

Lignes TRANSALIS

Année 2020

Rapport d'activités annuel – Lot 02

Ligne T74 *Sallanches - Bonneville - Genève*

SYNTHESE Lot 2 – Année 2020

FREQUENTATION



-52%
de fréquentation en
2020 par rapport à
2019

T74 – Un peu plus de 22 800 voyages en 2020
contre 47 400 en 2019 soit **-52%**

RECETTES



-77%
de recettes en 2020
par rapport au
contrat

-52%
de recettes en 2020
par rapport à 2019

T74 – **- 93 351€** TTC de recettes en 2020
par rapport à 2019

COMPTE EXPLOITATION



+15%
de charges en 2020 par
rapport au contrat

T74 – **810 811€** de charges en 2020
contre 798 306€ en 2019 soit **+1.5%**

MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES



Maintien de la **baisse** de la surtaxe aéroportuaire à 3.50€
Présence sur les **réseaux sociaux** et le **web**
Promotion des destinations **Lac et Montagne**
Développement de la **vente à distance**
Alerte **perturbations** et suivi en **temps réel**

L'exploitation des services de la ligne de la DSP.....	- 2 -
Offre kilométrique par ligne pour 2020.....	- 5 -
Services non effectués, dysfonctionnements divers et incivilités.....	- 6 -
Le matériel roulant – suivi du programme d’investissements contractuels, âge du parc.....	- 7 -
La fréquentation des lignes sur l’année 2020.....	- 8 -
Nombre de voyages comptabilisés par mois.....	- 8 -
Fréquentation annuelle en voyages par Origines-Destinations.....	- 9 -
Fréquentation par Courses.....	- 10 -
Le suivi des recettes commerciales de la DSP.....	- 11 -
Répartition des recettes par ligne et par mois.....	- 11 -
Répartition des recettes par titre et par ligne.....	- 11 -
Le Personnel	- 13 -
Données sociales.....	- 13 -
Formation et responsabilisation du personnel.....	- 13 -
Le Compte d’exploitation	- 16 -
Les actions commerciales et marketing.....	- 17 -
Informations voyageurs.....	- 17 -
Promotion de l’offre et des produits.....	- 22 -
Réseau de distribution.....	- 26 -
Qualité de service et réclamations.....	- 27 -

L'exploitation des services de la ligne de la DSP

La ligne T74 (lot 2), fait 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 (annexe n°11).

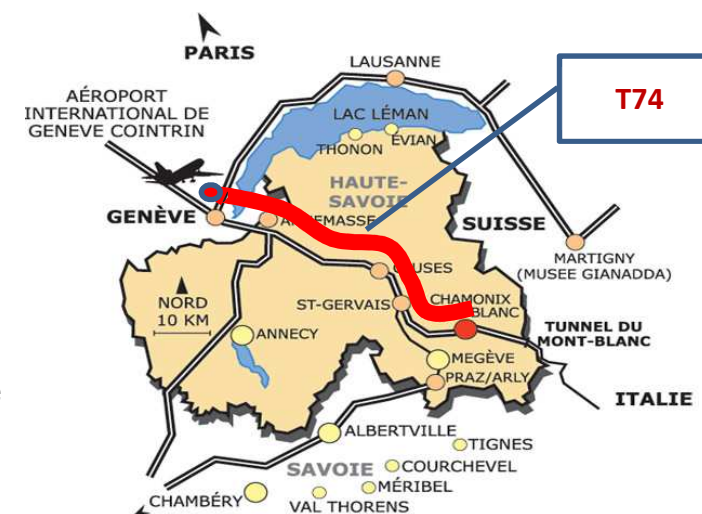
Le lot 2 présente une seule ligne :

- la ligne Chamonix-Genève (T74)

Les itinéraires de cette ligne sont identiques à ceux du contrat et l'offre TAD fonctionne le week-end et jours fériés d'avril à décembre.

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 confinements ainsi que de restrictions de déplacements.



Ainsi l'offre de transport a dû connaître une première évolution à compter du 15 décembre 2019 puis la mise en place d'horaires adaptés durant la première phase du confinement en France.

Les effets de la mise en place du Léman Express se combinent à une baisse globale de la demande dû 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, la ligne T74 propose de nouveaux horaires et itinéraires afin de répondre aux besoins des usagers et permettre une complémentarité avec le Léman Express.

