              |
| 72 029                      | 17h40    | Genève    | Annecy   | 2 627          | 10         | 19%              |
| 72 033                      | 18h20    | Genève    | Annecy   | 9              | 0          | 0%               |
| 72 037                      | 17h40    | Genève    | Annecy   | 3 119          | 12         | 22%              |
| 72 039                      | 18h00    | Genève    | Annecy   | 2 846          | 11         | 20%              |
| 72 041                      | 19h10    | Genève    | Annecy   | 2 433          | 9          | 17%              |
| 72 043                      | 19h40    | Genève    | Annecy   | 1 372          | 5          | 10%              |
| 72 045                      | 21h00    | Genève    | Annecy   | 913            | 4          | 6%               |
| 72 047                      | 18h20    | Genève    | Annecy   | 2 517          | 10         | 18%              |
| <b>TOTAL RETOUR SEMAINE</b> |          |           |          | <b>53 966</b>  | <b>210</b> | <b>18%</b>       |
| <b>TOTAL</b>                |          |           |          | <b>119 807</b> | <b>233</b> | <b>20%</b>       |

La ligne T72 possède en moyenne un taux de remplissage de 20% la semaine (40% en 2019). Ce taux présente des fortes disparités entre les courses. La course de 7h30 le matin est celle la plus demandée. Le soir, c'est celle de 16h20.

Le week end, le taux de remplissage est de 5%, contre 30 % en 2019.

|                             | Horaires | Départ | Terminus | Somme        | Moyenne   | % de remplissage |
|-----------------------------|----------|--------|----------|--------------|-----------|------------------|
| 72 000                      | 04h30    | Annecy | Genève   | 4            | 0         | 0%               |
| 72 002                      | 05h45    | Annecy | Genève   | 329          | 1         | 2%               |
| 72 008                      | 06h30    | Annecy | Genève   | 3            | 0         | 0%               |
| 72 010                      | 06h45    | Annecy | Genève   | 443          | 2         | 3%               |
| 72 012                      | 07h00    | Annecy | Genève   | 14           | 0         | 0%               |
| 72 018                      | 08h15    | Annecy | Genève   | 899          | 3         | 6%               |
| 72 022                      | 10h15    | Annecy | Genève   | 1 319        | 5         | 9%               |
| 72 024                      | 12h55    | Annecy | Genève   | 1 575        | 6         | 11%              |
| 72 026                      | 14h15    | Annecy | Genève   | 75           | 0         | 1%               |
| 72 030                      | 15h15    | Annecy | Genève   | 6            | 0         | 0%               |
| 72 032                      | 16h00    | Annecy | Genève   | 30           | 0         | 0%               |
| 72 034                      | 17h15    | Annecy | Genève   | 2 570        | 10        | 18%              |
| 72 042                      | 18h00    | Annecy | Genève   | 3            | 0         | 0%               |
| 72 044                      | 19h15    | Annecy | Genève   | 1 881        | 7         | 13%              |
| 72 048                      | 12h15    | Annecy | Genève   | 813          | 3         | 6%               |
| <b>TOTAL ALLER WEEK END</b> |          |        |          | <b>9 964</b> | <b>39</b> | <b>5%</b>        |

|                              | Horaires | Départ | Terminus | Somme         | Moyenne   | % de remplissage |
|------------------------------|----------|--------|----------|---------------|-----------|------------------|
| 72 005                       | 08h25    | Genève | Annecy   | 895           | 3         | 6%               |
| 72 009                       | 10h00    | Genève | Annecy   | 1 208         | 5         | 9%               |
| 72 011                       | 11h00    | Genève | Annecy   | 385           | 1         | 3%               |
| 72 013                       | 12h00    | Genève | Annecy   | 1 693         | 7         | 12%              |
| 72 015                       | 13h00    | Genève | Annecy   | 9             | 0         | 0%               |
| 72 017                       | 16h20    | Genève | Annecy   | 319           | 1         | 2%               |
| 72 025                       | 17h30    | Genève | Annecy   | 64            | 0         | 0%               |
| 72 027                       | 16h40    | Genève | Annecy   | 24            | 0         | 0%               |
| 72 033                       | 18h20    | Genève | Annecy   | 1 392         | 5         | 10%              |
| 72 041                       | 19h20    | Genève | Annecy   | 1 168         | 5         | 8%               |
| 72 045                       | 21h00    | Genève | Annecy   | 367           | 1         | 3%               |
| 72 047                       | 18h20    | Genève | Annecy   | 44            | 0         | 0%               |
| <b>TOTAL RETOUR WEEK END</b> |          |        |          | <b>7 568</b>  | <b>29</b> | <b>4%</b>        |
| <b>TOTAL</b>                 |          |        |          | <b>17 532</b> | <b>34</b> | <b>5%</b>        |

# Le suivi des recettes commerciales de la DSP

## Répartition des recettes par ligne et par mois

| T71  | JANVIER      | FEVRIER           | MARS              | AVRIL              | MAI                | JUIN              | JUILLET           | AOUT              | SEPTEMBRE         | OCTOBRE           | NOVEMBRE          | DECEMBRE          | TOTAL 2020         | TOTAL 2019       |
|--|--------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|------------------|
| Recettes commerciales prévisionnelles TTC      | 119 446 €    | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €          | 119 446 €          | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €         | 119 446 €         | 1 433 351 €        | 1 433 351 €      |
| Recettes commerciales réelles TTC              | 119 625 €    | 97 541 €          | 64 962 €          | 1 982 €            | 14 045 €           | 61 608 €          | 67 179 €          | 75 803 €          | 81 003 €          | 62 943 €          | 41 068 €          | 46 641 €          | 734 401 €          | 1 674 917 €      |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b> | <b>179 €</b> | <b>- 21 905 €</b> | <b>- 54 484 €</b> | <b>- 117 464 €</b> | <b>- 105 401 €</b> | <b>- 57 838 €</b> | <b>- 52 267 €</b> | <b>- 43 642 €</b> | <b>- 38 443 €</b> | <b>- 56 503 €</b> | <b>- 78 378 €</b> | <b>- 72 805 €</b> | <b>- 698 950 €</b> | <b>241 566 €</b> |

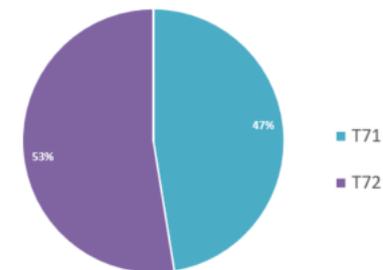
  

| T72  | JANVIER           | FEVRIER           | MARS               | AVRIL              | MAI                | JUIN               | JUILLET           | AOUT              | SEPTEMBRE         | OCTOBRE           | NOVEMBRE           | DECEMBRE           | TOTAL 2020           | TOTAL 2019         |
|--|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|----------------------|--------------------|
| Recettes commerciales prévisionnelles TTC      | 166 192 €         | 166 192 €         | 166 192 €          | 166 192 €          | 166 192 €          | 166 192 €          | 166 192 €         | 166 192 €         | 166 192 €         | 166 192 €         | 166 192 €          | 166 192 €          | 1 994 310 €          | 1 994 310 €        |
| Recettes commerciales réelles TTC              | 122 180 €         | 122 015 €         | 63 721 €           | 1 961 €            | 14 041 €           | 58 624 €           | 80 658 €          | 98 039 €          | 69 228 €          | 79 654 €          | 45 198 €           | 58 583 €           | 813 901 €            | 1 611 816 €        |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b> | <b>- 44 012 €</b> | <b>- 44 178 €</b> | <b>- 102 472 €</b> | <b>- 164 232 €</b> | <b>- 152 152 €</b> | <b>- 107 568 €</b> | <b>- 85 534 €</b> | <b>- 68 153 €</b> | <b>- 96 965 €</b> | <b>- 86 538 €</b> | <b>- 120 994 €</b> | <b>- 107 610 €</b> | <b>- 1 180 409 €</b> | <b>- 382 494 €</b> |

| T73  | JANVIER           | FEVRIER           | MARS              | AVRIL             | MAI               | JUIN              | JUILLET           | AOUT              | SEPTEMBRE         | OCTOBRE           | NOVEMBRE          | DECEMBRE          | TOTAL 2020         | TOTAL 2019        |
|--|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|-------------------|
| Recettes commerciales prévisionnelles TTC      | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 13 604 €          | 163 250 €          | 163 250 €         |
| Recettes commerciales réelles TTC              | 13 €              | 25 €              | 10 €              | - €               | - €               | - €               | - €               | - €               | - €               | 11 €              | 29 €              | 16 €              | 103 €              | 80 504 €          |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b> | <b>- 13 591 €</b> | <b>- 13 580 €</b> | <b>- 13 594 €</b> | <b>- 13 604 €</b> | <b>- 13 593 €</b> | <b>- 13 575 €</b> | <b>- 13 588 €</b> | <b>- 163 147 €</b> | <b>- 82 746 €</b> |

L'année 2020 a été marquée par les difficultés d'exploitation du Léman Express puis par la crise sanitaire. Au regard des données de janvier et février, le Léman Express n'a pas impacté la ligne T72. Les recettes suivent l'évolution de la pandémie, rythmée par des périodes de confinements et déconfinements. Les recettes de la ligne T73 marquent par contre un retrait très important. Les mois de janvier et février sont les mois où les recettes sont les plus importantes car elles ne sont pas impactées par la crise sanitaire. Au total, sur le lot 01, les ventes correspondent à 43% des prévisions lors du contrat (94% en 2019).



Répartition des recettes du lot 01

Pour l'année 2020, les pertes liées au COVID sont estimés à 906 755€ HT. Transdev a touché 453 378€ de compensation de la part du GLCT avec l'avenant n°13 signé en juillet 2021.

| LOT 01                                      | JANVIER    | FEVRIER    | MARS       | AVRIL     | MAI       | JUIN       | JUILLET    | AOUT       | SEPTEMBRE  | OCTOBRE    | NOVEMBRE   | DECEMBRE   | TOTAL 2020  | TOTAL 2019  |
|---|------------|------------|------------|-----------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|-------------|-------------|
| Recettes commerciales prévisionnelles TTC   | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 € | 299 243 € | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 299 243 €  | 3 590 911 € | 3 590 911 € |
| Recettes commerciales réelles TTC           | 241 818 €  | 219 580 €  | 128 693 €  | 3 942 €   | 28 086 €  | 120 232 €  | 147 837 €  | 173 843 €  | 150 231 €  | 142 608 €  | 86 295 €   | 105 240 €  | 1 548 405 € | 3 367 237 € |
| <b>% Recettes réalisés / contractuelles</b> | <b>81%</b> | <b>73%</b> | <b>43%</b> | <b>1%</b> | <b>9%</b> | <b>40%</b> | <b>49%</b> | <b>58%</b> | <b>50%</b> | <b>48%</b> | <b>29%</b> | <b>35%</b> | <b>43%</b>  | <b>94%</b>  |

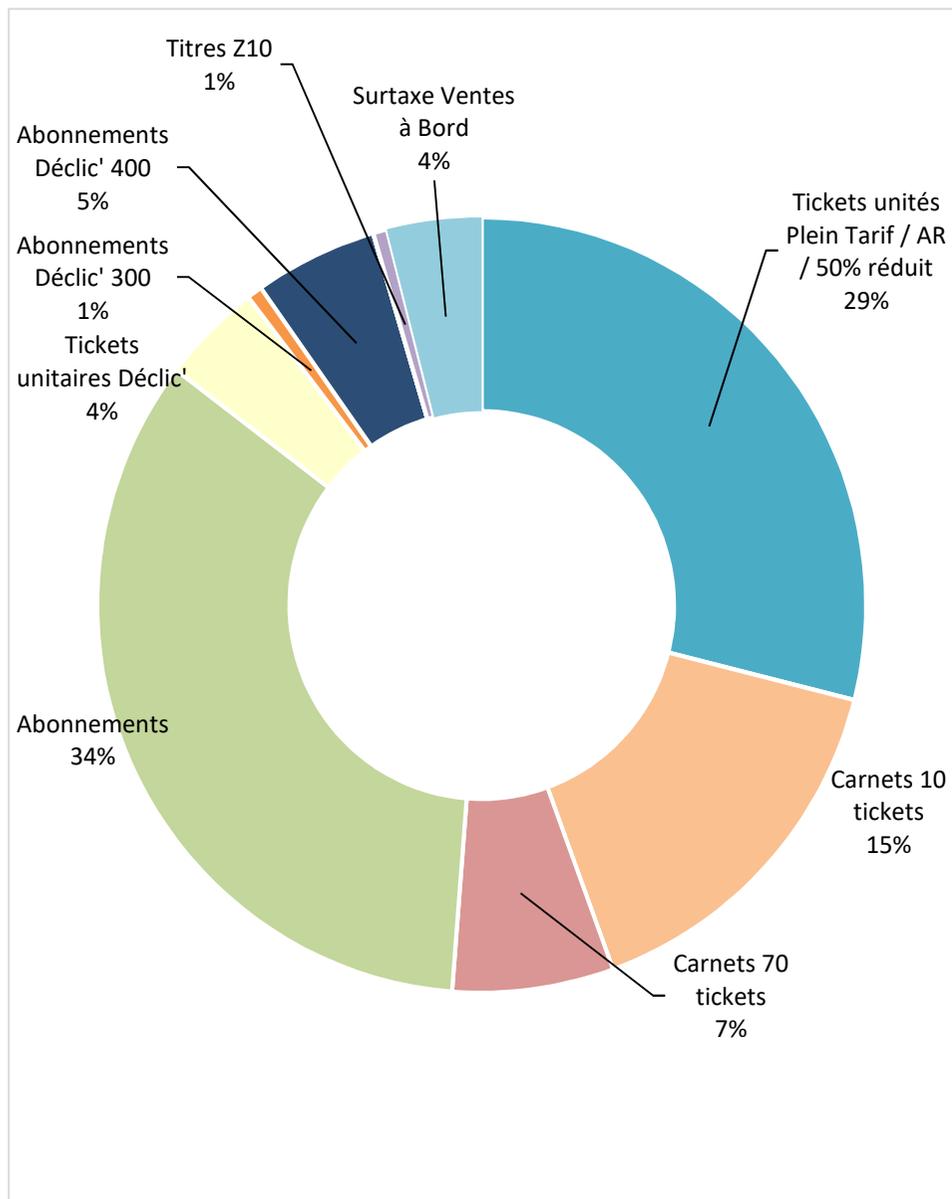
## Répartition des recettes par titre et par ligne

### Ligne T71

| T71   | Réalisé TTC 2020 | % Ventes      | Réalisé TTC 2019   | Contrat TTC           | % Ventes    | Ecart                 |
|---|------------------|---------------|--------------------|-----------------------|-------------|-----------------------|
| Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit      | 197 627 €        | 26,9%         | 555 608 €          | 921 767,64 €          | 64,3%       | - 724 140,76 €        |
| Carnets 10 tickets                                | 105 948 €        | 14,4%         | 182 142 €          |                       |             | 105 948,45 €          |
| Carnets 70 tickets                                | 46 278 €         | 6,3%          | 94 014 €           |                       |             | 46 278,00 €           |
| Abonnements                                       | 233 132 €        | 31,7%         | 522 756 €          | 257 152,80 €          | 17,9%       | - 24 020,42 €         |
| Tickets unitaires Déclic'                         | 29 018 €         | 4,0%          | 53 462 €           | 44 384,28 €           | 3,1%        | - 15 365,88 €         |
| Abonnements Déclic' 300                           | 4 400 €          | 0,6%          | 4 400 €            | 5 232,48 €            | 0,4%        | - 832,48 €            |
| Abonnements Déclic' 400                           | 35 400 €         | 4,8%          | 52 400 €           | 37 245,24 €           | 2,6%        | - 1 845,24 €          |
| Cartes de transports scolaires                    | - €              | 0,0%          |                    |                       |             | - €                   |
| Titres Unireso                                    | 4 016 €          | 0,5%          | 9 091 €            | 20 218,56 €           | 1,4%        | - 16 203,06 €         |
| Surtaxe Aéroport                                  | - €              | 0,0%          |                    |                       |             | - €                   |
| Surtaxe Ventes à Bord                             | 27 091 €         | 3,7%          | 53 602 €           | 64 232,16 €           | 4,5%        | - 37 141,53 €         |
| Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés | - €              | 0,0%          | 112 053 €          | 83 117,76 €           | 5,8%        | - 83 117,76 €         |
| Recettes Publicitaires                            | - €              | 0,0%          |                    |                       |             | - €                   |
| Compensation UNIRESO                              | 51 490 €         | 7,0%          | 35 390 €           | - €                   | 0,0%        | 51 490,41 €           |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b>    | <b>734 401 €</b> | <b>100,0%</b> | <b>1 674 918 €</b> | <b>1 433 350,92 €</b> | <b>100%</b> | <b>- 698 950,27 €</b> |

La compensation UNIRESO correspond aux recettes des abonnements LémanPass ainsi que la répartition primaire et secondaires des titres ZZ. Les commissions dues ont été déduites.

Le contrat prévoyait deux augmentations tarifaires en 2016 et 2019 qui n'ont pas eu lieu ce qui peut expliquer une partie de l'écart entre les recettes réelles et contractuelles.



La clientèle de la ligne T71 est composée :

- de voyageurs pendulaires avec 34% (33% en 2019) d'abonnements Transalis
- de voyageurs occasionnels avec 33% (35% en 2019) de billets unitaires

La typologie de la clientèle reste stable malgré la crise sanitaire.

Les tarifs Déclic sont peu vendus sur la ligne T71 (10% contre 6% en 2019).

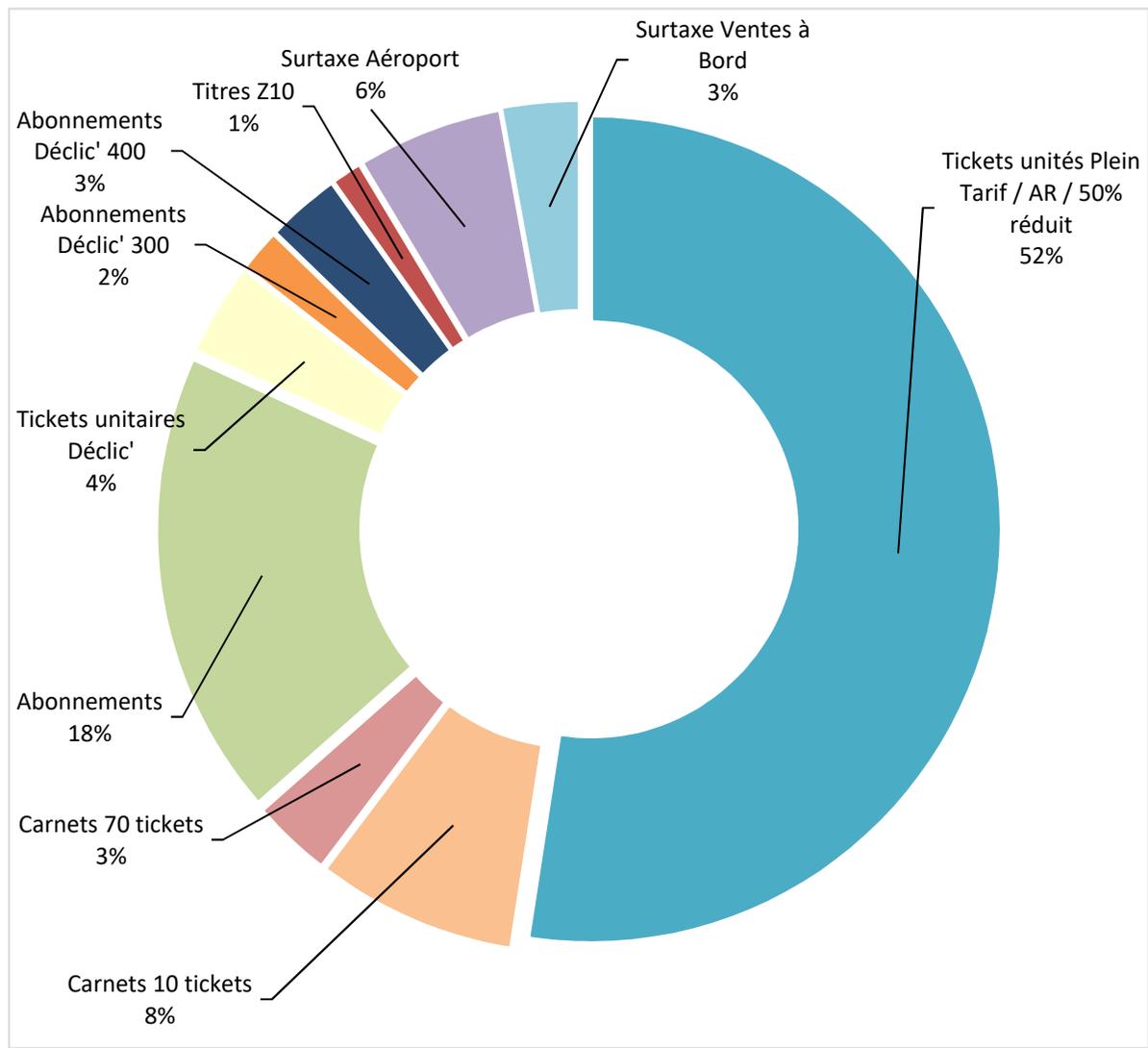
Le graphique représente les ventes réalisées par Transdev. Les titres Léman Pass sont acceptés à bord mais commercialisés par d'autres entités. Ils ne sont pas inclus dans le graphique.

## Ligne T72

| T72   | Réalisé TTC 2020 | % Ventes      | Réalisé TTC 2019   | Contrat TTC           | % Ventes      | Ecart                   |
|---|------------------|---------------|--------------------|-----------------------|---------------|-------------------------|
| Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit      | 414 993 €        | 51,0%         | 887 444 €          | 1 026 853,20 €        | 51,5%         | - 611 860,52 €          |
| Carnets 10 tickets                                | 62 682 €         | 7,7%          | 118 381 €          |                       |               | 62 682,01 €             |
| Carnets 70 tickets                                | 25 056 €         | 3,1%          | 39 859 €           |                       |               | 25 056,00 €             |
| Abonnements                                       | 144 420 €        | 17,7%         | 271 741 €          | 288 515,76 €          | 14,5%         | - 144 095,41 €          |
| Tickets unitaires Décltic'                        | 29 108 €         | 3,6%          | 46 456 €           | 49 797,48 €           | 2,5%          | - 20 689,68 €           |
| Abonnements Décltic' 300                          | 13 500 €         | 1,7%          | 8 600 €            | 5 870,64 €            | 0,3%          | 7 629,36 €              |
| Abonnements Décltic' 400                          | 23 200 €         | 2,9%          | 16 900 €           | 41 787,72 €           | 2,1%          | - 18 587,72 €           |
| Cartes de transports scolaires                    | - €              | 0,0%          |                    |                       |               | - €                     |
| Titres Unireso                                    | 9 647 €          | 1,2%          | 9 411 €            | 22 464,96 €           | 1,1%          | - 12 817,66 €           |
| Surtaxe Aéroport                                  | 45 577 €         | 5,6%          | 140 658 €          | 393 699,00 €          | 19,7%         | - 348 122,00 €          |
| Surtaxe Ventes à Bord                             | 23 026 €         | 2,8%          | 48 825 €           | 72 066,12 €           | 3,6%          | - 49 039,69 €           |
| Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés | - €              | 0,0%          | 17 735 €           | 93 255,00 €           | 4,7%          | - 93 255,00 €           |
| Recettes Publicitaires                            | - €              | 0,0%          |                    |                       |               | - €                     |
| Compensation UNIRESO                              | 22 692 €         | 2,8%          | 5 806 €            | - €                   | 0,0%          | 22 691,65 €             |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b>    | <b>813 901 €</b> | <b>100,0%</b> | <b>1 611 816 €</b> | <b>1 994 309,88 €</b> | <b>100,0%</b> | <b>- 1 180 408,66 €</b> |

La compensation UNIRESO correspond aux recettes des abonnements LémanPass ainsi que la répartition primaire et secondaires des titres ZZ. Les commissions dues ont été déduites.

Le contrat prévoyait deux augmentations tarifaires en 2016 et 2019 qui n'ont pas eu lieu, ce qui peut expliquer une partie de l'écart entre les recettes réelles et contractuelles (avenant n° 11 – calcul de la compensation en cours)



La clientèle de la ligne T72 est composée :

- de voyageurs occasionnels principalement avec 52% (57% en 2019) des ventes qui représentent des billets unitaires

La typologie de la clientèle reste stable malgré la crise sanitaire.

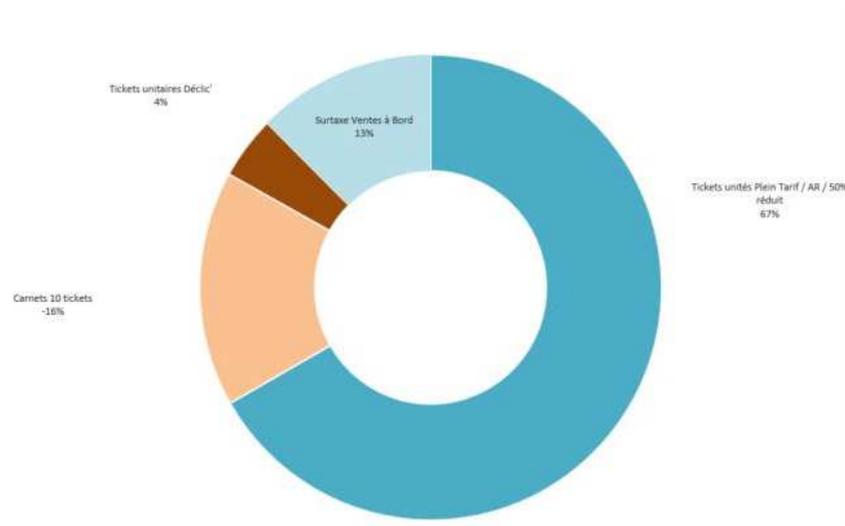
La vente d'abonnement ne représente que 18% (17% en 2019) des recettes.

Les tarifs Décltic sont peu vendus sur la ligne T72 (9% contre 4% en 2019).

Le graphique représente les ventes réalisées par Transdev. Les titres Léman Pass sont acceptés à bord mais commercialisés par d'autres entités. Ils ne sont pas inclus dans le graphique.

## Ligne T73

| T73   | Réalisé TTC 2020 | % Ventes      | Réalisé TTC 2019 | Contrat TTC         | % Ventes      | Ecart                 |
|---|------------------|---------------|------------------|---------------------|---------------|-----------------------|
| Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit      | 102,61 €         | 99,2%         | 52 399 €         | 104 205,00 €        | 63,8%         | - 104 102,39 €        |
| Carnets 10 tickets                                | - 25,20 €        | -24,4%        | 278 €            |                     |               | - 25,20 €             |
| Carnets 70 tickets                                |                  |               |                  |                     |               | - €                   |
| Abonnements                                       |                  | 0,0%          | 640 €            | 29 282,16 €         | 17,9%         | - 29 282,16 €         |
| Tickets unitaires Déclic'                         | 6,75 €           | 6,5%          | 260 €            | 4 686,24 €          | 2,9%          | - 4 679,49 €          |
| Abonnements Déclic' 300                           |                  | 0,0%          | 200 €            | 595,80 €            | 0,4%          | - 595,80 €            |
| Abonnements Déclic' 400                           |                  |               |                  | 4 241,16 €          | 2,6%          | - 4 241,16 €          |
| Cartes de transports scolaires                    |                  | 0,0%          | 1 247 €          | 1 214,52 €          | 0,7%          | - 1 214,52 €          |
| Titres Unireso                                    |                  | 0,0%          | 370 €            | 2 246,52 €          | 1,4%          | - 2 246,52 €          |
| Surtaxe Aéroport                                  |                  |               |                  |                     |               | - €                   |
| Surtaxe Ventes à Bord                             | 19,24 €          | 18,6%         | 2 778 €          | 7 314,12 €          | 4,5%          | - 7 294,88 €          |
| Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés |                  | 0,0%          | 21 973 €         | 9 464,64 €          | 5,8%          | - 9 464,64 €          |
| Recettes Publicitaires                            |                  | 0,0%          |                  |                     | 0,0%          | - €                   |
| Compensation UNIRESO                              |                  | 0,0%          |                  |                     | 0,0%          | - €                   |
| <b>Ecart recettes réelles / contractuelles</b>    | <b>103 €</b>     | <b>100,0%</b> | <b>80 143 €</b>  | <b>163 250,16 €</b> | <b>100,0%</b> | <b>- 163 146,76 €</b> |



La clientèle de la ligne T73 est principalement composée d'une clientèle occasionnelle puisque 95% des titres vendus sont des titres à l'unité.

## Le Personnel

### Affectations des conducteurs sur la ligne T71

| T71  | Temps complet | Temps partiel |
|--|---------------|---------------|
| Nombre de conducteurs affectés entre 100% et 75% | 5             | 0             |
| Nombre de conducteurs affectés entre 75% et 50%  | 12            | 0             |
| Nombre de conducteurs affectés à moins de 50%    | 7             | 0             |
| <b>TOTAL T71</b>                                 | <b>24</b>     | <b>0</b>      |

L'affectation des conducteurs reste stable par rapport à 2019.

### Affectations des conducteurs sur la ligne T72 – T73

| T72 - T73  | Temps complet | Temps partiel |
|--|---------------|---------------|
| Nombre de conducteurs affectés entre 100% et 75% | 19            | 5             |
| Nombre de conducteurs affectés entre 75% et 50%  | 4             | 3             |
| Nombre de conducteurs affectés à moins de 50%    | 11            | 3             |
| <b>TOTAL T72 - T73</b>                           | <b>34</b>     | <b>11</b>     |

La modification des services de la ligne T73 en adaptations scolaires ainsi que le turn-over sur le secteur ont modifié la répartition du temps de travail entre les conducteurs.

## Formation et responsabilisation du personnel

Le **plan de formation** proposé au sein des entités Transdev vise à sensibiliser et responsabiliser les collaborateurs à la sécurité des passagers, des tiers et du personnel. Il est décliné en 3 axes avec des formations de base obligatoires et complémentaires. Nous avons également mis en place un programme de formations professionnalisantes pour permettre aux conducteurs de se doter des compétences sur les points particuliers que son manager aura identifiés. Ces points sont également notifiés à notre co-traitant SAT et à nos sous-traitants.

### Formation professionnalisante:

Le métier de conducteur ne peut pas se résumer à conduire un véhicule. Il regroupe un panel de compétences pour proposer un service de qualité à nos passagers et à nos clients. De ce fait, nous avons décliné un programme visant à professionnaliser nos conducteurs.

### Formation complémentaire :

Pour les jeunes conducteurs, les nouveaux arrivants ou en cas de souhait de changement d'activité, nous proposons une gamme de formation spécifique permettant de s'adapter à chaque activité

### Formation de base :

Formation obligatoire pour chaque conducteur lui permettant d'obtenir les connaissances et compétences de base du métier de conducteur

**Formation de base :**



**Formation FCO :**

Formation obligatoire pour les permis D, effectuée par chaque conducteur tous les 5 ans à partir de l'obtention du permis. Elle actualise les connaissances du conducteur sur la réglementation. Elle permet également de faire le point sur sa pratique en matière de conduite et de comportement. L'éco-conduite et les risques routiers sont également abordés.



**Consignes et procédures :**

Pour garantir la continuité de service, la transmission de l'information, la sécurité de tous et un service de qualité, nous mettons en place en interne des consignes ainsi que des procédures qui s'applique à chacun de nos collaborateurs. Pour nous assurer de leurs mises en place, une réunion de rappel est effectuée par les responsables de services avant chaque année scolaire. Ce dispositif nous permet d'insister sur les éléments qui ont pu faire défaut et s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue. Elles sont également communiquées lors du parcours d'intégration d'un salarié dans notre société et à travers différents médias en place.

**Formation complémentaire :**



**Accueil personne handicapée ou à mobilité réduite.**

La formation se constitue d'une présentation des divers types de handicaps, la mise en évidence des situations critiques et l'établissement d'un climat de confiance avec les personnes transportées.



**Conduite hivernale - Principe de base et postures à adopter**

La conduite sur la neige, sur le verglas, etc... modifie nos comportements comme l'anticipation au freinage. Le véhicule et notamment les pneus ne réagissent pas de la même manière. Ces thèmes sont donc abordés lors d'échanges structurés entre la formatrice et les conducteurs afin de faire le point sur les comportements à éviter et les bons réflexes à acquérir.



**Conduite hivernale - Précaution mécanique et chaînage des véhicules**

En cas de températures négatives, les pièces mécaniques et électroniques sont plus fragiles. Pour anticiper les pannes, le conducteur doit pouvoir apporter une attention tout particulière au démarrage par exemple. Le chaînage des pneus est également mis en pratique par les conducteurs afin qu'ils puissent le reproduire sereinement lors de l'exécution d'un service le nécessitant



**Manipulation rampe PMR**

La prise en charge des personnes à mobilité réduite peut être une source d'inquiétude pour les conducteurs qui ne sont pas toujours à l'aide avec ce type de matériel. Nous avons donc mis en place des formations sur la manipulation des rampes PMR, manuelles ou électroniques, pour que les conducteurs se familiarisent et se montrent plus serein lors de son utilisation.



**Connaissance tarifaires**

Formation interne spécifique sur la vente sur les lignes Transalis qui a été co-conçue des conducteurs expérimentés sur la ligne et le service marketing au sujet de la tarification SIBRA, LIHSA, Léman Pass Unireso, utilisation du matériel, etc ...

Des réunions pour faire des points de rappels ont lieu deux fois par an et des permanences marketing sont organisées sur les dépôts pour permettre aux conducteurs de faire remonter les informations et de clarifier des situations par rapport à la tarification.

## Formation professionnalisante :



### Rédaction constat :

La rédaction d'un constat n'est pas un acte anodin car il nous permet d'alimenter avec notre assurance des tableaux de suivi de sinistralité. Les tableaux de suivi nous permettent de décliner chaque année des actions visant à sensibiliser et réduire les situations à risques pour la sécurité des clients et des conducteurs.



### Conduite rationnelle et sécurisée :

Formation personnalisée pour chaque conducteur. L'objectif de cette formation est d'analyser en situation le comportement du conducteur afin de l'aider à acquérir une conduite rationnelle et sécurisée dans sa pratique quotidienne. Elle se déroule en trois temps.

- 1/ *Diagnostic* La personne en charge de la formation va effectuer plusieurs rotations avec le conducteur sur son service scolaire.
- 2/ *Accompagnement* Suite à l'observation, la formatrice va formuler plusieurs préconisations aux conducteurs pour corriger les défauts de conduite (anticipations, freinage, manœuvre...) afin de proposer une conduite plus douce pour les usagers et moins polluantes pour l'environnement.
- 3/ *Contrôle* Dans un délai de deux mois après la phase d'échanges, la formatrice effectue de nouveau des trajets avec le conducteur afin de s'assurer de la mise en œuvre des préconisations.



**Formation SMILE :** Formation visant à identifier les enjeux de la relation client, comprendre la notion d'expérience client, se préparer à l'accueil et gérer sa communication non verbale.

Les agents de l'encadrement de proximité ont bénéficié de formations sur la suite ABC (planning et prépaie) ainsi que pour certains d'entre eux des formations obligatoires pour le maintien de la validité de leur permis.

# Le Compte d'exploitation

| Transalis LOT 1   |                    |                    |                    | Contrat Avenant 7  | cart Réel/Contrat  |
|---|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
|   | Lignes Régulières  | Scolaires          | 2020               |                    |                    |
| Nbre de Véhicules   | 28,00              | 23,00              | 51,0               | 51,0               | -                  |
| km commerciaux  | 845 997 kmC        | 214 584 kmC        | 1 060 581 kmC      | 1 225 747 kmC      | -165 166 kmC       |
| Kms   | 1 268 487 kmT      | 486 806 kmT        | 1 755 293 kmT      | 2 097 312 kmT      | -342 019 kmT       |
| Heures commerciales   | 25 374             | 7 445              | 32 819             | 29 120             | 3 699              |
| Heures Payées   | 47 645             | 12 259             | 59 904             | 54 909             | 4 995              |
| <b>Recettes TOTALES HT</b>  | <b>5 431 019 €</b> | <b>563 595 €</b>   | <b>5 994 614 €</b> | <b>6 853 464 €</b> | <b>- 858 849 €</b> |
| Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.       | 2 410 581 €        |                    | 2 410 581 €        | 2 428 146 €        | - 17 565 €         |
| Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel          | 123 196 €          |                    | 123 196 €          |                    |                    |
| Indemnisation COVID _ Charges Fixes   | 619 603 €          |                    | 619 603 €          |                    |                    |
| Compensation perte de recettes liées à la COVID-19                                      | 453 378 €          |                    | 453 378 €          |                    |                    |
| Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T.                        | - €                | 563 595 €          | 563 595 €          | 638 400 €          | - 74 805 €         |
| Compensation SIBRA  | 6 036 €            | - €                | 6 036 €            |                    |                    |
| Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Déclit' par an H | 361 413 €          | - €                | 361 413 €          | 381 069 €          | - 19 656 €         |
| Avenant 1 CFF compensations sur recettes  | 81 322 €           |                    | 81 322 €           |                    | 81 322 €           |
| Recettes commerciales et diverses par an H.T.   | 1 367 147 €        |                    | 1 367 147 €        | 3 405 848 €        | - 2 038 701 €      |
| Indemnités Forfaitaires et produits des amendes   | - €                | - €                |                    | 3 396 €            | - 3 396 €          |
| Recettes publicitaires  | 8 343 €            | - €                | 8 343 €            |                    | 8 343 €            |
| <b>Charges TOTALES HT</b>   | <b>4 498 776 €</b> | <b>1 719 351 €</b> | <b>6 218 128 €</b> | <b>6 525 182 €</b> | <b>307 054 €</b>   |
| Coût de Roulage (A)   | 739 417            | 287 652            | 1 027 069          | 1 165 636          | 138 567            |
| Carburants,lubrifiants, pneus (C)   | 407 839 €          | 163 786 €          | 571 625 €          | 595 364 €          | 23 739 €           |
| Entretien: pièces + MO ( E )  | 331 579 €          | 123 866 €          | 455 444 €          | 570 272 €          | 114 828 €          |
| Coût de Conduite (B)  | 1 849 110 €        | 467 110 €          | 2 316 220 €        | 2 513 541 €        | 197 321 €          |
| Personnel de conduite (P )  | 1 849 110 €        | 467 110 €          | 2 316 220 €        | 2 513 541 €        | 197 321 €          |
| Coût des véhicules(C)   | 598 301 €          | 491 461 €          | 1 089 762 €        | 1 089 762 €        | - €                |
| Amortissement (AM)  | 465 482 €          | 382 360 €          | 847 842 €          | 847 842 €          | - €                |
| Assurances (A)  | 30 413 €           | 24 982 €           | 55 395 €           | 55 395 €           | - €                |
| Frais financiers (F)  | 102 406 €          | 84 119 €           | 186 525 €          | 186 525 €          | - €                |
| <b>Total coût directs ( A+B+C)</b>  | <b>3 186 828 €</b> | <b>1 246 223 €</b> | <b>4 433 051 €</b> | <b>4 768 939 €</b> | <b>335 888 €</b>   |
| Information promotion (I)   | 76 175 €           | 7 822 €            | 83 997 €           | 119 785 €          | 35 788 €           |
| Frais généraux (G) + Péages   | 947 433 €          | 363 595 €          | 1 311 028 €        | 932 362 €          | 378 667 €          |
| Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève                               | 23 309 €           | - €                | 23 309 €           | 44 398 €           | 21 089 €           |
| Impôts et taxes (T)   | 35 898 €           | 13 777 €           | 49 675 €           | 328 928 €          | 279 253 €          |
| Frais de services centraux (S)  | 229 134 €          | 87 934 €           | 317 068 €          | 330 770 €          | 13 702 €           |
| <b>Coûts généraux</b>   | <b>1 311 948 €</b> | <b>473 129 €</b>   | <b>1 785 077 €</b> | <b>1 756 243 €</b> | <b>28 834 €</b>    |
| Résultat HT Avant IS  | 932 243 €          | 1 155 756 €        | 223 513 €          | 328 282 €          | 551 796 €          |
| IS  |                    |                    | - €                | 109 416 €          | 109 416 €          |
| Résultat HT Après IS  |                    |                    | 223 513 €          | 218 866 €          | 442 379 €          |

Transdev a touché pour l'année 2020 :

- Une indemnisation COVID sur les charges fixes et variables pour la période du 1<sup>er</sup> confinement dû aux importantes modifications de l'offre  
Montant de la compensation : 742 799€
- Une indemnisation COVID sur la perte de recettes estimées pour l'année 2020  
Montant de la compensation : 453 378€