Ligne T74 Evolutions le 15 décembre 2019
- Départ en semaine à partir de Sallanches (suppression de la desserte de Cluses, Domancy, St Gervais et de Bonneville Gare routière) - Un terminus à Genève – Aéroport pour 14 des 15 services en semaine (le terminus à Genève Aéroport impossible sur le départ de 06h en raison de l’enchaînement des véhicules) - Maintien de la desserte de Domancy, Saint Gervais et Chamonix les week-ends - Service de 08h05 avancé à 07h45 pour permettre une arrivée avant 09h à Genève

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

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

**19 mars : Mise en place des horaires adaptés sur la ligne T74 avec 4 allers/retours par jour pour correspondre aux besoins des actifs.
Suppression du doublage de 17h30 (Départ Genève) (Ordre de service n°02)**

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

11 mai : Reprise de l'offre normale (Ordre de service n°04)

11 mai : Distanciation à respecter à bord des transports

08 juin : Reprise de la vente à bord des titres

30 octobre : Mise en place d'un deuxième confinement sans impact sur l'offre

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

Offre kilométrique par ligne pour 2020

Kms	LOT 2		
	Commerciaux	HLP	Total
Annuels 2020	265 881	43 738	309 619
<i>Dont TAD</i>	3 300		3300
Contractuels 2020	283 190	62 264	345 454
<i>Comparaison réels vs contractuels</i>	-17 309	-18 526	-35 835
<i>Comparaison contractuel/réel %</i>	-6,11%	-29,75%	-10,37%

En 2020, 79 courses de transport à la demande ont été déclenchées contre 134 courses en 2019 permettant le transport de 133 voyageurs contre 588 en 2019 (période du TAD d'avril à Noël).

La desserte systématique de l'aéroport a modifié le kilométrage commercial et HLP du contrat suite à l'avenant n° 07. L'impact covid est visible puisqu'en moyenne 10% des kilomètres totaux n'ont pas été réalisés.

Services non effectués, dysfonctionnements divers et incivilités

Le listing ci-dessous regroupe l'ensemble des incidents d'exploitation ayant pu perturber la ligne T74 durant l'année 2020.

Date	Dysfonctionnement	Service concerné	Explications / Traitement
16/01/2020	Retard	18H00 Mont Blanc au lieu de 17H35	Circulation importante ce jour
04/02/2020	Comportement	Altercation au sujet de la radio	Rappel au conducteur
15/06/2020	Retard	Retards fréquents sur le départ de Genève à 17H15 arrivée en retard à Bonneville	Problème récurrent de circulation à hauteur de Nangy

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

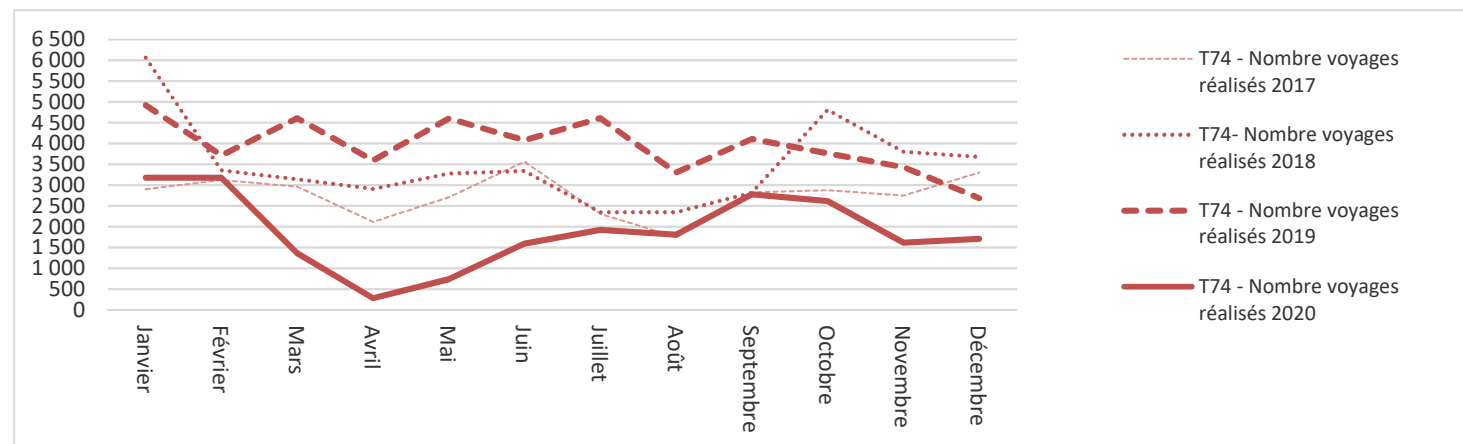
Parc T74							01/01/2020 4,5
N° Parc	Marque	Modèle	Affectation	Immat.	Pax	Circulation	
0103	MERCEDES	Integro	L régulière et scolaire	ED 053 YC	47	13/07/2016	3,5
0094	MERCEDES	TOURISMO	L régulière et scolaire	AJ 676 AR	47	04/01/2010	10,0
1112	IVECO	CROSSWAY	L régulière et scolaire	FC 967 DD	59	29/11/2018	1,1
0002	Renault	Trafic	TAD	EE-951-GP	9	29/07/2016	3,4
Total							
4							
							8,5
1113	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	BQ179WL	63	30/06/2011	8,5
Total							
1							