- Une indemnisation SIBRA suite à la mise en place des tarifs SIBRA et de l'acceptation des titres sur le périmètre Grand Annecy  
Montant de la transaction : 6 036€
- Une indemnisation pour la non-augmentation des tarifs au 15 décembre 2016 et au 10 décembre 2019  
Montant de la transaction 2020 : 81 322€

| Transalis T71  |                      |                    |                      |
|--|----------------------|--------------------|----------------------|
|  | Lignes Régulières    | Scolaires          | 2020                 |
| Nbre de Véhicules  | 17,00                | 2,00               | 19,0                 |
| km commerciaux   | 352 043 kmC          | 17 921 kmC         | 369 964 kmC          |
| Kms  | 527 853 kmT          | 40 656 kmT         | 568 509 kmT          |
| Heures commerciales  | 11 902               | 621                | 12 523               |
| Heures Payées  | 21 805               | 1 298              | 23 103               |
| <b>Recettes TOTALES HT</b>   |                      |                    |                      |
|  | 926 902 €            | 71 837 €           | 998 739 €            |
| Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.          |                      |                    | - €                  |
| Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel             |                      |                    |                      |
| Indemnisation COVID _ Charges Fixes  |                      |                    |                      |
| Compensation perte de recettes liées à la COVID-19   |                      |                    |                      |
| Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T.                           |                      | 71 837 €           | 71 837 €             |
| Compensation SIBRA   |                      |                    |                      |
| Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Déclic' par an H.T. | 196 829 €            |                    | 196 829 €            |
| Avenant 11 CFF compensations sur recettes  | 37 689 €             |                    | 37 689 €             |
| Recettes commerciales et diverses par an H.T.  | 688 192 €            |                    | 688 192 €            |
| Indemnités Forfaitaires et produits des amendes  |                      |                    |                      |
| Recettes publicitaires   | 4 192 €              |                    | 4 192 €              |
| <b>Charges TOTALES HT</b>  |                      |                    |                      |
|  | - 2 099 253 €        | - 157 511 €        | - 2 256 764 €        |
| Coût de Roulage {A}  | - 300 296            | - 23 129           | - 323 425            |
| Carburants,lubrifiants, pneus (C)  | - 155 875 €          | - 12 006 €         | - 167 881 €          |
| Entretien: pièces + MO ( E )   | - 144 421 €          | - 11 123 €         | - 155 544 €          |
| Coût de Conduite (B)   | - 870 047 €          | - 51 791 €         | - 921 838 €          |
| Personnel de conduite (P )   | - 870 047 €          | - 51 791 €         | - 921 838 €          |
| Coût des véhicules{C}  | - 363 254 €          | - 42 736 €         | - 405 990 €          |
| Amortissement (AM)   | - 282 614 €          | - 33 249 €         | - 315 863 €          |
| Assurances (A)   | - 18 465 €           | - 2 172 €          | - 20 637 €           |
| Frais financiers (F)   | - 62 175 €           | - 7 315 €          | - 69 490 €           |
| <b>Total coût directs ( A+B+C)</b>   | <b>- 1 533 596 €</b> | <b>- 117 656 €</b> | <b>- 1 651 252 €</b> |
| Information promotion (I)  | - 37 807 €           | - 995 €            | - 38 802 €           |
| Frais généraux (G) + Péages  | - 394 253 €          | - 30 366 €         | - 424 619 €          |
| Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève                                  | - 23 309 €           |                    | - 23 309 €           |
| Impôts et taxes (T)  | - 14 938 €           | - 1 151 €          | - 16 089 €           |
| Frais de services centraux (S)   | - 95 349 €           | - 7 344 €          | - 102 693 €          |
| <b>Coûts généraux</b>  | <b>- 565 657 €</b>   | <b>- 39 855 €</b>  | <b>- 605 512 €</b>   |
| Résultat HT Avant IS   | - 1 172 351 €        | - 85 674 €         | - 1 258 025 €        |
| IS   |                      |                    | - €                  |
| Résultat HT Après IS   |                      |                    | - 1 258 025 €        |
| Tarif Km   | - 2,221              | - 2,107            | - 2,213              |
| Nombre de kilomètres par véhicule  | 31 050               | 20 328             | 29 922               |
| Vitesse Commerciale  | 29,58 km/h           | 28,86 km/h         | 29,54 km/h           |

| Transalis T72   |                      |                    |                      |
|---|----------------------|--------------------|----------------------|
|   | Lignes Régulières    | Scolaires          | 2020                 |
| Nbre de Véhicules   | 11,00                | 13,00              | 24,0                 |
| km commerciaux  | 493 954 kmC          | 109 424 kmC        | 603 378 kmC          |
| Kms   | 740 634 kmT          | 248 240 kmT        | 988 874 kmT          |
| Heures commerciales   | 13 472               | 3 962              | 17 434               |
| Heures Payées   | 25 840               | 7 367              | 33 207               |
| <b>Recettes TOTALES HT</b>  | <b>967 344 €</b>     | <b>311 412 €</b>   | <b>1 278 756 €</b>   |
| Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.       |                      |                    | - €                  |
| Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel          |                      |                    |                      |
| Indemnisation COVID _ Charges Fixes   |                      |                    |                      |
| Compensation perte de recettes liées à la COVID-19                                      |                      |                    |                      |
| Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T.                        |                      | 311 412 €          | 311 412 €            |
| Compensation SIBRA  | 5 533 €              |                    | 5 533 €              |
| Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Déclit' par an H | 164 541 €            |                    | 164 541 €            |
| Avenant 1 CFF compensations sur recettes  | 43 633 €             |                    | 43 633 €             |
| Recettes commerciales et diverses par an H.T.   | 750 141 €            |                    | 750 141 €            |
| Indemnités Forfaitaires et produits des amendes   |                      |                    |                      |
| Recettes publicitaires  | 3 496 €              |                    | 3 496 €              |
| <b>Charges TOTALES HT</b>   | <b>- 2 399 523 €</b> | <b>- 945 704 €</b> | <b>- 3 345 227 €</b> |
| Coût de Roulage {A}   | - 439 122            | - 147 181          | - 586 303            |
| Carburants,lubrifiants, pneus (C)   | - 251 964 €          | - 84 451 €         | - 336 415 €          |
| Entretien: pièces + MO ( E )  | - 187 158 €          | - 62 730 €         | - 249 888 €          |
| Coût de Conduite (B)  | - 979 063 €          | - 279 151 €        | - 1 258 214 €        |
| Personnel de conduite (P )  | - 979 063 €          | - 279 151 €        | - 1 258 214 €        |
| Coût des véhicules{C}   | - 235 047 €          | - 277 782 €        | - 512 829 €          |
| Amortissement (AM)  | - 182 868 €          | - 216 117 €        | - 398 984 €          |
| Assurances (A)  | - 11 948 €           | - 14 120 €         | - 26 068 €           |
| Frais financiers (F)  | - 40 231 €           | - 47 546 €         | - 87 776 €           |
| <b>Total coût directs ( A+B+C)</b>  | <b>- 1 653 232 €</b> | <b>- 704 115 €</b> | <b>- 2 357 347 €</b> |
| Information promotion (I)   | - 38 367 €           | - 4 312 €          | - 42 680 €           |
| Frais généraux (G) + Péages   | - 553 180 €          | - 185 410 €        | - 738 590 €          |
| Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève                               |                      |                    | - €                  |
| Impôts et taxes (T)   | - 20 960 €           | - 7 025 €          | - 27 985 €           |
| Frais de services centraux (S)  | - 133 785 €          | - 44 841 €         | - 178 626 €          |
| <b>Coûts généraux</b>   | <b>- 746 292 €</b>   | <b>- 241 589 €</b> | <b>- 987 880 €</b>   |
| Résultat HT Avant IS  | - 1 432 179 €        | - 634 291 €        | - 2 066 471 €        |
| IS  |                      |                    | - €                  |
| Résultat HT Après IS  |                      |                    | - 2 066 471 €        |
| Tarif Km  | - 1,934              | - 2,555            | - 2,090              |
| Nombre de kilomètres par véhicule   | 67 330               | 19 095             | 41 203               |
| Vitesse Commerciale   | 36,67 km/h           | 27,62 km/h         | 34,61 km/h           |

| Transalis T73   |                   |                    |                    |
|---|-------------------|--------------------|--------------------|
|   | Lignes Régulières | Scolaires          | 2020               |
| Nbre de Véhicules   |                   | 8,0                | 8,0                |
| km commerciaux  |                   | 87 239 kmC         | 87 239 kmC         |
| Kms   |                   | 197 910 kmT        | 197 910 kmT        |
| Heures commerciales   |                   | 2 862              | 2 862              |
| Heures Payées   |                   | 3 594              | 3 594              |
| <b>Recettes TOTALES HT</b>  | <b>1 297 €</b>    | <b>180 345 €</b>   | <b>181 642 €</b>   |
| Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.       |                   |                    | - €                |
| Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel          |                   |                    |                    |
| Indemnisation COVID _ Charges Fixes   |                   |                    |                    |
| Compensation perte de recettes liées à la COVID-19                                      |                   |                    |                    |
| Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T.                        |                   | 180 345 €          | 180 345 €          |
| Compensation SIBRA  | 504 €             |                    | 504 €              |
| Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Déclit' par an H | 43 €              |                    | 43 €               |
| Avenant 1 CFF compensations sur recettes  |                   |                    | - €                |
| Recettes commerciales et diverses par an H.T.   | 95 €              |                    | 95 €               |
| Indemnités Forfaitaires et produits des amendes   |                   |                    |                    |
| Recettes publicitaires  | 656 €             |                    | 656 €              |
| <b>Charges TOTALES HT</b>   | <b>- €</b>        | <b>- 616 137 €</b> | <b>- 616 137 €</b> |
| Coût de Roulage {A}   | -                 | - 117 341          | - 117 341          |
| Carburants,lubrifiants, pneus (C)   | - €               | - 67 329 €         | - 67 329 €         |
| Entretien: pièces + MO ( E )  | - €               | - 50 012 €         | - 50 012 €         |
| Coût de Conduite (B)  | - €               | - 136 168 €        | - 136 168 €        |
| Personnel de conduite ( P )   | - €               | - 136 168 €        | - 136 168 €        |
| Coût des véhicules{C}   | - €               | - 170 943 €        | - 170 943 €        |
| Amortissement (AM)  | - €               | - 132 995 €        | - 132 995 €        |
| Assurances (A)  | - €               | - 8 689 €          | - 8 689 €          |
| Frais financiers (F)  | - €               | - 29 259 €         | - 29 259 €         |
| <b>Total coût directs ( A+B+C)</b>  | <b>- €</b>        | <b>- 424 452 €</b> | <b>- 424 452 €</b> |
| Information promotion (I)   |                   | - 2 515 €          | - 2 515 €          |
| Frais généraux (G) + Péages   | - €               | - 147 819 €        | - 147 819 €        |
| Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève                               |                   | - €                | - €                |
| Impôts et taxes (T)   | - €               | - 5 601 €          | - 5 601 €          |
| Frais de services centraux (S)  | - €               | - 35 750 €         | - 35 750 €         |
| <b>Coûts généraux</b>   | <b>- €</b>        | <b>- 191 685 €</b> | <b>- 191 685 €</b> |
| Résultat HT Avant IS  | 1 297 €           | - 435 791 €        | - 434 494 €        |
| IS  |                   |                    | - €                |
| Résultat HT Après IS  |                   |                    | - 434 494 €        |
| Tarif Km  | -                 | - 2,202            | - 2,195            |
| Nombre de kilomètres par véhicule   | -                 | 24 739             | 24 739             |
| Vitesse Commerciale   | 0,00 km/h         | 30,48 km/h         | 30,48 km/h         |

## Les actions commerciales et marketing

Les actions prévues pour l'année 2020 ont fait l'objet d'annulation ou d'adaptation en raison du contexte sanitaire. Après une première partie de l'année consacrée à l'information et la communication sur l'évolution de la tarification des titres combinés, les équipes ont dû faire face à une demande importante de service après-vente pendant la période sanitaire ainsi qu'à la mise en place de campagne d'information à bord et sur le site internet concernant les mesures de protection prises ainsi que les gestes barrières à appliquer. De plus, il a fallu prendre en compte la chute importante de la fréquentation.



Celle-ci a d'ailleurs fait l'objet d'un suivi très précis avec des relevés chaque semaine par course pour surveiller l'évolution et agir en conséquence. Les outils de reporting et de suivi ont d'ailleurs fait l'objet d'optimisation afin d'avoir accès aux données plus rapidement et de manière plus fiable lors de la consolidation des données de vente, de comptages et de validation.

### Informations voyageurs

L'impression et la distribution des fiches horaires des lignes est un pilier essentiel de l'information voyageurs. En raison de la chute de la fréquentation, il y a eu moins de réassort d'impression cette année. Ainsi en 2020, nous avons imprimé :

- **10 000** fiches horaires T71 (16 000 en 2019)
- **10 000** fiches horaires T72 (26 000 en 2019)

De plus, depuis la fin d'année la fiche horaire de la ligne T71 dispose d'une nouvelle charte graphique en raison du transfert de compétence effective de la Région à Thonon Agglomération.

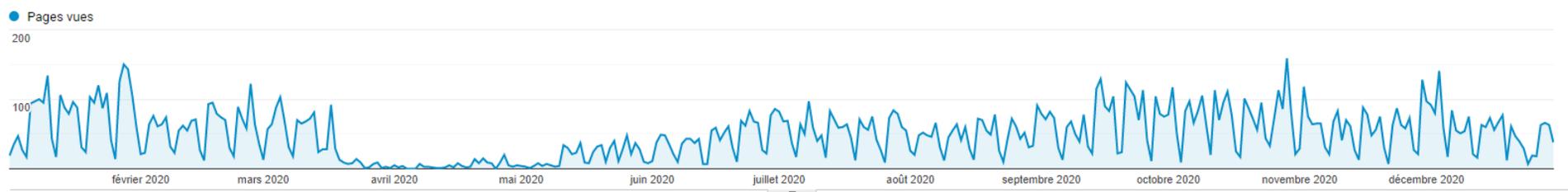


## Zoom sur le site Internet

Le site Internet Transalis consacré aux lignes transfrontalières (lots 01 et 02) a connu une baisse de fréquentation d'environ 60 000 utilisateurs entre 2019 et 2020 (176746 en 2019 soit 35%). Cette baisse se concentre notamment sur la période de confinement d'avril et de mai 2020. La fréquentation est ensuite revenue progressivement à la hauteur des années précédentes pendant la période d'été. Puis on observe une nouvelle baisse courant Novembre. En décembre, on observe un pic très marqué qui correspond à une dégradation des conditions climatiques marquant ainsi l'intérêt des voyageurs sur les informations trafic.



La page concernant le temps réel a été consulté plus de 18 000 fois au cours de l'année.



En entrant dans le détail, nous constatons que les visiteurs du site Transalis correspondent à la clientèle constatée à bord c'est-à-dire féminine et âgées entre 25 et 34 ans. Toutefois, cette tendance semble moins nette que lors de l'année précédente.



La proportion des visites à partir d'un téléphone portable est toujours en augmentation et représente désormais plus de 65% des connexions.

Le site Transalis est adapté à ce public puisqu'il est

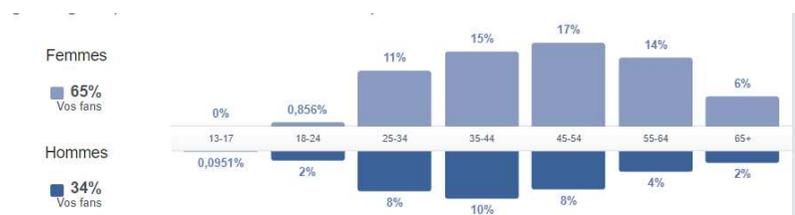
La fréquentation en fonction des zones géographiques de connexion est légèrement modifiée par rapport aux années précédentes. On retrouve 75% des connexions qui proviennent de France. La Suisse représente environ 15%. Le pourcentage des connexions provenant de l'étranger est en baisse ce qui s'explique par la diminution des voyages en provenance de l'aéroport de Genève.

| Pays ?             | Acquisition   |   |
|--------------------|---|---|
|                    | Utilisateurs ? ↓                                    | Nouveaux utilisateurs ?                             |
|                    | <b>114 877</b><br>% du total: 100,00 %<br>(114 877) | <b>110 889</b><br>% du total: 100,09 %<br>(110 786) |
| 1.  France         | <b>88 528</b> (74,55 %)                             | 84 594 (76,29 %)                                    |
| 2.  Switzerland    | <b>18 800</b> (15,83 %)                             | 15 945 (14,38 %)                                    |
| 3.  United States  | <b>2 394</b> (2,02 %)                               | 2 323 (2,09 %)                                      |
| 4.  United Kingdom | <b>1 804</b> (1,52 %)                               | 1 621 (1,46 %)                                      |
| 5.  Netherlands    | <b>743</b> (0,63 %)                                 | 693 (0,62 %)  |
| 6.  Germany        | <b>679</b> (0,57 %)                                 | 556 (0,50 %)  |
| 7.  Spain          | <b>676</b> (0,57 %)                                 | 593 (0,53 %)  |
| 8.  Belgium        | <b>594</b> (0,50 %)                                 | 556 (0,50 %)  |
| 9.  Italy          | <b>408</b> (0,34 %)                                 | 334 (0,30 %)  |
| 10.  Finland       | <b>384</b> (0,32 %)                                 | 370 (0,33 %)  |

## Zoom sur la page Facebook

La page Facebook Transalis dispose de 1 056 abonnés en 2020. La progression du nombre d’abonnés a été moins importante que les années précédentes car, du fait de la pandémie, un certain nombre de campagnes publicitaires, qui boostent habituellement la fréquentation, n’a pas pu être effectué.

Tout au long de l’année, nous avons continué à effectuer des publications environ deux fois par semaine. Les sujets sont variés : information voyageurs, perturbations, et mise en avant des différents sites touristiques, événements proches des lignes Transalis.... Cela permet d'animer la page FB et de promouvoir les lignes pour ses déplacements occasionnels et quotidiens.



L’abonné type, comme les années précédentes, est une femme âgée entre 35 et 54 ans vivant à Annecy.

| Pays        | Vos fans | Ville                    | Vos fans | Langue               | Vos fans |
|-------------|----------|--------------------------|----------|----------------------|----------|
| France      | 737      | Annecy                   | 128      | Français (France)    | 701      |
| Suisse      | 139      | Genève, Suisse           | 88       | Anglais (US)         | 57       |
| Irlande     | 38       | Thonon-les-Bains         | 49       | Anglais (UK)         | 55       |
| Belgique    | 28       | Sallanches               | 19       | Portugais (Portugal) | 33       |
| Algérie     | 12       | Annemasse                | 19       | Arabe                | 25       |
| Royaume-Uni | 10       | Annecy-le-Vieux          | 18       | Albanais             | 22       |
| Pays-Bas    | 9        | Paris                    | 18       | Espagnol             | 21       |
| Portugal    | 6        | Cluses                   | 17       | Italien              | 20       |
| Brsil       | 6        | Saint-Julien-en-Genevois | 12       | Espagnol (Espagne)   | 20       |
| Italie      | 6        | La Roche-sur-Foron       | 11       | Turc                 | 14       |

| EVENEMENTS  | Budget € HT                  | Objectif     |
|---|------------------------------|--------------|
| <b>Informations voyageurs – Fiches horaires lignes régulières</b><br>Conception, impression des fiches horaires<br>Conception, impression et pose des fiches poteaux                        | 5 890 €                      | Information  |
| <b>Informations scolaires</b><br>Mise à jour et mise en ligne des fiches horaires scolaires   | /                            | Information  |
| <b>Diffusion des fiches horaires</b><br>Recensement des générateurs de trafic et envoi<br>Diffusion des fiches horaires dans les points d'informations (office du tourisme, hôtel ...)      | 850 €                        | Information  |
| <b>Site Internet</b><br>Mise à jour – référencement naturel   | 10 300€                      | Information  |
| <b>Site Internet</b><br>Campagne AdWords – référencement payant   | 2 500 €                      | Conquête     |
| <b>Animation Réseaux sociaux</b><br>3 à 4 publications par semaine comprenant une information locale sur les lignes, les points de ventes, les produits Transalis, une information insolite | 6 000€                       | Fidélisation |
| <b>Newsletter</b>   | Forfait Agence communication | Conquête     |
| <b>TOTAL HT</b>   | <b>25 540 €</b>              |              |

Le montant des dépenses pour l'information voyageurs a été revu à la baisse par rapport à 2019 en raison du contexte sanitaire (- 6 000€).

## Promotion de l'offre et des produits

Du fait du contexte sanitaire et de l'annulation des événements locaux, des campagnes ont dû être ajournées ou bien complètement annulées (fête du lac, marché de Noël, Destination Montagne / Hiver...). De plus, les incertitudes ne nous ont pas permis de reprogrammer certaines campagnes. Nous avons tout de même profité de l'attrait touristique pour les destinations desservies par les lignes pour mettre en place des actions marketing.

## Campagne Aéroport

La campagne Aéroport a été lancée début mars afin de travailler sur la notoriété de cette desserte en amont de la période estivale. Elle a fait l'objet d'une page internet mise en avant à travers l'acquisition de Google Adwords. Suite à la mise en place du confinement en France, celle-ci a été stoppée mi-mars et n'a pas été réactivée pendant l'été du fait des nombreuses restrictions sur les voyages.

De plus, des flyers avaient été imprimés et distribués en office du tourisme.



## Destination Eté

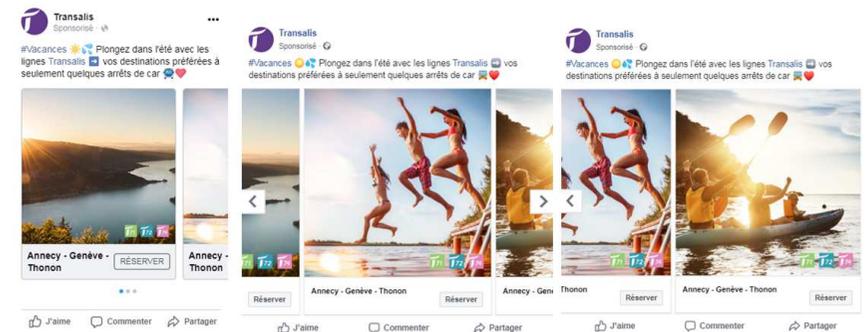
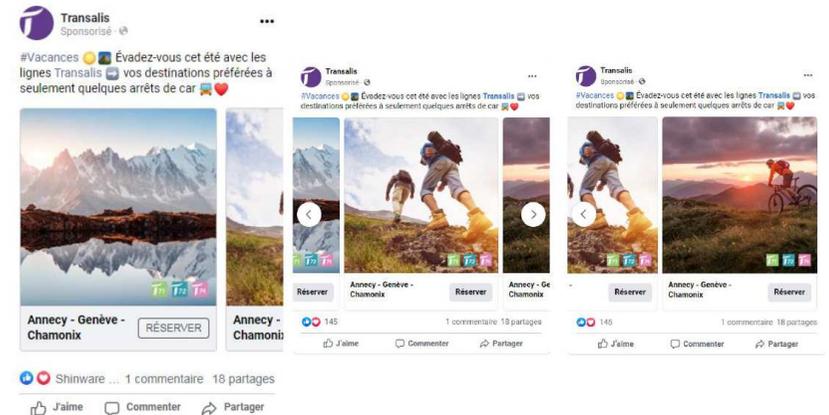
Afin de dynamiser l’attrait pour les lignes pendant la période estivale, une campagne digitale a été mise en place de juin à août pour promouvoir les activités touristiques à proximité de son domicile. Nous avons opté pour une campagne de conversion afin de d’augmenter le nombre d’actions à valeur ajoutée sur le site internet. Nous pouvons ainsi obtenir des données sur le nombre de personnes ayant été jusqu’à la page de réservation des billets.

Cette campagne a été déclinée en deux volets avec une destination lac et une destination montagne

La campagne destination montagne a suscité plus d’intérêt puisque nous enregistrons 142 035 personnes atteintes contre 73 840 pour les visuels lacs.

Toutefois, nous obtenons un meilleur taux de conversion sur la destination lac avec 1 731 paiements initiés contre 1 634 paiements initiés pour la destination montagne.

Les deux publicités ont été plus efficaces sur le public femmes de 18-34 ans.



## Informations sanitaires

Tout au long de la crise sanitaire, les équipes ont dû créer des supports de communication print et digitaux pour mettre à jour le fonctionnement des lignes pendant les périodes de confinement et couvre-feu.

Il a fallu également informer et sensibiliser les voyageurs sur les gestes barrières à appliquer à bord des véhicules.

**ON REPREND L'ACTIVITÉ MAIS ON LÂCHE RIEN SUR LA SÉCURITÉ**



**RESPECTONS LA DISTANCIATION SOCIALE UTILISER 1 SIÈGE SUR 2**

Garder une distance d'au moins un mètre entre toute personne aux arrêts des bus et dans les transports en commun. Pour éviter le contact avec le conducteur, les sièges avant sont condamnés. La montée s'effectue par l'arrière.



**CE BUS EST ENTièrement DÉSINFECTÉ CHAQUE JOUR**

Pour la sécurité de tous, nous procédons à des nettoyages quotidiens.



**PORT DU MASQUE OBLIGATOIRE**

Pour se protéger et protéger les autres, nous devons porter un masque dans toutes les zones collectives, aux arrêts de bus, dans les transports en commun.



**ACHETER VOS TICKETS EN LIGNE**

Pour limiter les contacts la vente de ticket à bord est suspendue.



**NE RIEN LAISSER À BORD DU VÉHICULE**

Pour se protéger et protéger les autres, nous vous demandons de ne rien laisser à bord. Emporter avec vous vos déchets.

**TRANSALIS**

**Ligne T72**  
 Horaires adaptés à compter du 19 jusqu'au 29 Mars 2020  
 Nouveaux horaires mise en place à compter du 30 Mars 2020

| HORAIRES TONCORNAY-MARTE |        |        |        | HORAIRES TONCORNAY-MARTIN |        |        |        |
|--------------------------|--------|--------|--------|---------------------------|--------|--------|--------|
|                          | LMARTE | LMARTE | LMARTE |                           | LMARTE | LMARTE | LMARTE |
| ANNÉCY                   | 06:45  | 07:00  | 07:15  | ANNÉCY                    | 06:45  | 06:45  | 06:50  |
| ANNÉCY                   | 06:50  | 07:05  | 07:20  | ANNÉCY                    | 07:00  | 07:00  | 07:05  |
| ANNÉCY                   | 07:00  | 07:15  | 07:30  | ANNÉCY                    | 07:15  | 07:15  | 07:20  |
| ANNÉCY                   | 07:15  | 07:30  | 07:45  | ANNÉCY                    | 07:30  | 07:30  | 07:35  |
| ANNÉCY                   | 07:30  | 07:45  | 08:00  | ANNÉCY                    | 07:45  | 07:45  | 07:50  |
| ANNÉCY                   | 07:45  | 08:00  | 08:15  | ANNÉCY                    | 08:00  | 08:00  | 08:05  |
| ANNÉCY                   | 08:00  | 08:15  | 08:30  | ANNÉCY                    | 08:15  | 08:15  | 08:20  |
| ANNÉCY                   | 08:15  | 08:30  | 08:45  | ANNÉCY                    | 08:30  | 08:30  | 08:35  |
| ANNÉCY                   | 08:30  | 08:45  | 09:00  | ANNÉCY                    | 08:45  | 08:45  | 08:50  |
| ANNÉCY                   | 08:45  | 09:00  | 09:15  | ANNÉCY                    | 09:00  | 09:00  | 09:05  |
| ANNÉCY                   | 09:00  | 09:15  | 09:30  | ANNÉCY                    | 09:15  | 09:15  | 09:20  |
| ANNÉCY                   | 09:15  | 09:30  | 09:45  | ANNÉCY                    | 09:30  | 09:30  | 09:35  |
| ANNÉCY                   | 09:30  | 09:45  | 10:00  | ANNÉCY                    | 09:45  | 09:45  | 09:50  |
| ANNÉCY                   | 09:45  | 10:00  | 10:15  | ANNÉCY                    | 10:00  | 10:00  | 10:05  |
| ANNÉCY                   | 10:00  | 10:15  | 10:30  | ANNÉCY                    | 10:15  | 10:15  | 10:20  |
| ANNÉCY                   | 10:15  | 10:30  | 10:45  | ANNÉCY                    | 10:30  | 10:30  | 10:35  |
| ANNÉCY                   | 10:30  | 10:45  | 11:00  | ANNÉCY                    | 10:45  | 10:45  | 10:50  |
| ANNÉCY                   | 10:45  | 11:00  | 11:15  | ANNÉCY                    | 11:00  | 11:00  | 11:05  |
| ANNÉCY                   | 11:00  | 11:15  | 11:30  | ANNÉCY                    | 11:15  | 11:15  | 11:20  |
| ANNÉCY                   | 11:15  | 11:30  | 11:45  | ANNÉCY                    | 11:30  | 11:30  | 11:35  |
| ANNÉCY                   | 11:30  | 11:45  | 12:00  | ANNÉCY                    | 11:45  | 11:45  | 11:50  |
| ANNÉCY                   | 11:45  | 12:00  | 12:15  | ANNÉCY                    | 12:00  | 12:00  | 12:05  |
| ANNÉCY                   | 12:00  | 12:15  | 12:30  | ANNÉCY                    | 12:15  | 12:15  | 12:20  |
| ANNÉCY                   | 12:15  | 12:30  | 12:45  | ANNÉCY                    | 12:30  | 12:30  | 12:35  |
| ANNÉCY                   | 12:30  | 12:45  | 13:00  | ANNÉCY                    | 12:45  | 12:45  | 12:50  |
| ANNÉCY                   | 12:45  | 13:00  | 13:15  | ANNÉCY                    | 13:00  | 13:00  | 13:05  |
| ANNÉCY                   | 13:00  | 13:15  | 13:30  | ANNÉCY                    | 13:15  | 13:15  | 13:20  |
| ANNÉCY                   | 13:15  | 13:30  | 13:45  | ANNÉCY                    | 13:30  | 13:30  | 13:35  |
| ANNÉCY                   | 13:30  | 13:45  | 14:00  | ANNÉCY                    | 13:45  | 13:45  | 13:50  |
| ANNÉCY                   | 13:45  | 14:00  | 14:15  | ANNÉCY                    | 14:00  | 14:00  | 14:05  |
| ANNÉCY                   | 14:00  | 14:15  | 14:30  | ANNÉCY                    | 14:15  | 14:15  | 14:20  |
| ANNÉCY                   | 14:15  | 14:30  | 14:45  | ANNÉCY                    | 14:30  | 14:30  | 14:35  |
| ANNÉCY                   | 14:30  | 14:45  | 15:00  | ANNÉCY                    | 14:45  | 14:45  | 14:50  |
| ANNÉCY                   | 14:45  | 15:00  | 15:15  | ANNÉCY                    | 15:00  | 15:00  | 15:05  |
| ANNÉCY                   | 15:00  | 15:15  | 15:30  | ANNÉCY                    | 15:15  | 15:15  | 15:20  |
| ANNÉCY                   | 15:15  | 15:30  | 15:45  | ANNÉCY                    | 15:30  | 15:30  | 15:35  |
| ANNÉCY                   | 15:30  | 15:45  | 16:00  | ANNÉCY                    | 15:45  | 15:45  | 15:50  |
| ANNÉCY                   | 15:45  | 16:00  | 16:15  | ANNÉCY                    | 16:00  | 16:00  | 16:05  |
| ANNÉCY                   | 16:00  | 16:15  | 16:30  | ANNÉCY                    | 16:15  | 16:15  | 16:20  |
| ANNÉCY                   | 16:15  | 16:30  | 16:45  | ANNÉCY                    | 16:30  | 16:30  | 16:35  |
| ANNÉCY                   | 16:30  | 16:45  | 17:00  | ANNÉCY                    | 16:45  | 16:45  | 16:50  |
| ANNÉCY                   | 16:45  | 17:00  | 17:15  | ANNÉCY                    | 17:00  | 17:00  | 17:05  |
| ANNÉCY                   | 17:00  | 17:15  | 17:30  | ANNÉCY                    | 17:15  | 17:15  | 17:20  |
| ANNÉCY                   | 17:15  | 17:30  | 17:45  | ANNÉCY                    | 17:30  | 17:30  | 17:35  |
| ANNÉCY                   | 17:30  | 17:45  | 18:00  | ANNÉCY                    | 17:45  | 17:45  | 17:50  |
| ANNÉCY                   | 17:45  | 18:00  | 18:15  | ANNÉCY                    | 18:00  | 18:00  | 18:05  |
| ANNÉCY                   | 18:00  | 18:15  | 18:30  | ANNÉCY                    | 18:15  | 18:15  | 18:20  |
| ANNÉCY                   | 18:15  | 18:30  | 18:45  | ANNÉCY                    | 18:30  | 18:30  | 18:35  |
| ANNÉCY                   | 18:30  | 18:45  | 19:00  | ANNÉCY                    | 18:45  | 18:45  | 18:50  |
| ANNÉCY                   | 18:45  | 19:00  | 19:15  | ANNÉCY                    | 19:00  | 19:00  | 19:05  |
| ANNÉCY                   | 19:00  | 19:15  | 19:30  | ANNÉCY                    | 19:15  | 19:15  | 19:20  |
| ANNÉCY                   | 19:15  | 19:30  | 19:45  | ANNÉCY                    | 19:30  | 19:30  | 19:35  |
| ANNÉCY                   | 19:30  | 19:45  | 20:00  | ANNÉCY                    | 19:45  | 19:45  | 19:50  |
| ANNÉCY                   | 19:45  | 20:00  | 20:15  | ANNÉCY                    | 20:00  | 20:00  | 20:05  |
| ANNÉCY                   | 20:00  | 20:15  | 20:30  | ANNÉCY                    | 20:15  | 20:15  | 20:20  |
| ANNÉCY                   | 20:15  | 20:30  | 20:45  | ANNÉCY                    | 20:30  | 20:30  | 20:35  |
| ANNÉCY                   | 20:30  | 20:45  | 21:00  | ANNÉCY                    | 20:45  | 20:45  | 20:50  |
| ANNÉCY                   | 20:45  | 21:00  | 21:15  | ANNÉCY                    | 21:00  | 21:00  | 21:05  |
| ANNÉCY                   | 21:00  | 21:15  | 21:30  | ANNÉCY                    | 21:15  | 21:15  | 21:20  |
| ANNÉCY                   | 21:15  | 21:30  | 21:45  | ANNÉCY                    | 21:30  | 21:30  | 21:35  |
| ANNÉCY                   | 21:30  | 21:45  | 22:00  | ANNÉCY                    | 21:45  | 21:45  | 21:50  |
| ANNÉCY                   | 21:45  | 22:00  | 22:15  | ANNÉCY                    | 22:00  | 22:00  | 22:05  |
| ANNÉCY                   | 22:00  | 22:15  | 22:30  | ANNÉCY                    | 22:15  | 22:15  | 22:20  |
| ANNÉCY                   | 22:15  | 22:30  | 22:45  | ANNÉCY                    | 22:30  | 22:30  | 22:35  |
| ANNÉCY                   | 22:30  | 22:45  | 23:00  | ANNÉCY                    | 22:45  | 22:45  | 22:50  |
| ANNÉCY                   | 22:45  | 23:00  | 23:15  | ANNÉCY                    | 23:00  | 23:00  | 23:05  |
| ANNÉCY                   | 23:00  | 23:15  | 23:30  | ANNÉCY                    | 23:15  | 23:15  | 23:20  |
| ANNÉCY                   | 23:15  | 23:30  | 23:45  | ANNÉCY                    | 23:30  | 23:30  | 23:35  |
| ANNÉCY                   | 23:30  | 23:45  | 24:00  | ANNÉCY                    | 23:45  | 23:45  | 23:50  |
| ANNÉCY                   | 23:45  | 24:00  | 24:15  | ANNÉCY                    | 24:00  | 24:00  | 24:05  |
| ANNÉCY                   | 24:00  | 24:15  | 24:30  | ANNÉCY                    | 24:15  | 24:15  | 24:20  |
| ANNÉCY                   | 24:15  | 24:30  | 24:45  | ANNÉCY                    | 24:30  | 24:30  | 24:35  |
| ANNÉCY                   | 24:30  | 24:45  | 25:00  | ANNÉCY                    | 24:45  | 24:45  | 24:50  |
| ANNÉCY                   | 24:45  | 25:00  | 25:15  | ANNÉCY                    | 25:00  | 25:00  | 25:05  |
| ANNÉCY                   | 25:00  | 25:15  | 25:30  | ANNÉCY                    | 25:15  | 25:15  | 25:20  |
| ANNÉCY                   | 25:15  | 25:30  | 25:45  | ANNÉCY                    | 25:30  | 25:30  | 25:35  |
| ANNÉCY                   | 25:30  | 25:45  | 26:00  | ANNÉCY                    | 25:45  | 25:45  | 25:50  |
| ANNÉCY                   | 25:45  | 26:00  | 26:15  | ANNÉCY                    | 26:00  | 26:00  | 26:05  |
| ANNÉCY                   | 26:00  | 26:15  | 26:30  | ANNÉCY                    | 26:15  | 26:15  | 26:20  |
| ANNÉCY                   | 26:15  | 26:30  | 26:45  | ANNÉCY                    | 26:30  | 26:30  | 26:35  |
| ANNÉCY                   | 26:30  | 26:45  | 27:00  | ANNÉCY                    | 26:45  | 26:45  | 26:50  |
| ANNÉCY                   | 26:45  | 27:00  | 27:15  | ANNÉCY                    | 27:00  | 27:00  | 27:05  |
| ANNÉCY                   | 27:00  | 27:15  | 27:30  | ANNÉCY                    | 27:15  | 27:15  | 27:20  |
| ANNÉCY                   | 27:15  | 27:30  | 27:45  | ANNÉCY                    | 27:30  | 27:30  | 27:35  |
| ANNÉCY                   | 27:30  | 27:45  | 28:00  | ANNÉCY                    | 27:45  | 27:45  | 27:50  |
| ANNÉCY                   | 27:45  | 28:00  | 28:15  | ANNÉCY                    | 28:00  | 28:00  | 28:05  |
| ANNÉCY                   | 28:00  | 28:15  | 28:30  | ANNÉCY                    | 28:15  | 28:15  | 28:20  |
| ANNÉCY                   | 28:15  | 28:30  | 28:45  | ANNÉCY                    | 28:30  | 28:30  | 28:35  |
| ANNÉCY                   | 28:30  | 28:45  | 29:00  | ANNÉCY                    | 28:45  | 28:45  | 28:50  |
| ANNÉCY                   | 28:45  | 29:00  | 29:15  | ANNÉCY                    | 29:00  | 29:00  | 29:05  |
| ANNÉCY                   | 29:00  | 29:15  | 29:30  | ANNÉCY                    | 29:15  | 29:15  | 29:20  |
| ANNÉCY                   | 29:15  | 29:30  | 29:45  | ANNÉCY                    | 29:30  | 29:30  | 29:35  |
| ANNÉCY                   | 29:30  | 29:45  | 30:00  | ANNÉCY                    | 29:45  | 29:45  | 29:50  |
| ANNÉCY                   | 29:45  | 30:00  | 30:15  | ANNÉCY                    | 30:00  | 30:00  | 30:05  |
| ANNÉCY                   | 30:00  | 30:15  | 30:30  | ANNÉCY                    | 30:15  | 30:15  | 30:20  |
| ANNÉCY                   | 30:15  | 30:30  | 30:45  | ANNÉCY                    | 30:30  | 30:30  | 30:35  |
| ANNÉCY                   | 30:30  | 30:45  | 31:00  | ANNÉCY                    | 30:45  | 30:45  | 30:50  |
| ANNÉCY                   | 30:45  | 31:00  | 31:15  | ANNÉCY                    | 31:00  | 31:00  | 31:05  |
| ANNÉCY                   | 31:00  | 31:15  | 31:30  | ANNÉCY                    | 31:15  | 31:15  | 31:20  |
| ANNÉCY                   | 31:15  | 31:30  | 31:45  | ANNÉCY                    | 31:30  | 31:30  | 31:35  |
| ANNÉCY                   | 31:30  | 31:45  | 32:00  | ANNÉCY                    | 31:45  | 31:45  | 31:50  |
| ANNÉCY                   | 31:45  | 32:00  | 32:15  | ANNÉCY                    | 32:00  | 32:00  | 32:05  |
| ANNÉCY                   | 32:00  | 32:15  | 32:30  | ANNÉCY                    | 32:15  | 32:15  | 32:20  |
| ANNÉCY                   | 32:15  | 32:30  | 32:45  | ANNÉCY                    | 32:30  | 32:30  | 32:35  |
| ANNÉCY                   | 32:30  | 32:45  | 33:00  | ANNÉCY                    | 32:45  | 32:45  | 32:50  |
| ANNÉCY                   | 32:45  | 33:00  | 33:15  | ANNÉCY                    | 33:00  | 33:00  | 33:05  |
| ANNÉCY                   | 33:00  | 33:15  | 33:30  | ANNÉCY                    | 33:15  | 33:15  | 33:20  |
| ANNÉCY                   | 33:15  | 33:30  | 33:45  | ANNÉCY                    | 33:30  | 33:30  | 33:35  |
| ANNÉCY                   | 33:30  | 33:45  | 34:00  | ANNÉCY                    | 33:45  | 33:45  | 33:50  |
| ANNÉCY                   | 33:45  | 34:00  | 34:15  | ANNÉCY                    | 34:00  | 34:00  | 34:05  |
| ANNÉCY                   | 34:00  | 34:15  | 34:30  | ANNÉCY                    | 34:15  | 34:15  | 34:20  |
| ANNÉCY                   | 34:15  | 34:30  | 34:45  | ANNÉCY                    | 34:30  | 34:30  | 34:35  |
| ANNÉCY                   | 34:30  | 34:45  | 35:00  | ANNÉCY                    | 34:45  | 34:45  | 34:50  |
| ANNÉCY                   | 34:45  | 35:00  | 35:15  | ANNÉCY                    | 35:00  | 35:00  | 35:05  |
| ANNÉCY                   | 35:00  | 35:15  | 35:30  | ANNÉCY                    | 35:15  | 35:15  | 35:20  |
| ANNÉCY                   | 35:15  | 35:30  | 35:45  | ANNÉCY                    | 35:30  | 35:30  | 35:35  |
| ANNÉCY                   | 35:30  | 35:45  | 36:00  | ANNÉCY                    | 35:45  | 35:45  | 35:50  |
| ANNÉCY                   | 35:45  | 36:00  | 36:15  | ANNÉCY                    | 36:00  | 36:00  | 36:05  |
| ANNÉCY                   | 36:00  | 36:15  | 36:30  | ANNÉCY                    | 36:15  | 36:15  | 36:20  |
| ANNÉCY                   | 36:15  | 36:30  | 36:45  | ANNÉCY                    | 36:30  | 36:30  | 36:35  |
| ANNÉCY                   | 36:30  | 36:45  | 37:00  | ANNÉCY                    | 36:45  | 36:45  | 36:50  |
| ANNÉCY                   | 36:45  | 37:00  | 37:15  | ANNÉCY                    | 37:00  | 37:00  | 37:05  |
| ANNÉCY                   | 37:00  | 37:15  | 37:30  | ANNÉCY                    | 37:15  | 37:15  |        |

## Challenge de la mobilité

Les lignes Transalis ont participé au Challenge Mobilité qui a eu lieu le 22 septembre. Nous avons comptabilisé 235 voyages sur la ligne T71 et 228 voyages sur la ligne T72.

Pour la promotion, nous avons utilisé nos canaux internes classiques :

- Insertion en page d'accueil du site
- Publications Réseaux Sociaux
- Affichage à bord et dans les agences
- Affichage sur les girouettes des cars
- Envoi d'une newsletter
- Message fin de mail de la boîte mail Transalis

La campagne était de plus orchestrée et relayée au niveau régional pour le Conseil Régional Auvergne-Rhône-Alpes.



| EVENEMENTS   | Budget € HT   | Objectif |
|--|---------------|----------|
| Campagne Destination montagne / Destination Été        | 1 250 €       | Conquête |
| Campagne Aéroport                                      | 2 000 €       | Conquête |
| Forfait Agence   | 4 000€        |          |
| Participation à la journée du Challenge de la Mobilité | 2 717€        |          |
| <b>TOTAL HT</b>  | <b>9 967€</b> |          |

Le montant des dépenses pour l'information voyageurs a été revu à la baisse par rapport à 2019 en raison du contexte sanitaire (- 5 000€).

### Réseau de distribution

En 2020, nous avons conservé le même réseau de dépositaires sur les communes de La Roche/Foron, Thonon, Sciez/Douvaine, St Julien en Genevois. Les lieux de vente ont pu faire l’objet de fermetures et d’adaptations des horaires d’ouverture pendant les périodes de confinement ou de restriction.

|                            |  |
|----------------------------|--|
| Gare Routière Annecy       | Ouvert du lundi au samedi de 07h30 à 19h15 et le dimanche de 08h00 à 11h45                           |
| Boutique Transport Thonon  | Ouvert du lundi au vendredi : 09h30 - 12h30 et 14h00 - 17h30, le samedi : 09h30 - 12h30.             |
| Kiosque SAT Thonon         | Ouvert du lundi au vendredi : 07h00 - 12h00 et 14h30 - 18h00 et le samedi (en hiver) : 08h30 - 12h00 |
| La « Gazette » à St Julien | Ouvert le lundi : 14h/19h15 - du mardi au samedi : 8h -19h15 - le dimanche : 8h30 - 12h15)           |
| OT de La Roche/Foron       | Ouvert du lundi au samedi 9h/12h et 14h/18h  |
| OT de Sciez                | Ouvert du lundi au vendredi 9h/12h et 14h/18h  |
| OT de Douvaine             | Ouvert du mardi au samedi 9h/12 et 14h/18h   |

Nous avons également travaillé en lien avec la mise en place de la communauté tarifaire LemanPass, à des mises à jour de nos canaux de vente, de sécurisation des billets émis sur internet afin de correspondre aux standards suisses.

Un contrat avec CIT a été conclu pour la commande d’un papier sécurisé CIT 2012 début 2020. La réception du papier a eu lieu en juin et les billets unitaires ont été imprimés sur ce papier à compter de mi-juin.

|   | Budget HT €    |
|---|----------------|
| Développement pour installation de l’application Koserv Light | 1 785€         |
| Fournitures papier CT   | 3 671€         |
| Commissions de ventes   | 43 034€        |
| <b>TOTAL HT</b>   | <b>48 490€</b> |

Le montant a été revu à la baisse (notamment les commissions) par rapport à 2019 en raison du contexte sanitaire (- 24 439€).

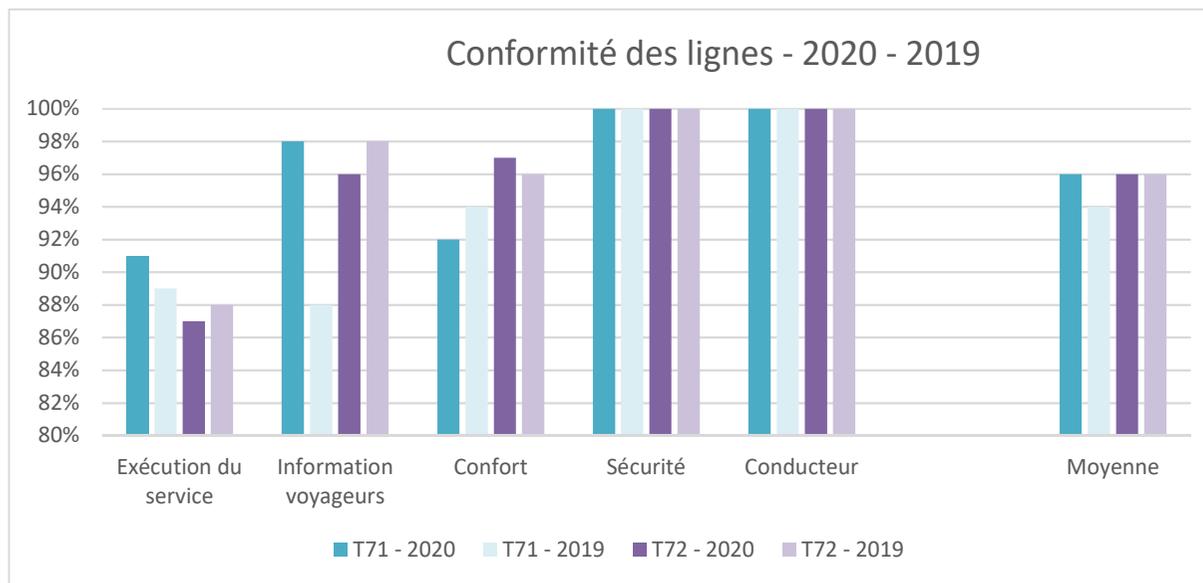
## Qualité de service et réclamations

### Conformité des lignes

Offrir un service de qualité fait partie des engagements de Transdev Haute-Savoie. Nous avons ainsi fait le choix d’effectuer 303 contrôles sur l’année 2020 (pour un budget de 16 968€) dont

- 80 sur la T71
- 223 sur la T72

Les différents items peuvent ainsi être comparés aux contrôles de l’année précédente et des actions correctrices peuvent être menées pour corriger les points sensibles.

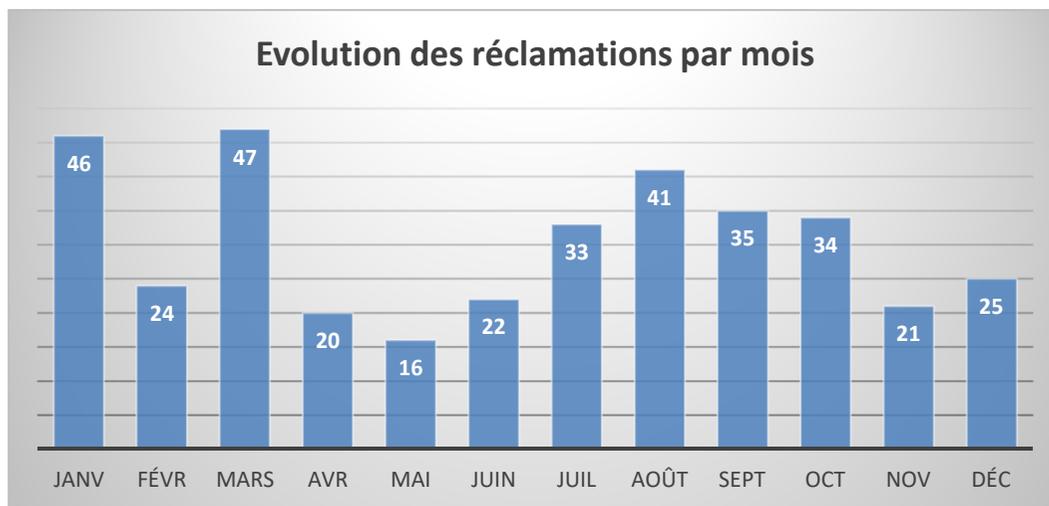
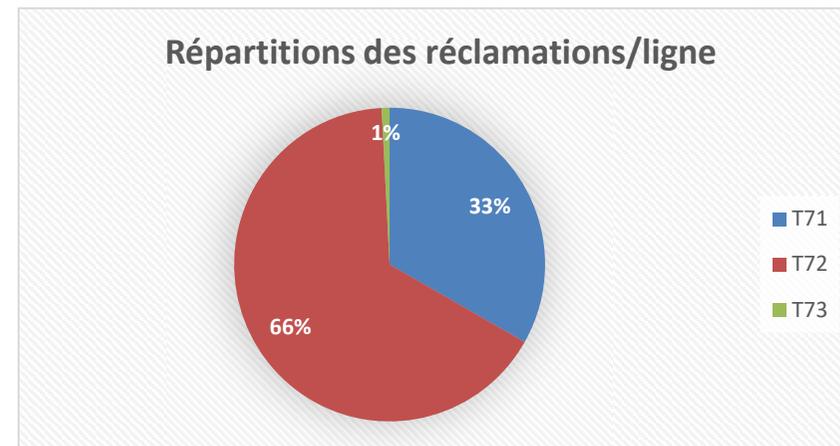


Le taux de conformité est globalement supérieur à l’année dernière sur la ligne T71 et égal sur la ligne T72. Les items Sécurité et Conducteurs atteignent les 100%. L’information voyageurs s’est encore améliorée par rapport aux années précédentes sur la ligne T71 dû à la mise en place d’une personne dédiée et à une maintenance plus réactive. Elle a par contre chuté sur la ligne T72. L’exécution du service reste un point noir avec une fiabilité des horaires à corriger. Les travaux entamés sur ce sujet n’ont pas pu aboutir du fait de la circulation très aléatoire et non représentative pendant la période.

## Réclamations des clients-voyageurs

Pour l'année 2020, les lignes T71, T72 et T73 ont reçu 364 réclamations ce qui représente une baisse de 17% par rapport à 2019.

La ligne T72 concentre 66% des réclamations qui s'explique par une importante demande en service après-vente pendant l'année 2020.

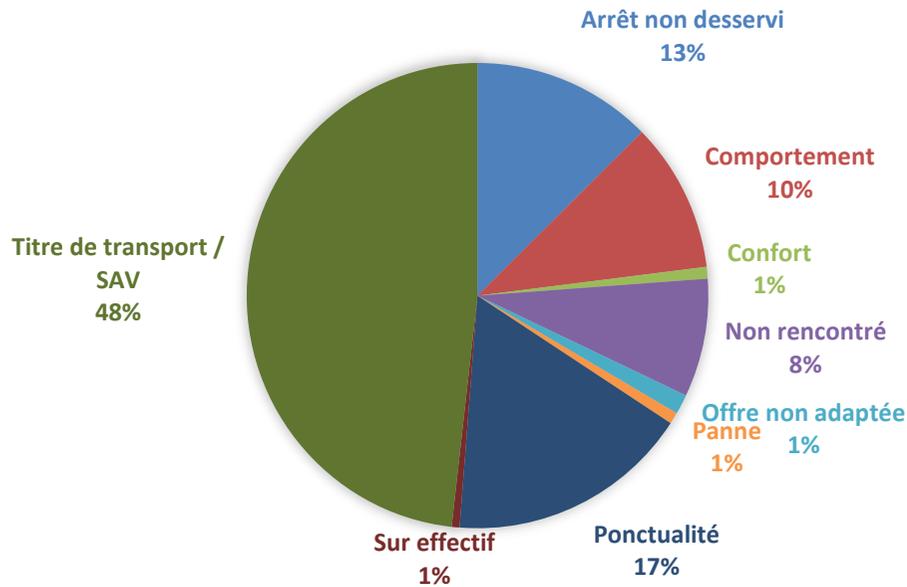


Les mois de Janvier et Août restent deux mois très marqués par le nombre de réclamations du fait de la fréquentation touristique sur la ligne T72 durant cette période.

On observe également un pic au mois de Mars à la suite de la mise en place du confinement en France et en Suisse. La demande de remboursement des billets, carnets et abonnements a été très forte, cela représente 38 réclamations sur 47.

Les réclamations liées à la COVID 19 (confinement, télétravail, Vol annulés...) ont représenté 95 réclamations au total sur l'année soit 26% des réclamations en 2020.

## TYPE DE RÉCLAMATIONS



Le traitement de service après-vente (report, annulation, modification, résiliation anticipée ...) représente pratiquement la moitié des sollicitations reçues.

Les problèmes de prises en charge de clients concernant les horaires, des incidents sur la localisation des arrêts et des litiges concernant des arrêts non effectués représentent 38% des réclamations. Pour faire diminuer ce nombre, nous mettons en place des entretiens systématiques entre le conducteur et son manager à chaque incident relevé. Des campagnes de sensibilisation sont également menées en interne.

| Date réception | Ligne concernée | Date dysfonctionnement | Objet                    | Commentaires   | Traitement  | Retour     |
|----------------|-----------------|------------------------|--------------------------|--|---|------------|
| 04/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 10t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 06/01/2020 |
| 05/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 10t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 06/01/2020 |
| 05/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 10t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 06/01/2020 |
| 06/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 70t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 06/01/2020 |
| 06/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 70t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 06/01/2020 |
| 06/01/2020     | T71             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Carnet 10t non valide  | Pb de date validité en cours de correction                                  | 07/01/2020 |
| 06/01/2020     | T71             | 06/01/2020             | Comportement             | Litige entre le conducteur et le passager sur la conduite                      |   | 10/01/2020 |
| 08/01/2020     | T71             | 08/01/2020             | Sur effectif             | Douvaine 07h   | A surveiller  | 10/01/2020 |
| 10/01/2020     | T71             | 10/01/2020             | Comportement             | Non acceptation carte Scolaire   | Rappel au conducteur  | 10/01/2020 |
| 13/01/2020     | T71             | 09/01/2020             | Comportement             | N'a pas voulu prendre en charge une cliente suite à une précédente altercation | Demande au conducteur d'adopter une attitude commerciale et professionnelle | 14/01/2020 |
| 14/01/2020     | T71             | 14/01/2020             | Ponctualité              | Arrivée à 5h40 Place des Arts. Départ effectué avec du retard                  | Rappel au conducteur  | 14/01/2020 |
| 14/01/2020     | T71             | 14/01/2020             | Ponctualité              | Arrivée à 5h40 Place des Arts. Départ effectué avec du retard                  | Rappel au conducteur  | 14/01/2020 |
| 17/01/2020     | T71             |                        | Titre de transport / SAV | Carnet 10Tt décompté 2 fois  | Remboursement   | 22/01/2020 |

|                   |     |            |                                |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------------|--|--|------------|
| <b>18/01/2020</b> | T71 | 03/01/2020 | Ponctualité                    | 12H59 Douvaine<br>Eglise au lieu de<br>13h01                                     | Avance,<br>remboursement<br>du billet                      | 22/01/2020 |
| <b>22/01/2020</b> | T71 |            | Titre de<br>transport /<br>SAV | Non acceptation<br>SwissPass   | Proposition 10%<br>prochain<br>abonnement                  | 21/02/2020 |
| <b>23/01/2020</b> | T71 | 15/12/2020 | Offre non<br>adaptée           | Arrêt Rive<br>dangereux et<br>blocage circulation                                | Travaux à l'arrêt,<br>déplacé<br>actuellement              | 24/01/2020 |
| <b>24/01/2020</b> | T71 | 20/01/2020 | Arrêt non<br>desservi          | 18h00 Gare des<br>Eaux Vives   | Rappel au<br>conducteur                                    | 27/01/2020 |
| <b>27/01/2020</b> | T71 | 27/01/2020 | Ponctualité                    | Départ 05h40 à<br>05h47  | Rappel au<br>conducteur                                    | 27/01/2020 |
| <b>27/01/2020</b> | T71 | 23/01/2020 | Sur effectif                   | Service 07h40<br>complet - n'a pas<br>réalisé l'arrêt                            | Ok<br>remboursement  | 05/03/2020 |
| <b>28/01/2020</b> | T71 | 28/01/2020 | Titre de<br>transport /<br>SAV | Acceptation des<br>billets LémanPass<br>Zone 200 - 100                           | Formation à<br>revoir pour le<br>conducteur                | 30/01/2020 |
| <b>28/01/2020</b> | T71 | 27/01/2020 | Comportement                   | Fermeture de la<br>porte sur la cliente  | Rappel au<br>conducteur<br>excuse au client                | 06/02/2020 |
| <b>29/01/2020</b> | T71 | 15/12/2020 | Offre non<br>adaptée           | Arrêt Rive<br>dangereux et<br>blocage circulation                                | Arrêt déplacé<br>pour cause de<br>travaux                  | 06/02/2020 |
| <b>02/02/2020</b> | T71 | 15/12/2020 | Offre non<br>adaptée           | Suppression GR   | Modification de<br>l'offre en 2019                         | 06/02/2020 |
| <b>03/02/2020</b> | T71 | 03/02/2020 | Ponctualité                    | Douvaine 09h45<br>au lieu de 09h20   | Départ 08h45 Ok  | 03/02/2020 |
| <b>03/02/2020</b> | T71 | 03/02/2020 | Titre de<br>transport /<br>SAV | Pas possible de<br>contrôler<br>SwissPass  | En attente des<br>outils pour<br>contrôle des<br>SwissPass | 03/02/2020 |
| <b>04/02/2020</b> | T71 | 04/02/2020 | Ponctualité                    | 15h35 Sciez  | Passage à 15h33  | 05/02/2020 |
| <b>12/02/2020</b> | T71 |            | Ponctualité                    | Le premier Car<br>Genève Thonon est<br>très souvent en<br>retard                 | Surveillance en<br>géolocalisation<br>pour vérification    | 18/02/2020 |
| <b>16/02/2020</b> | T71 | 07/02/2020 | Comportement                   | Le conducteur n'a<br>pas voulu ouvrir la<br>soute au voyageur                    | Rappel au<br>conducteur                                    | 18/02/2020 |
| <b>24/02/2020</b> | T71 | 24/02/2020 | Ponctualité                    | Le car passe en<br>avance aux<br>horaires et les<br>passagers ratent<br>leur car | Rappel<br>conducteur                                       | 25/02/2020 |
| <b>25/02/2020</b> | T71 | 24/02/2020 | Titre de<br>transport /<br>SAV | Pb site pour achat<br>en ligne. Demande<br>remboursement<br>surtaxe à bord       | Ok<br>remboursement  | 05/03/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| <b>27/02/2020</b> | T71 | 27/02/2020 | Titre de transport / SAV | Résiliation ABO licenciement                                     | Résiliation ABOHAP04268 Remboursement de Mars   | 27/02/2020 |
| <b>29/02/2020</b> | T71 | 23/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande changement date billet                          | Changement date retour au 02/06 T719346900  | 29/05/2020 |
| <b>04/03/2020</b> | T71 | 02/03/2020 | Comportement             | Conducteur refus de SwissPass                                    | Remboursement   | 05/03/2020 |
| <b>05/03/2020</b> | T71 | 02/02/2020 | Titre de transport / SAV | Prélèvement supplémentaire de 72€                                | Transféré à la région car abonnement Déclit   | 05/03/2020 |
| <b>06/03/2020</b> | T71 | 06/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19   | Demande de remboursement ABOHAP05149  | 09/03/2020 |
| <b>12/03/2020</b> | T71 |            | Titre de transport / SAV | Erreur achat abonnement 365 au lieu de LemansPass                | Remboursement PAF après justificatif achat LemansPass   | 13/03/2020 |
| <b>15/03/2020</b> | T71 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19   | Attente changement date T719347232, T719347233  | 17/03/2020 |
| <b>17/03/2020</b> | T71 | 30/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Fermeture Station                                       | Demande de remboursement T74926407 par PAF  | 30/03/2020 |
| <b>17/03/2020</b> | T71 | 16/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande remboursement mensuel acheté le 12/03           | Demande de remboursement à Altibus ABOHME06143  | 27/03/2020 |
| <b>25/03/2020</b> | T71 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO   | Résiliation ABOHAP03277 Remboursement de Mars Avril   | 27/03/2020 |
| <b>27/03/2020</b> | T71 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO   | Résiliation ABOHAP03371 Remboursement de Mars   | 27/03/2020 |
| <b>27/03/2020</b> | T71 | 28/02/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Abonnement arrêt maladie                  | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN05665  | 30/03/2020 |
| <b>31/03/2020</b> | T71 | 31/03/2020 | Ponctualité              | Le conducteur a attendu 20 min à Douvaine car il était en avance | Réponse explicative à la passagère  | 01/04/2020 |
| <b>08/04/2020</b> | T71 | 08/04/2020 | Ponctualité              | Le conducteur a attendu 20 min à Douvaine car il était en avance | Réponse explicative à la passagère  | 09/04/2020 |
| <b>12/04/2020</b> | T71 | 13/04/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Covid 19                                  | Demande de résiliation à Altibus ABOHAP04272 après réception des carte                                  | 15/04/2020 |
| <b>15/04/2020</b> | T71 | 16/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement carnet suite Covid-19                   | Refus de remboursement de Cart7110905 et cart7111198 et prolongation jusqu'au 1/06/2021 le carnet de 70 | 17/04/2020 |

|                   |     |            |                          |   |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|---|------------|
| <b>16/04/2020</b> | T71 | 16/04/2020 | Comportement             | Le conducteur a grillé un feu et a attendu 10 min à Douvaine pour avance avec les portes ouvertes et le moteur en route donc l'odeur pour les passagers | Rappel au conducteur  | 17/04/2020 |
| <b>17/04/2020</b> | T71 | 26/04/2020 | Titre de transport / SAV | Modification billet cause Covid 19  | Modification du billet T74926644  | 17/04/2020 |
| <b>17/04/2020</b> | T71 | 12/05/2020 | Titre de transport / SAV | Demande résiliation ABO   | Demande à Altibus résiliation abonnement ABOHAN04725  | 17/04/2020 |
| <b>29/04/2020</b> | T71 | 03/03/2020 | Titre de transport / SAV | Suite à un arrêt maladie du 03/03/2020 demande de résiliation Abo   | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN03985 et remboursement Mars  | 14/05/2020 |
| <b>08/05/2020</b> | T71 | 08/05/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur dit que c'est gratuit   | Réponse que la ligne n'est pas gratuite. Pas de remboursement de billet. Remonter l'info aux responsables | 11/05/2020 |
| <b>11/05/2020</b> | T71 | 11/05/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur dit que c'est gratuit alors le passager demande un remboursement de l'abonnement  | Réponse que la ligne n'est pas gratuite. Pas de remboursement de billet. Remonter l'info aux responsables | 11/05/2020 |
| <b>12/05/2020</b> | T71 | 12/05/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur dit que c'est gratuit   | Réponse que la ligne n'est pas gratuite. Pas de remboursement de billet. Remonter l'info aux responsables | 13/05/2020 |
| <b>12/05/2020</b> | T71 | 12/05/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur dit que c'est gratuit   | Réponse que la ligne n'est pas gratuite. Pas de remboursement de billet. Mise ne place des contrôles      | 12/05/2020 |
| <b>12/05/2020</b> | T71 | 12/05/2020 | Titre de transport / SAV | Impossible d'acheter un trajet combiné Transalis TPG  | Demande aux TPG de réactiver le site web.   | 13/05/2020 |
| <b>13/05/2020</b> | T71 | 13/05/2020 | Ponctualité              | Le car est passé en avance de 3 min   | Envoi du mail à Thonon  | 14/05/2020 |
| <b>21/05/2020</b> | T71 | 21/05/2020 | Comportement             | Le conducteur ne portait pas de masque, un client lui a fait remarquer, il a répondu : Il m'a répondu droit dans ses baskets que c'était "SON" bus.     | Mesures disciplinaires prises envers le conducteur  | 28/05/2020 |

|                   |     |            |                          |   |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|--|------------|
| <b>25/05/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement 2 mois Abonnement Annuel        | Remboursement 2 mois ABOHAN05454 PAF 1669                            | 29/05/2020 |
| <b>26/05/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement 2 mois Abonnement Annuel        | Remboursement 2 mois ABOHAN03576 PAF 1670                            | 29/05/2020 |
| <b>29/05/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de résiliation Abonnement                        | Résiliation Abo remboursement Juin par Altibus ABOHAP05025           | 29/05/2020 |
| <b>02/06/2020</b> | T71 | 02/06/2020 | Comportement             | Le conducteur informe les passagers que la ligne T71 est gratuite | Rappel   | 02/06/2020 |
| <b>08/06/2020</b> | T71 |            | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement Abo ABOHD304598                          | Remboursement 100 par PAF  | 09/06/2020 |
| <b>10/06/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement du mois de Confinement          | Remboursement du dernier mois d'abonnement ABOHAP03379 par PAF       | 11/06/2020 |
| <b>12/06/2020</b> | T71 | 12/06/2020 | Ponctualité              | Le car est parti en avance  | Selon la géolocalisation le car est parti à l'heure.                 | 12/06/2020 |
| <b>15/06/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de résiliation Abonnement                        | Résiliation Abonnement et remboursement juin par Altibus ABOHAN05584 | 17/06/2020 |
| <b>15/06/2020</b> | T71 | 15/06/2020 | Titre de transport / SAV | Prélèvement à tort d'Altibus                                      | Remboursement le 03/07/2020  | 15/06/2020 |
| <b>16/06/2020</b> | T71 | 25/06/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de résiliation Abonnement                        | Résiliation Abonnement remboursement Juin par Altibus ABOHAP04840    | 16/06/2020 |
| <b>25/06/2020</b> | T71 | 15/06/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation suite licenciement                         | Résiliation Abo par Altibus  | 25/06/2020 |
| <b>02/07/2020</b> | T71 | 02/07/2020 | Comportement             | Non-respect du port du masque                                     | Réponse au client et rappel conducteur                               | 03/07/2020 |
| <b>03/07/2020</b> | T71 | 01/07/2020 | Titre de transport / SAV | 3 prélèvements pour 1 abonnement                                  | Altibus rembourse et contacte la banque                              | 03/07/2020 |
| <b>07/07/2020</b> | T71 | 11/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 remboursement abonnement déclie                          | Demande de remboursement à Altibus                                   | 15/10/2020 |
| <b>09/07/2020</b> | T71 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande résiliation Abonnement                           | Demande de remboursement à Altibus ABOHD405372                       | 09/07/2020 |
| <b>09/07/2020</b> | T71 | 09/07/2020 | Ponctualité              | Car est passé en avance à l'arrêt                                 | A surveiller   | 09/07/2020 |

|                   |     |            |                          |   |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|--|------------|
| <b>11/07/2020</b> | T71 | 11/07/2020 | Ponctualité              | Départ 07h50 de Thonon à Douvaine ?<br>Attente confirmation cliente                         | Transmis à l'exploit   | 15/07/2020 |
| <b>17/07/2020</b> | T71 | 15/09/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement de carnet suite aux changements sur la T71                         | Remboursement du carnet CART719117 pour 10,8 par PAF   | 20/07/2020 |
| <b>27/07/2020</b> | T71 | 27/07/2020 | Ponctualité              | Car parti en avance de départ 2 minutes est passé à l'arrêt suivant avec 9 minutes d'avance | Excuse au client, envoi de la réclamation à la SAT.  | 28/07/2020 |
| <b>28/07/2020</b> | T71 | 28/07/2020 | Ponctualité              | Départ 17h Rive   | Rappel au conducteur   | 24/08/2020 |
| <b>30/07/2020</b> | T71 | 30/07/2020 | Confort                  | Les conducteurs n'actionnent pas la clim dans les cars                                      | Rappel au conducteur   | 31/07/2020 |
| <b>30/07/2020</b> | T71 | 30/07/2020 | Arrêt non desservi       | Suite fin de travaux problème de desserte des arrêts à Rive                                 | Réponse à la cliente   | 31/07/2020 |
| <b>30/07/2020</b> | T71 | 30/07/2020 | Arrêt non desservi       | Suite fin de travaux problème de desserte des arrêts à Rive                                 | Réponse à la cliente   | 31/07/2020 |
| <b>10/08/2020</b> | T71 | 10/08/2020 | Arrêt non desservi       | Le départ de 18h45 de Genève n'a pas été fait   | Problème de circulation. Départ de Vesenz  | 11/08/2020 |
| <b>13/08/2020</b> | T71 | 12/08/2020 | Arrêt non desservi       | Le car de 17h de Genève ne passe pas à l'arrêt rive   | Vu avec exploit  | 14/08/2020 |
| <b>18/08/2020</b> | T71 | 18/08/2020 | Ponctualité              | Départ 17h15  | Circulation importante ce jour   | 20/08/2020 |
| <b>19/08/2020</b> | T71 | 19/08/2020 | Non rencontré            | Départ 05h35 Place des Arts   | Transmis à Thonon  | 19/08/2020 |
| <b>19/08/2020</b> | T71 | 19/08/2020 | Comportement             | Conducteur a fait des remarques déplacées à la cliente qui avait mal mis son masque         | Rappel au conducteur d'adopté une attitude commerciale. Client au téléphone demande de respecter les règles, | 20/08/2020 |
| <b>24/08/2020</b> | T71 | 24/08/2020 | Comportement             | Départ 18h45 Genève - Conducteur sur téléphone  | Convocation du conducteur par son responsable  | 25/08/2020 |
| <b>31/08/2020</b> | T71 | 31/08/2020 | Non rencontré            | Passage 06h Douvaine  | Transmis à Thonon  | 01/09/2020 |

|                   |     |            |                          |   |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|---|------------|
| <b>31/08/2020</b> | T71 | 31/08/2020 | Non rencontré            | Passage 06h Douvaine  | Transmis à Thonon   | 01/09/2020 |
| <b>07/09/2020</b> | T71 | 04/09/2020 | Non rencontré            | Car non rencontré à Veigy à 11h23   | Car passé en avance à 11h13. Envoi de la réclamation du client à Thonon et remboursement du billet T719364452 | 07/09/2020 |
| <b>08/09/2020</b> | T71 | 08/09/2020 | Titre de transport / SAV | Pas de réduction déclit sur les carnets de 70 tickets   | Explication à la cliente qu'elle prendra les carnets de 10 plus avantageux pour elle.                         | 08/09/2020 |
| <b>11/09/2020</b> | T71 | 11/09/2020 | Ponctualité              | Le conducteur passe régulièrement en avance à 18h45 à l'arrêt rive.                           | Rappel au conducteur de réguler et changement de l'horaire pour décembre.                                     | 14/09/2020 |
| <b>14/09/2020</b> | T71 | 14/09/2020 | Ponctualité              | Le passager signale des avances régulières et souhaite ajouter des cars sur certains horaires | Pas possible d'identifier les conducteurs   | 15/09/2020 |
| <b>15/09/2020</b> | T71 | 14/09/2020 | Ponctualité              | Départ 18h45 en avance à Rive   | Rappel au conducteurs   | 16/09/2020 |
| <b>17/09/2020</b> | T71 | 14/09/2020 | Ponctualité              | Le départ a été effectué à 07h18 de Thonon  | Rappel conducteur   | 17/09/2020 |
| <b>17/09/2020</b> | T71 | 17/09/2020 | Ponctualité              | Le conducteur arrive à 07h07 pour un départ à 07h00   | Rappel conducteur   | 17/09/2020 |
| <b>21/09/2020</b> | T71 | 21/09/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté le 21/09/2020 à 11h10 T719367403                            | Remboursement taxi par PAF  | 21/09/2020 |
| <b>22/09/2020</b> | T71 | 22/09/2020 | Titre de transport / SAV | La cliente a validé son carnet pour la journée de la mobilité cars gratuits CART7112355       | Billet offert   | 23/09/2020 |
| <b>23/09/2020</b> | T71 | 23/09/2020 | Titre de transport / SAV | Refus LemansPass  | LemansPass valide. Remonter d'info à Thonon, note de service  | 24/09/2020 |
| <b>23/09/2020</b> | T71 | 22/09/2020 | Ponctualité              | Le car de 19 passe avec 5 min d'avance tous les soirs   | Envoie à Thonon, information de la cliente sur les prochains changements d'horaires                           | 25/09/2020 |
| <b>23/09/2020</b> | T71 | 22/09/2020 | Titre de transport / SAV | La cliente a payé un aller-retour alors que le car était gratuit                              | Remboursement du billet par PAF T7109366783   | 25/09/2020 |

|                   |     |            |                          |   |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|--|------------|
| <b>13/10/2020</b> | T71 |            | Titre de transport / SAV | Erreur d'abonnement voulais un combiné  | Demande de remboursement à Altibus Abonnement ABOHAN06981                      | 20/10/2020 |
| <b>20/10/2020</b> | T71 | 19/10/2020 | Ponctualité              | Le car de 17h00 à Genève passe en avance à Rive.                                | Contact téléphone  | 20/10/2020 |
| <b>21/10/2020</b> | T71 | 20/10/2020 | Titre de transport / SAV | Achat d'un abonnement et validation de 2 ABOHME07159 et ABOHME07160             | Remboursement de l'abonnement ABOHME07159 par Altibus                          | 23/10/2020 |
| <b>29/10/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Comportement             | Le conducteur ne portait pas le masque  | Le conducteur a le plexi il n'est donc pas obligé de porter le masque          | 30/10/2020 |
| <b>30/10/2020</b> | T71 |            | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement de l'abonnement ABOHD406078pour convenance personnelle | Refus de la CCPEVA   | 30/10/2020 |
| <b>03/11/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de remboursement abonnement car utilisation seulement 6 jours  | Offre d'un abonnement plus tard pour remplacer ABOHME07119                     | 06/11/2020 |
| <b>03/11/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement ABOHME07119                                   | Offre d'un nouvel abonnement ABOHME07281                                       | 06/11/2020 |
| <b>04/11/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19Licenciemnt, demande de résiliation                                     | Demande de résiliation à Altibus Abonnement ABOHAN6694                         | 05/11/2020 |
| <b>05/11/2020</b> | T71 | 02/11/2020 | Titre de transport / SAV | Paiement en double d'un abonnement déclit                                       | Demande de remboursement à Altibus ABOHD407205                                 | 13/11/2020 |
| <b>16/11/2020</b> | T71 | 16/11/2020 | Titre de transport / SAV | Renouvellement de l'abonnement erreur   | Remboursement de l'abonnement ABOHAN07203 par Altibus car achat de ABOHAN07274 | 16/11/2020 |
| <b>18/11/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de résiliation abonnement pour télétravail                     | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN06498                                   | 19/11/2020 |
| <b>01/12/2020</b> | T71 | 26/11/2020 | Titre de transport / SAV | Problème lors de l'achat, plusieurs paiements et pas de validation              | Retour de Altibus pas de paiement donc le client doit reprendre son abonnement | 03/12/2020 |
| <b>03/12/2020</b> | T71 | 03/12/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement billet car loupé le car.                               | Proposition de report du billet avant le 31/12/2020 T7109378254                | 07/12/2020 |
| <b>03/12/2020</b> | T71 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de suspension abonnement                                       | Proposition de résiliation sur justificatif de chômage partiel,                | 07/12/2020 |
| <b>09/12/2020</b> | T71 | 09/12/2020 | Titre de transport / SAV | Achat d'abonnement en double  | Remboursement du ABOHME07370   | 21/12/2020 |

|                   |     |            |                    |   |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------|---|---|------------|
|                   |     |            |                    | ABOHME07370 et ABOHME073769   | par Altibus et blocage du ABOHME07369   |            |
| <b>19/12/2020</b> | T71 | 17/12/2020 | Non rencontré      | Le car n'est pas passé à l'arrêt Vesenaz village entre 19h54 et 20h50         | Le car n'a pas pu partir de Genève à cause d'un incident, il a eu 50min de retard | 22/12/2020 |
| <b>31/12/2020</b> | T71 | 29/12/2020 | Arrêt non desservi | Suite aux changements d'horaires sur la ligne T71, pb de mise à jour de la FP | Corrigé   | 04/01/2021 |

| Date réception | Ligne concernée | Date dysfonctionnement | Objet                    | Commentaires   | Traitement   | Retour     |
|----------------|-----------------|------------------------|--------------------------|--|--|------------|
| 02/01/2020     | T72             | 01/01/2020             | Titre de transport / SAV | Tarif Visitor Centre erroné  | Demande info + correction  | 14/01/2020 |
| 03/01/2020     | T72             | 10/01/2020             | Offre non adaptée        | Demande de plus de desserte de ZIPLO ou arrêt Galaise                | Pas de modification de l'offre pour l'instant                      | 10/01/2020 |
| 04/01/2020     | T72             | 04/01/2020             | Titre de transport / SAV | Pas prise en compte de la réduction carte scolaire par le conducteur | Payé 13,2 (AR sans carte scolaire)                                 | 11/01/2020 |
| 04/01/2020     | T72             | 04/01/2020             | Titre de transport / SAV | Pas prise en compte de la réduction carte scolaire par le conducteur | Remboursement du billet  | 11/01/2020 |
| 04/01/2020     | T72             | 04/01/2020             | Titre de transport / SAV | Pas prise en compte de la réduction carte scolaire par le conducteur | Remboursement du billet  | 11/01/2020 |
| 04/01/2020     | T72             | 04/01/2020             | Titre de transport / SAV | Pas prise en compte de la réduction carte scolaire par le conducteur | Remboursement du billet  | 11/01/2020 |
| 08/01/2020     | T72             | 08/01/2020             | Non rencontré            | 17h45h Annecy  | Erreur FH - A corriger en mai. Mis en exploitation                 | 10/01/2020 |
| 10/01/2020     | T72             | 10/01/2020             | Non rencontré            | St Julien - Présence Véhicule Ligne D n'a pas vu le passager         | Rappel au conducteur d'attendre que le véhicule parte              | 10/01/2020 |
| 15/01/2020     | T72             | 15/01/2020             | Arrêt non desservi       | St Julien Douane   | Demande info pour horaire Départ 6h45 Annecy. Rappel au conducteur | 15/01/2020 |
| 15/01/2020     | T72             | 15/01/2020             | Comportement             | A refusé une attestation et s'est montré insultant                   | Rappel au conducteur pour adopter une attitude commerciale         | 24/01/2020 |
| 16/01/2020     | T72             | 15/01/2020             | Titre de transport / SAV | Litige avec contrôleur TPG avec Presto+ ancienne génération          | Mise en place de formation nouvelle tarification Léman Pass        | 21/01/2020 |
| 18/01/2020     | T72             | 18/01/2020             | Arrêt non desservi       | 19H25 Jonction   | Erreur de notre part, remboursement du billet                      | 22/01/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>19/01/2020</b> | T72 | 19/01/2020 | Ponctualité              | 17h36 au lieu de 17h40   | Convocation des conducteur et remboursement du billet                                | 22/01/2020 |
| <b>20/01/2020</b> | T72 | 18/01/2020 | Comportement             | Mineur déposé à Cruseilles au lieu d'Andilly   | Rappel au conducteur sur sa responsabilité   | 22/01/2020 |
| <b>22/01/2020</b> | T72 | 22/01/2020 | Comportement             | Refus LémanPass Désagréable - n'a pas voulu accepter son titre zone 10                 | Mise en place de formation nouvelle tarification LémanPass                           | 24/01/2020 |
| <b>24/01/2020</b> | T72 | 24/01/2020 | Arrêt non desservi       | Arrêt Villaret   | Une personne à l'arrêt était en train de fumer et n'a pas fait signe aux conducteurs | 24/01/2020 |
| <b>24/01/2020</b> | T72 | 21/01/2020 | Ponctualité              | 09h53 au lieu de 09h36 Fillière  | Départ à l'heure. Retard circulation   | 27/01/2020 |
| <b>25/01/2020</b> | T72 | 25/01/2020 | Non rencontré            | 06h20 St Julien  | Supprimé le Samedi depuis le 15/12   | 27/01/2020 |
| <b>27/01/2020</b> | T72 | 27/01/2020 | Ponctualité              | 13h15 Jonction   | Passage à 13h13. Rappel au conducteur + affichage respect des horaires               | 05/03/2020 |
| <b>28/01/2020</b> | T72 | 19/12/2019 | Titre de transport / SAV | Demande de prise en charge suite à l'impossibilité d'achat d'un abo mensuel au guichet | Pb informatique  | 30/01/2020 |
| <b>30/01/2020</b> | T72 | 30/01/2020 | Ponctualité              | Retard à l'arrivée du 05h30  | Vérification départ ok sur 15 derniers jours   | 30/01/2020 |
| <b>30/01/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | C70 décompté de façon frauduleuse  | 3 trajets  | 05/03/2020 |
| <b>31/01/2020</b> | T72 | 29/01/2020 | Non rencontré            | 10h22 Etoile   | Rappel conducteur  | 11/02/2020 |
| <b>03/02/2020</b> | T72 | 03/02/2020 | Arrêt non desservi       | 06h09 Charmilles   | Le car est passé, rappel au conducteur d'être plus vigilant aux arrêts               | 03/02/2020 |
| <b>07/02/2020</b> | T72 | 07/02/2020 | Titre de transport / SAV | Remboursement suite vol annulé   | Remboursement par PAF  | 05/03/2020 |
| <b>12/02/2020</b> | T72 | 12/02/2020 | Comportement             | Litige entre le conducteur et le passager sur l'ouverture des soutes                   | Rappel au conducteur   | 13/02/2020 |
| <b>17/02/2020</b> | T72 | 17/02/2020 | Ponctualité              | Le bus avait 25min de retard à Saint Julien  | Retard sur l'horaire on surveille  | 02/03/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| <b>17/02/2020</b> | T72 | 17/02/2020 | Ponctualité              | Une passagère, n'arrive pas au travail à l'heure car le T72 de 5h45 a trop de retard   | Surveillance en géolocalisation pour vérification       | 21/02/2020 |
| <b>17/02/2020</b> | T72 | 14/02/2020 | Comportement             | Mauvaise volonté pour donner le titre de transport Demi-tour pour un passager endormi qui n'est pas descendu<br>Vitesse rapide pour prouver à la cliente qu'elle serait à l'heure quand même | Vu avec la cliente au téléphone.                        | 17/02/2020 |
| <b>17/02/2020</b> | T72 | 06/02/2020 | Comportement             | Conductrice n'a pas accepté à bord deux passagers Ouibus   | Rappel au conducteur                                    | 21/02/2020 |
| <b>19/02/2020</b> | T72 | 15/02/2020 | Ponctualité              | Le T72 n'a pas attendu pour faire la correspondance  | Remboursement des billets                               | 09/03/2020 |
| <b>19/02/2020</b> | T72 | 19/02/2020 | Comportement             | Fume dans le car vide juste avant de prendre les clients   | Dernier rappel avant sanctions du conducteur            | 19/02/2020 |
| <b>21/02/2020</b> | T72 | 20/02/2020 | Arrêt non desservi       | Ne s'est pas arrêtée à l'arrêt alors qu'il y avait 3 personnes debout  | Rappel conducteur                                       | 21/02/2020 |
| <b>24/02/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | Refus billet 10+ 230   | Formation aux conducteurs sur la tarification LemanPass | 05/03/2020 |
| <b>25/02/2020</b> | T72 | 24/02/2020 | Ponctualité              | T72 en retard  | Excuses au client                                       | 25/02/2020 |
| <b>25/02/2020</b> | T72 | 25/02/2020 | Arrêt non desservi       | Le car ne s'est pas arrêté   | Rappel au conducteur                                    | 25/02/2020 |
| <b>26/02/2020</b> | T72 | 21/02/2020 | Arrêt non desservi       | Le car n'est jamais passé suite au service de 5h45 qui n'a pas été fait.   | Remboursement des billets                               | 27/02/2020 |
| <b>03/03/2020</b> |     | 03/03/2020 | Titre de transport / SAV | Erreur achat abonnements 365 au lieu de LemanPass  | Remboursement PAF après justificatif achat LemanPass    | 04/03/2020 |
| <b>03/03/2020</b> | T72 |            | Ponctualité              | Demande de prise en charge du billet   | Retard dû à un accident sur l'autoroute                 | 03/03/2020 |
| <b>05/03/2020</b> | T72 | 05/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement de carnet suite aux changements des horaires. La personne âgée ne peut plus les utiliser.   | Remboursement carnet CART726561 PAF                     | 11/03/2020 |
| <b>06/03/2020</b> | T72 | 23/02/2020 | Arrêt non desservi       | T72 pas pu prendre le car à l'aller  | Remboursement billets aller                             | 09/03/2020 |

|            |     |            |                          |   |   |            |
|------------|-----|------------|--------------------------|---|---|------------|
| 10/03/2020 | T72 | 10/03/2020 | Comportement             | Refus LemanPass<br>Le conducteur a finalement accepté car l'usager à montrer le dossier presse du LemanPass | Réponse par mail  | 11/03/2020 |
| 10/03/2020 | T72 | 10/03/2020 | Arrêt non desservi       | Conducteur était en avance  | Rappel au conducteur  | 11/03/2020 |
| 13/03/2020 | T72 | 14/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Demande remboursement Altibus T729326138  | 13/03/2020 |
| 13/03/2020 | T72 | 14/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Demande de remboursement à Altibus T7209329536  | 13/03/2020 |
| 13/03/2020 | T72 | 20/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Attente changement date T729334590  | 24/03/2020 |
| 15/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Erreur achat  | changement date T729335757 pour le 18/09,   | 17/03/2020 |
| 15/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Demande remboursement Altibus T729334641  | 24/03/2020 |
| 15/03/2020 | T72 | 16/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729334138   | 24/03/2020 |
| 15/03/2020 | T72 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol Remboursement CHQ   | Demande de remboursement T729334265 PAF Ok cheque envoyé le 05/05/20                                  | 24/03/2020 |
| 16/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Attente changement date T729333363  | 16/03/2020 |
| 16/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Attente changement date T729335259 billet utilisé le 7/05/2020  | 17/03/2020 |
| 16/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Attente changement date T729327249  | 17/03/2020 |
| 16/03/2020 | T72 | 17/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19  | Attente changement date T729322736  | 17/03/2020 |
| 16/03/2020 | T72 |            | Titre de transport / SAV | Réclamation par téléphone Lycée Louis Lachenal  | Remboursement billets T729334656 / T729334655 / T729334646 / T729334647 / T729334643 / T729334649 PAF | 16/03/2020 |
| 17/03/2020 | T72 | 26/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729325097   | 24/03/2020 |
| 17/03/2020 | T72 | 19/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Demande remboursement Altibus T7209329539   | 24/03/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| <b>17/03/2020</b> | T72 | 29/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729327633       | 24/03/2020 |
| <b>17/03/2020</b> | T72 | 21/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Confinement                           | Demande de résiliation à Altibus T729335067         | 24/03/2020 |
| <b>17/03/2020</b> | T72 | 17/03/2020 | Ponctualité              | Passage en douane compliqué                    |   | 17/03/2020 |
| <b>18/03/2020</b> | T72 | 24/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729334734       | 24/03/2020 |
| <b>18/03/2020</b> | T72 | 23/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Vol reporté                           | Billet changé pour le 12/10/2020 T729332912         | 24/03/2020 |
| <b>18/03/2020</b> | T72 | 25/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol Remboursement CHQ      | Demande de remboursement T729311490 PAF             | 24/03/2020 |
| <b>18/03/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement Abo          | Abo remboursé par Altibus le 14/09 ABOHME06124      | 27/03/2020 |
| <b>19/03/2020</b> | T72 | 25/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729331879       | 24/03/2020 |
| <b>19/03/2020</b> | T72 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO                       | Résiliation ABOHAP03348 Remboursement de Mars       | 27/03/2020 |
| <b>20/03/2020</b> | T72 | 25/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729315445       | 30/03/2020 |
| <b>23/03/2020</b> | T72 | 18/03/2020 | Arrêt non desservi       | Passage en douane compliqué donc retard        | Demande de remboursement à Altibus T729335920       | 25/03/2020 |
| <b>23/03/2020</b> | T72 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement carnet suite Covid-19 | Refus de remboursement de CART726398                | 25/03/2020 |
| <b>24/03/2020</b> | T72 | 30/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande changement date au 04/05 T729335988         | 25/03/2020 |
| <b>24/03/2020</b> | T72 | 18/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO                       | Résiliation ABOHAN03289 Remboursement de Mars Avril | 27/03/2020 |
| <b>29/03/2020</b> | T72 | 21/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation Vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729323598       | 20/04/2020 |
| <b>30/03/2020</b> | T72 | 26/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol                        | Demande de remboursement à Altibus T729333722       | 02/04/2020 |
| <b>01/04/2020</b> | T72 | 14/03/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté              | Demande de remboursement à Altibus T729335690       | 02/04/2020 |

|                   |     |            |                          |   |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|---|---|------------|
| <b>01/04/2020</b> | T72 | 23/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729329947                             | 01/04/2020 |
| <b>02/04/2020</b> | T72 | 02/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Annulation vol   | Attente changement de date T729334146                                     | 02/04/2020 |
| <b>04/04/2020</b> | T72 | 04/04/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Abonnement Grossesse                           | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN04369                              | 06/04/2020 |
| <b>04/04/2020</b> | T72 | 16/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 annulation Abonnement  | Demande à Altibus résiliation abonnement ABOHAN03835                      | 06/04/2020 |
| <b>04/04/2020</b> | T72 | 11/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid Presto 30 demande de remboursement                              | Nouvel abonnement ABOHME06811   | 06/04/2020 |
| <b>08/04/2020</b> | T72 | 15/03/2020 | Ponctualité              | Le conducteur passe en avance 2 personnes n'ont pas pu prendre le bus | ok par téléphone réponse par courrier.                                    | 08/04/2020 |
| <b>10/04/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Covid 19                                       | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN04030                              | 15/04/2020 |
| <b>10/04/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Covid 19                                       | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN0389.                              | 15/04/2020 |
| <b>15/04/2020</b> | T72 | 16/04/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de changement de date   | Changement de date pour le 04/07 T729332534                               | 15/04/2020 |
| <b>17/04/2020</b> | T72 | 26/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729325916                             | 17/04/2020 |
| <b>21/04/2020</b> | T72 | 10/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729331071                             | 22/04/2020 |
| <b>29/04/2020</b> | T72 | 01/05/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement                                     | Attente changement de date T729336280                                     | 30/04/2020 |
| <b>02/05/2020</b> | T72 | 02/05/2020 | Comportement             | Le conducteur fume dans le bus  | Conducteur détitularisé de la ligne                                       | 03/05/2020 |
| <b>06/05/2020</b> | T72 | 22/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 annulation vol   | Demande de remboursement à Altibus T729336187                             | 13/05/2020 |
| <b>07/05/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de résiliation Abo Presto 365                        | Demande de résiliation à Altibus ABOHAN05119                              | 15/05/2020 |
| <b>12/05/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement carnet de 70 Covid 19                        | Refus de remboursement, validité repoussée jusqu'au 30/06/2021 CART726474 | 12/05/2020 |
| <b>14/05/2020</b> | T72 | 14/05/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté, même s'il a fait signe.            | Ok par téléphone, remonté à l'exploitation.                               | 14/05/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| <b>24/05/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement carnet 10                      | Refus de remboursement des billets restant, proposition de rallongement de la validité des carnets CART726614 | 25/05/2020 |
| <b>05/06/2020</b> | T72 | 05/06/2020 | Comportement             | Problèmes fréquents refus LemanPass                              | Pas d'abonnement Transalis après lecture du LemanPass   | 08/06/2020 |
| <b>08/06/2020</b> | T72 | 08/06/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement Billet                                  | Refus, proposition de changement de date T729338169   | 08/06/2020 |
| <b>08/06/2020</b> | T72 | 05/06/2020 | Non rencontré            | Le car est passé en avance de 3 min                              | Demande de remboursement à Altibus T729338074   | 08/06/2020 |
| <b>10/06/2020</b> | T72 | 25/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 annulation voyage confinement                           | Remboursement par Altibus T729325154  | 11/06/2020 |
| <b>12/06/2020</b> | T72 | 12/06/2020 | Arrêt non desservi       | Pringy Bourg 2 fois6h58  | Prise en charge Taxi  | 13/06/2020 |
| <b>15/06/2020</b> | T72 | 10/04/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement                                | Changement de date pour 3/07 T7209331033  | 15/06/2020 |
| <b>15/06/2020</b> | T72 | 10/03/2020 | Titre de transport / SAV | Achat en double, demande de remboursement                        | Demande de remboursement à Altibus du billet T729338300   | 16/06/2020 |
| <b>17/06/2020</b> | T72 | 17/06/2020 | Ponctualité              | Le car de 5h 30 est toujours en retard                           | Vérification géolocalisation, les conducteurs partent à l'heure et les temps de trajets sont réalisables.     | 17/06/2020 |
| <b>19/06/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement                                | Remboursement par Altibus T729335508  | 22/06/2020 |
| <b>19/06/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement                                | Remboursement par Altibus T729335519  | 22/06/2020 |
| <b>22/06/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement dernier mois abonnement        | Offre d'un abonnement presto 30 ABOHME06323   | 23/06/2020 |
| <b>30/06/2020</b> | T72 | 30/06/2020 | Arrêt non desservi       | Réclamation pour mineur pas descendu au bon arrêt                | Le conducteur a desservi tous les arrêts.   | 02/07/2020 |
| <b>01/07/2020</b> | T72 | 30/06/2020 | Ponctualité              | Car non rencontré  | report du billet  | 01/07/2020 |
| <b>06/07/2020</b> | T72 | 06/07/2020 | Arrêt non desservi       | Le car n'est jamais passé à l'arrêt filière à cause des travaux. | Remboursement client mise en place de l'info trafic   | 06/07/2020 |
| <b>09/07/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande résiliation Abonnement                          | Remboursement par PAF Abo ABOHD404504   | 09/07/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>09/07/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande résiliation Abonnement  | Demande de remboursement à AltibusABOHD404320  | 09/07/2020 |
| <b>14/07/2020</b> | T72 | 14/07/2020 | Ponctualité              | Passage St Julien Centre à 07h44 au lieu de 07h53  | Transmis à l'exploit                           | 15/07/2020 |
| <b>15/07/2020</b> | T72 | 15/07/2020 | Comportement             | Demande de rendre monnaie suite à un paiement dans le car  | Récupération de la monnaie en gare             | 16/07/2020 |
| <b>16/07/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO   | Remboursement par PAF                          | 16/07/2020 |
| <b>16/07/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO   | Remboursement par PAF                          | 17/07/2020 |
| <b>16/07/2020</b> | T72 | 12/07/2020 | Comportement             | Demande de rendre monnaie suite à un paiement dans le car  | Récupération de la monnaie en gare             | 16/07/2020 |
| <b>17/07/2020</b> | T72 | 17/07/2020 | Ponctualité              | Retard de 15min sur le car de 6h20 à destination d'Annecy. Le conducteur a répondu que les horaires sur internet étaient faux. Téléphone | Rappel au conducteur                           | 17/07/2020 |
| <b>20/07/2020</b> | T72 | 24/07/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 vol annulé  | Remboursement du billet T729343887 par Altibus | 20/07/2020 |
| <b>20/07/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Résiliation ABO   | Demande de remboursement à Altibus ABOHAN05487 | 20/07/2020 |
| <b>20/07/2020</b> | T72 | 21/07/2020 | Ponctualité              | Retard quotidien sur le car 8:25 et 10:00 à destination d'Annecy ce jour   | A vérifier                                     | 21/07/2020 |
| <b>25/07/2020</b> | T72 | 20/07/2020 | Titre de transport / SAV | Erreur de vente d'un billet au mauvais arrêt.  | Remboursement T729346168 par PAF               | 27/07/2020 |
| <b>26/07/2020</b> | T72 | 26/07/2020 | Comportement             | Le conducteur a refusé un passager à Seujet qui souhaitait se rendre à l'Aéroport. Motif « on n'est pas les TPG »                        | Excuses au client et rappel au conducteur      | 27/07/2020 |
| <b>27/07/2020</b> | T72 | 24/07/2020 | Comportement             | Conducteur pas aimable, insulte les usagers de la route  | Rappel au conducteur                           | 27/07/2020 |
| <b>27/07/2020</b> | T72 | 02/08/2020 | Titre de transport / SAV | Annulation vol demande changement date   | Changement date du billet T729347726           | 28/07/2020 |
| <b>27/07/2020</b> | T72 | 09/07/2020 | Ponctualité              | Grand retard a dû prendre un autre moyen de transport demande de remboursement du billet   | Retard de 4 minutes pas de remboursement       | 28/07/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>28/07/2020</b> | T72 | 28/07/2020 | Comportement             | Paiement avec un billet de 10  | Remboursement par PAF  | 29/07/2020 |
| <b>30/07/2020</b> | T72 | 03/07/2020 | Titre de transport / SAV | Annulation vol demande de remboursement  | Remboursement T729337402 Altibus   | 03/08/2020 |
| <b>02/08/2020</b> | T72 | 11/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement Abo Déclic 400   | Demande de remboursement par PAF   | 04/08/2020 |
| <b>03/08/2020</b> | T72 |            | Arrêt non desservi       | Copponex Follon non desservi par les conducteurs   | Rappel aux conducteur  | 04/08/2020 |
| <b>03/08/2020</b> | T72 | 03/08/2020 | Non rencontré            | 17h26 Pringy   | Erreur conducteur sur planning ; Rappel au conducteur                                | 02/09/2020 |
| <b>05/08/2020</b> | T72 | 01/08/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté, le client s'est rendu à Genève par ses propres moyens | Remboursement billet T729347041+ frais   | 06/08/2020 |
| <b>06/08/2020</b> | T72 | 02/08/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté le client s'est rendu à Genève par ses propres moyens  | Remboursement billet Aller T729343387  | 06/08/2020 |
| <b>07/08/2020</b> | T72 | 07/08/2020 | Offre non adaptée        | Les horaires de la ligne 72 ne s'adaptent pas aux horaires des avions à GVA              | Réponse au client info au GLCT   | 07/08/2020 |
| <b>07/08/2020</b> | T72 | 03/08/2020 | Titre de transport / SAV | Achat abonnement 365 au lieu d'un combiné LemansPass                                     | Proposition remboursement Presto 635 pour achat LemansPass                           | 07/08/2020 |
| <b>07/08/2020</b> | T72 | 07/08/2020 | Comportement             | Le conducteur n'avait pas le masque et les passagers non plus.                           | Tel au client et demande de contrôle + verbalisation à la SCAT                       | 10/08/2020 |
| <b>07/08/2020</b> | T72 | 03/08/2020 | Comportement             | Demande de rendu monnaie et dénonce un retard de 30 min                                  | Pas de billet pour le remboursement et retard de 30 min.                             | 10/08/2020 |
| <b>10/08/2020</b> | T72 | 18/07/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de remboursement billet car vol annulé                                  | Demande arrive 3 semaines après la date du billet // Pas de remboursement t729336631 | 10/08/2020 |
| <b>11/08/2020</b> | T72 | 13/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement ABO Déclic Covid 21   | Remboursement par PAF de 100€  | 11/08/2020 |
| <b>11/08/2020</b> | T72 | 11/08/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation Abonnement grossesse ne souhaite plus prendre le car              | Demande de remboursement du mois d'Août à Altibus ABOHAN06007                        | 11/08/2020 |
| <b>13/08/2020</b> | T72 | 10/08/2020 | Titre de transport / SAV | Demande d'arrêt d'abonnement   | Demande de remboursement du mois d'Août à Altibus ABOHAN05480                        | 14/08/2020 |
| <b>13/08/2020</b> | T72 | 14/08/2020 | Arrêt non desservi       | Conducteur n'a pas réalisé l'arrêt à St Julien   | Report du billet ok  | 17/08/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| <b>16/08/2020</b> | T72 | 16/08/2020 | Non rencontré            | 14h37 Filière -  | Géolocalisation ok 14h38  | 19/08/2020 |
| <b>17/08/2020</b> | T72 | 19/08/2020 | Titre de transport / SAV | Demande report suite vol annulé  | T729349384  | 19/08/2020 |
| <b>17/08/2020</b> | T72 | 14/08/2020 | Arrêt non desservi       | 17h44 - St Julien Gare - Le car a ralenti mais n'a pas fait l'arrêt                                    | Rappel au conducteur  | 21/08/2020 |
| <b>19/08/2020</b> | T72 | 19/08/2020 | Ponctualité              | Départ 16h40 Aéroport en retard  | Déviations sur la ligne, prise de retard  | 21/08/2020 |
| <b>20/08/2020</b> | T72 | 20/08/2020 | Arrêt non desservi       | Conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Le chable Mobilité à 13h05                                    | Rappel au conducteur, excuses au client   | 25/08/2020 |
| <b>21/08/2020</b> | T72 | 20/08/2020 | Ponctualité              | 10 min à St Julien - Départ 06h45  | Demande au conducteur de réguler pendant les vacances   | 21/08/2020 |
| <b>21/08/2020</b> | T72 | 20/08/2020 | Ponctualité              | 2 min St Julien Centre à 09h43   | Demande au conducteur de réguler pendant les vacances   | 21/08/2020 |
| <b>23/08/2020</b> | T72 | 23/08/2020 | Titre de transport / SAV | Conducteur n'a pas accepté billet 230+10 qui était valide  | Rappel au conducteur sur la tarification LemanPass  | 25/08/2020 |
| <b>24/08/2020</b> | T72 | 23/08/2020 | Non rencontré            | Service 06h45 effectué avec 1h30 de retard suite mauvaise lecture de la feuille de route du conducteur | Remboursement par Altibus le 07/09/2020 T72935344   | 25/08/2020 |
| <b>24/08/2020</b> | T72 | 23/08/2020 | Non rencontré            | Service 06h45 effectué avec 1h30 de retard suite mauvaise lecture de la feuille de route du conducteur | Remboursement par Altibus du billet T729353212  | 25/08/2020 |
| <b>25/08/2020</b> | T72 | 11/03/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 remboursement abonnement déclic   | Remboursement par PAF CHQ   | 15/10/2020 |
| <b>26/08/2020</b> | T72 | 26/08/2020 | Non rencontré            | Départ 04h30 non effectué  | Conducteur reçu sanctions disciplinaires  | 02/09/2020 |
| <b>29/08/2020</b> | T72 | 28/08/2020 | Ponctualité              | Départ 16h effectué avec 45 min de retard.   | Détour à ZIPLO sur le service précédant suite accident  | 16/09/2020 |
| <b>30/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 19h15 Annecy non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait                        | Conducteur reçu sanctions disciplinaires - T729355063   | 08/09/2020 |
| <b>30/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 21h00 Genève non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait                        | Conducteur reçu sanctions disciplinaires - Remboursement billet 11110009 par PAF                  | 09/09/2020 |
| <b>31/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 19h15 Annecy non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait                        | Conducteur reçu sanctions disciplinaires - Remboursement frais complémentaires T729351688 par PAF | 31/08/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>31/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 19h15 Annecy non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait  | Conducteur reçu sanctions disciplinaires - Remboursement billet T729349268 par Altibus                 | 02/09/2020 |
| <b>31/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 19h15 Annecy non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait  | Conducteur reçu sanctions disciplinaires   | 01/09/2020 |
| <b>31/08/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 19h15 Annecy non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait  | Conducteur reçu sanctions disciplinaires   | 01/09/2020 |
| <b>03/09/2020</b> | T72 | 03/09/2020 | Titre de transport / SAV | Refus du LemanPass   | Rappel au conducteur formation sur la tablette   | 03/09/2020 |
| <b>03/09/2020</b> | T72 | 26/08/2020 | Panne                    | Le départ de 12h15 était en panne  | Validation remboursement du billet. T729353753   | 03/09/2020 |
| <b>04/09/2020</b> | T72 | 04/09/2020 | Comportement             | Conducteur agressif et attitude mal élevée   | Rappel au conducteur   | 04/09/2020 |
| <b>07/09/2020</b> | T72 | 07/09/2020 | Arrêt non desservi       | Le car est passé en avance la cliente demande le remboursement du billet T729349268 des frais autoroute                        | Pas de remboursement des frais. Altibus a remboursé le billet  | 07/09/2020 |
| <b>09/09/2020</b> | T72 | 09/09/2020 | Comportement             | Le conducteur a fait payer un enfant alors qu'il abonnement Déclit 300   | Remboursement T72935706 et T729357619 par PAF et rappel au conducteur                                  | 09/09/2020 |
| <b>09/09/2020</b> | T72 | 09/09/2020 | Ponctualité              | Proposition de trajet pour éviter les bouchons, en prenant la route d'accès l'hôpital.   | Remontée à l'exploit mais cette route est un accès d'urgence à l'hôpital                               | 10/09/2020 |
| <b>14/09/2020</b> | T72 | 14/09/2020 | Ponctualité              | Réclamation générale sur la ligne T72. Retard, non-respect des horaires, non-respect de la législation pour les conducteurs... | Réponse point par point au client. Attente du retour client pour les horaires régulièrement en retard. | 14/09/2020 |
| <b>15/09/2020</b> | T72 | 15/09/2020 | Arrêt non desservi       | 07h58 St Julien Douane   | Passage ralenti à l'arrêt à 08h04. Personne n'a fait signe donc elle ne s'est pas arrêtée.             | 16/09/2020 |
| <b>16/09/2020</b> | T72 | 30/08/2020 | Non rencontré            | Service 21h00 Genève non réalisé Conducteur n'a pas eu l'info qu'il travaillait  | Le client a pu prendre le car lundi matin avec le billet de la veille                                  | 17/09/2020 |
| <b>16/09/2020</b> | T72 | 16/09/2020 | Titre de transport / SAV | Le lien sur le site pour l'achat de billet avait disparu   | Envoyé à Altibus   | 17/09/2020 |
| <b>16/09/2020</b> | T72 | 12/09/2020 | Ponctualité              | Le car est passé à 7h45 au lieu de 7h58  | Demande de remboursement de 5,6€ à Altibus T729357948  | 17/09/2020 |
| <b>16/09/2020</b> | T72 | 12/09/2020 | Non rencontré            | Le car n'est pas passé à l'arrêt Cruseilles à 10h46. La conductrice s'est trompée d'itinéraire                                 | Remboursement du billet par Altibus  | 17/09/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>16/09/2020</b> | T72 | 11/03/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement partiel abonnement  | Remboursement par PAF ABOHD306661  | 08/12/2020 |
| <b>17/09/2020</b> | T72 | 17/09/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur a identifié le LemansPass comme mauvais, le client en a assez et remonte l'info du mauvais comportement du conducteur                        | Le conducteur avait raison le client a un LemansPass pour le train.  | 18/09/2020 |
| <b>18/09/2020</b> | T72 | 17/09/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur a fait payer plein tarif car le jeune n'avait pas la carte décli. Demande de remboursement de la différence                                  | Refus de remboursement.  | 18/09/2020 |
| <b>18/09/2020</b> | T72 | 18/09/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur a fait payer un billet alors que le LemansPass était valide  | Remboursement du billet Par PAF T729359467   | 18/09/2020 |
| <b>18/09/2020</b> | T72 | 18/09/2020 | Titre de transport / SAV | Absence de carte décli, la jeune a dû payer le tarif plein   | Remboursement du billet par Altibus : T729359380   | 18/09/2020 |
| <b>18/09/2020</b> | T72 | 18/09/2020 | Confort                  | La climatisation n'est pas mise en route dans les cars T72 le vendredi soir tout l'été.  | Retour par mail  | 25/09/2020 |
| <b>21/09/2020</b> | T72 | 19/09/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté le 19/09/2020 à 6h51 à l'arrêt église des fins   | Rappel conducteur  | 25/09/2020 |
| <b>21/09/2020</b> | T72 | 18/09/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de résiliation abonnement pour télétravail   | Résiliation par altibus ABOHAN05741 pas de remboursement   | 21/09/2020 |
| <b>28/09/2020</b> | T72 | 28/09/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Saint Julien Gare  | Il n'a pas vu le jeune lui faire signe et dans l'obscurité. Il l'a vu au dernier moment et n'a pas pu s'arrêter. | 28/09/2020 |
| <b>28/09/2020</b> | T72 | 26/08/2020 | Panne                    | Car en panne avenue de Genève  | Remboursement des frais complémentaires en rapport au billet T729354000  | 29/09/2020 |
| <b>01/10/2020</b> | T72 | 24/09/2020 | Titre de transport / SAV | Le passager a reçu une amende alors que la billettique ne fonctionnait pas. (Vente sur la tablette ce jour-là et sur cette course, billettique de secours) | Le passager ne recevra pas la contravention  | 26/10/2020 |
| <b>02/10/2020</b> | T72 | 02/10/2020 | Arrêt non desservi       | La conductrice ne s'est pas arrêtée à Neydens Zone de loisirs  | Elle n'a pas vu le passager. Rappel à la conductrice. Remboursement du billet :                                  | 11/12/2020 |
| <b>05/10/2020</b> | T72 | 05/10/2020 | Titre de transport / SAV | Le conducteur a refusé un billet TPG de la zone 230+10. Information par téléphone  | Excuses à la dame pour le refus. Normalement elle prendre le car.  | 05/10/2020 |
| <b>05/10/2020</b> | T72 | 26/08/2020 | Panne                    | Car en panne avenue de Genève  | Remboursement des billets T729351250 Aller par Altibus   | 05/10/2020 |
| <b>05/10/2020</b> | T72 | 04/10/2020 | Arrêt non desservi       | 2 courses partent à 17h15 d'Annecy, l'une s'arrête à Etoile/ Le conducteur   | Entretien avec le conducteur il s'excuse et a apparemment bien compris.  | 05/10/2020 |

|                   |     |            |                          |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
|                   |     |            |                          | n'a pas fait monter les passagers pour Jonction dans le car allant jusqu'à l'Aéroport. Demande de remboursement des billet T72 |   |            |
| <b>07/10/2020</b> | T72 | 07/10/2020 | Titre de transport / SAV | Refus du LemanPass   | Après lecture de la carte SwissPass avec Koserv abonnement pour le LEX  | 19/10/2020 |
| <b>07/10/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | A été refusé dans le car, souhaite savoir si le SwissPass est valable sur T72  | LemanPass pour Train pas pour T72. Retour par mail  | 19/10/2020 |
| <b>08/10/2020</b> | T72 | 25/09/2020 | Titre de transport / SAV | La conductrice n'pas rendu la monnaie sur un billet de 20€ pour un trajet de 9,6€  | La conductrice n'avait pas la monnaie, elle a dit de faire une réclamation pour qu'il récupère la monnaie.                  | 09/10/2020 |
| <b>08/10/2020</b> | T72 | 04/10/2020 | Ponctualité              | Avance à l'arrêt et conduite dangereuse  | Rappel conducteur   | 20/10/2020 |
| <b>08/10/2020</b> | T72 | 08/10/2020 | Titre de transport / SAV | Refus du LemanPass   | Carte papier valable nous avons dû demander au TPG pour confirmation  | 15/10/2020 |
| <b>14/10/2020</b> | T72 |            | Titre de transport / SAV | Erreur d'abonnement  | Remboursement par PAF ABOHME07096   | 20/10/2020 |
| <b>15/10/2020</b> | T72 | 15/10/2020 | Ponctualité              | Selon le client le car est parti en avance   | Départ du car à 16h20 et sur place depuis 16h15. Réponse au client  | 19/10/2020 |
| <b>15/10/2020</b> | T72 | 13/10/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur a pris un raccourci (tunnel) et n'a donc pas desservi l'arrêt Lancy Bacht  | Rappel conducteur   | 11/12/2020 |
| <b>15/10/2020</b> | T72 | 21/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de changement de billet et remboursement suite condition sanitaire  | Demande de remboursement à Altibus T7209363486  | 16/10/2020 |
| <b>16/10/2020</b> | T72 | 10/10/2020 | Ponctualité              | Le conducteur est parti avec 1 min d'avance de son départ et est passé avec de l'avance à tous les arrêts.                     | Remboursement du billet T7209364519 par Altibus   | 16/10/2020 |
| <b>17/10/2020</b> | T72 | 17/10/2020 | Confort                  | Chauffage trop fort et conducteur incompréhensif   | Retour de l'exploitation, fonctionnement du chauffage signalé et explication pour les autres points. Informations du client | 20/10/2020 |
| <b>18/10/2020</b> | T72 | 18/10/2020 | Ponctualité              | Le conducteur est passé à 9h01 à l'arrêt Beaumont au lieu de 9h11  | Rappel conducteur   | 19/10/2020 |
| <b>19/10/2020</b> | T72 | 18/10/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté selon les clients car personne n'a fait signe.   | Demande à Altibus de rembourser le billet T7209366041   | 19/10/2020 |
| <b>22/10/2020</b> | T72 | 16/10/2020 | Titre de transport / SAV | Erreur de paiement lors de l'achat alors qu'il y avait validation.   | Remboursement des billets T7209365853 T7209365849 par Altibus   | 22/10/2020 |

|                   |     |            |                          |  |  |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------------|--|--|------------|
| <b>22/10/2020</b> | T72 | 22/10/2020 | Arrêt non desservi       | Le car ne s'est pas arrêté à 7h00 à Jussy  | Rappel au conducteur et contrôle du conducteur.                                | 22/12/2020 |
| <b>22/10/2020</b> | T72 | 22/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid Passagère positive au Covid demande de remboursement de billet               | Remboursement du billet T7209364200 par Altibus                                | 23/10/2020 |
| <b>23/10/2020</b> | T72 | 30/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de résiliation abonnement car confinement                         | Demande de résiliation à Altibus Abonnement ABOHAN06427                        | 26/10/2020 |
| <b>23/10/2020</b> | T72 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de remboursement de billet T7209366431 suite confinement          | Report du billet au 28/03 et 11/04   | 26/10/2020 |
| <b>26/10/2020</b> | T72 | 24/10/2020 | Titre de transport / SAV | Vol de coordonnées bancaires   | Information à Altibus, et demande de complément d'information à la cliente     | 27/10/2020 |
| <b>26/10/2020</b> | T72 | 26/10/2020 | Arrêt non desservi       | Le conducteur ne s'est pas arrêté et le car d'après avait du retard.               | Rappel conducteur  | 27/10/2020 |
| <b>26/10/2020</b> | T72 | 26/10/2020 | Non rencontré            | A attendu 1h à l'arrêt. Le car n'est pas passé. Demande de remboursement du billet | Le car est passé à 19h00 avec 7 minutes de retard. Pas de remboursement        | 08/12/2020 |
| <b>29/10/2020</b> | T72 | 29/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de remboursement billet   | Demande de remboursement à Altibus T7209367679                                 | 06/11/2020 |
| <b>30/10/2020</b> | T72 | 15/10/2020 | Titre de transport / SAV | Signalement sur Signal.conso.gouv.fr   | Demande au client de contacter Translis.fr via le site web.                    | 30/10/2020 |
| <b>03/11/2020</b> | T72 | 01/11/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de résiliation abonnement en télétravail                          | Demande de résiliation à Altibus Abonnement ABOHAN07045                        | 05/11/2020 |
| <b>03/11/2020</b> | T72 | 30/10/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Demande de remboursement du billet  | Remboursement par PAF T7209367795  | 08/12/2020 |
| <b>04/11/2020</b> | T72 | 03/11/2020 | Ponctualité              | Le conducteur est parti en avance  | Rappel conducteur  | 05/11/2020 |
| <b>06/11/2020</b> | T72 | 06/11/2020 | Arrêt non desservi       | Le car ne s'est pas arrêté à 7h00 à Jussy  | Le conducteur n'a pas vu le client   | 07/11/2020 |
| <b>06/11/2020</b> | T72 | 06/11/2020 | Arrêt non desservi       | Le car ne s'est pas arrêté à 06h20 à Galbert                                       | Réclamation à la gare pas de coordonnées aucun retour sur le dysfonctionnement | 09/11/2020 |
| <b>06/11/2020</b> | T72 | 05/11/2020 | Arrêt non desservi       | Le car ne s'est pas arrêté à Saint-Julien Gare                                     | Remboursement du billet T7209369546 par Altibus                                | 09/11/2020 |
| <b>09/11/2020</b> | T72 | 01/11/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 demande de remboursement abonnement Mensuel                               | Demande de remboursement prorata Altibus ABOHME07238                           | 09/11/2020 |
| <b>13/11/2020</b> | T72 | 26/10/2020 | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement du billet T7209367728                                     | Remboursement -2€  | 27/11/2020 |

|            |     |            |                          |  |   |            |
|------------|-----|------------|--------------------------|--|---|------------|
| 16/11/2020 | T72 | 15/10/2020 | Titre de transport / SAV | Arrêt de travail, la personne demande la résiliation de son abonnement                           | Demande de résiliation à Altibus remboursement du mois de Novembre ABOHAN05993        | 16/11/2020 |
| 19/11/2020 | T72 | 18/11/2020 | Arrêt non desservi       | Genève Ziplo non desservi demande de remboursement du trajet.                                    | Rappel conducteur   | 19/11/2020 |
| 19/11/2020 | T72 | 04/11/2020 | Arrêt non desservi       | Genève Ziplo non desservi demande de remboursement du trajet.                                    | Présence de Travaux   | 19/11/2020 |
| 19/11/2020 | T72 | 19/11/2020 | Non rencontré            | Passage en avance  | Rappel conducteur   | 08/12/2020 |
| 19/11/2020 | T72 | 19/11/2020 | Ponctualité              | Passage en avance  | Rappel conducteur   | 20/11/2020 |
| 20/11/2020 | T72 | 19/11/2020 | Ponctualité              | Passage en avance  | Rappel conducteur   | 21/11/2020 |
| 20/11/2020 | T72 | 18/11/2020 | Ponctualité              | Passage en avance  | Rappel conducteur   | 22/11/2020 |
| 04/12/2020 | T72 | 04/12/2020 | Non rencontré            | Demande de remboursement du billet suite à l'annulation du 18h15 pour cause de neige,            | Proposition de report du billet car c'est une habituée & explication de l'annulation. | 07/12/2020 |
| 04/12/2020 | T72 | 04/12/2020 | Non rencontré            | Départ de 18h15 non réalisé pour cause de neige et retard sur la T72. Demande de remboursement   | Proposition de report du billet T7209372870 ok envoyé par Altibus                     | 10/12/2020 |
| 06/12/2020 | T72 | 04/12/2020 | Ponctualité              | Retard sur les cars T72 suite chutes de neiges et fermeture de l'autoroute A410 aux poids lourds | Proposition report du billet en attente du retour client T7209372177                  | 07/12/2020 |
| 09/12/2020 | T72 | 04/12/2020 | Ponctualité              | Suite Neige, le car a eu 1h15 de retard.   | Demande de remboursement du billet, remboursement par PAF T7309372854                 | 22/12/2020 |
| 10/12/2020 | T72 | 10/12/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Lettre région remboursement Abonnement ABOHD307093                                      | Demande de remboursement à Altibus  | 15/12/2020 |
| 11/12/2020 | T72 | 20/12/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Vol modifié, demande de remboursement du billet   | Changement du billet T7209372030  | 11/12/2020 |
| 13/12/2020 | T72 | 22/12/2020 | Ponctualité              | Retard de plus de 20 minutes le passager donne son mécontentement                                | Retard au départ.   | 07/01/2021 |
| 16/12/2020 | T72 | 13/12/2020 | Comportement             | Altercation entre le conducteur et une cliente   | Sanction du conducteur  | 25/01/2021 |
| 16/12/2020 | T72 | 10/12/2020 | Titre de transport / SAV | Covid 19 Lettre de la région, remboursement Abonnement ABOHD306383                               | Demande de remboursement par PAF  | 11/01/2021 |
| 17/12/2020 | T72 | 16/12/2020 | Comportement             | Passagère est arrivée après le départ du car qui ne s'est pas arrêté                             | Départ à l'heure du véhicule  | 17/12/2020 |

|                   |     |            |                    |  |   |            |
|-------------------|-----|------------|--------------------|--|---|------------|
| <b>19/12/2020</b> | T72 | 19/12/2020 | Ponctualité        | Le car est passé 10 minutes en avance à Etoile et ne s'est pas arrêté pour prendre la passagère. Bien qu'elle soit à 20m de l'arrêt à faire des signes | Erreur dans la programmation du planning le car était programmé à 19h10 et les nouveaux horaires étaient à 19h2 | 08/01/2021 |
| <b>29/12/2020</b> | T72 | 28/12/2020 | Ponctualité        | Demande de remboursement du billet T72009376545 car le car n'est pas passé   | Le car est passé à 16h57 au lieu de 17h11<br>Remboursement par Altibus T7209376545                              | 04/01/2021 |
| <b>29/12/2020</b> | T72 | 29/12/2020 | Arrêt non desservi | Le car n'est jamais passé à l'arrêt étoile   | Le conducteur est parti à 19h09 au lieu de 19h20. Il est donc passé en avance de 20 minutes à Etoile            | 08/01/2021 |
| <b>29/12/2020</b> | T72 | 28/12/2020 | Comportement       | Le conducteur a refusé un passager pour une montée à Pringy Gare et une descente à Pringy Bourg  | L'horaire ne desservait pas Pringy Bourg  | 11/01/2021 |
| <b>30/12/2020</b> | T72 | 30/12/2020 | Arrêt non desservi | Le car n'est pas passé à St Julien à 7h57  | Car passé en avance à 7h45 donc 8 minutes d'avance.   | 08/01/2021 |
| <b>30/12/2020</b> | T72 | 30/12/2020 | Arrêt non desservi | Le car n'est pas passé à 9h11 à le Châble  | Remboursement du billet   | 11/01/2021 |
| <b>31/12/2020</b> | T72 | 31/12/2020 | Comportement       | Propos racistes de la conductrice et opinion politique personnelle communiquée.  | Conductrice réfute les propos racistes.   | 04/01/2021 |

| Date réception | Ligne concernée | Date dysfonctionnement | Objet                    | Commentaires                               | Traitement  | Retour     |
|----------------|-----------------|------------------------|--------------------------|--|---|------------|
| 15/01/2020     | T73             | 14/01/2020             | Comportement             | Refusé l'accès à une cliente pour une AS   | Rappel au conducteur que les lignes scolaires peuvent être prises par des adultes | 22/01/2020 |
| 28/01/2020     | AST73           |                        | Arrêt non desservi       | Arrêt La Forge mal signalé                 | Faire remonter à la Région  | 06/02/2020 |
| 16/06/2020     | T73             | 15/12/2020             | Titre de transport / SAV | Demande de remboursement carnet au prorata | Remboursement par PAF de 22 tickets   | 17/06/2020 |
| 15/09/2020     | T73             | 15/09/2020             | Non rencontré            | Le car indiquait T73 à Filière Croix d'Or  | Pas de scolaire à Croix d'or. Et pas de girouette T73 sur la LR T72               | 16/09/2020 |