Les véhicules de la ligne T74 ont commencé à être équipés de la livrée partenaire Canton/Partenaires en fin d’année 2019 et le déploiement s’est achevé durant l’année 2020.

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 fréquentation des lignes sur l'année 2020

Nombre de voyages comptabilisés par mois



T74 : 22 812 voyages
soit 88 voyages par jour
en LMMJv (177 en
2019) et 7 voyages le SD
(14 en 2019)

La ligne T74 a connu une fréquentation plus faible en début d'année 2020 que les années précédentes, potentiellement reportée sur la mise en service du Léman Express mais les confinements et la crise sanitaire ont fait chuter la fréquentation. La ligne n'a pas retrouvé sa clientèle tout au long de l'année.

T74	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	total
T74 - Nombre voyages réalisés 2017	2 902	3 130	2 963	2 117	2 713	3 565	2 312	1 754	2 828	2 877	2 748	3 302	33 211
T74- Nombre voyages réalisés 2018	6 064	3 358	3 138	2 909	3 277	3 338	2 353	2 351	2 815	4 808	3 805	3 681	41 897
T74 - Nombre voyages réalisés 2019	4 922	3 716	4 614	3 592	4 602	4 082	4 612	3 307	4 109	3 764	3 433	2 690	47 443
T74 - Nombre voyages réalisés 2020	3 182	3 178	1 362	282	744	1 593	1 930	1 811	2 783	2 622	1 616	1 709	22 812
Evolution voyages réels 2018/réels 2017	108,96%	7,28%	5,91%	37,41%	20,79%	-6,37%	1,77%	34,04%	-0,46%	67,12%	38,46%	11,48%	26,15%
Evolution voyages réels 2019/réels 2018	-18,83%	10,66%	47,04%	23,48%	40,43%	22,29%	96,01%	40,66%	45,97%	-21,71%	-9,78%	-26,92%	13,24%
Evolution voyages réels 2020/réels 2019	-35,35%	-14,48%	-70,48%	-92,15%	-83,83%	-60,98%	-58,15%	-45,24%	-32,27%	-30,34%	-52,93%	-36,47%	-51,92%

Fréquentation annuelle en voyages par Origines-Destinations

Ces données incluent les données de montées descentes issues des ventes de titres unitaires par altidrive (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 2 tiers (68%) de la fréquentation. 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.

Les montées de Nangy Hôpital représente 40% de l'activité de la ligne. Les départs à destination ou en provenance de l'aéroport sont extrêmement limités par rapport à 2019, suite à la pandémie. A Genève, l'arrêt le plus utilisé est l'arrêt Mont Blanc qui se situe en centre-ville à proximité de la gare routière.

La part de trajets internes à la France reste négligeable comme l'année dernière. (88 % des voyages hors destination inconnue sont transfrontaliers)

	10-GENEVE Aéroport	09-GENEVE Mont Blanc	08-GENEVE Métropole	07-GENEVE Terrassiere	06-NANGY Hopital Findrol	05-BONNEVILLE Les Bordets	04-SALLANCHES Mont-Blanc	03-DOMANCY Point i La Pallud	02-SAINT GERVAIS LES BAINS G	01-CHAMONIX Mont-Blanc Sud	11-Destination inconnue	TOTAL
01-CHAMONIX Mont-Blanc Sud	62	25	5	13	9	2			4		7	127
02-SAINT GERVAIS LES BAINS Gare SNCF - Le Fayet	74	12	14	3	10						33	146
03-DOMANCY Point i La Pallud	4	1										5
04-SALLANCHES Mont-Blanc	91	188	19	85		1				6	341	731
05-BONNEVILLE Les Bordets	305	750	320	885	7	17					2 640	4 924
06-NANGY Hopital Findrol	192	637	260	416		17			11	2	7 342	8 877
07-GENEVE Terrassiere	3	12	11	200	322	352	50	2	5	14	1 624	2 595
08-GENEVE Métropole		2	121	17	226	41	10		2	5	966	1 390
09-GENEVE Mont Blanc		355	17	14	396	153	85		9	8	1 453	2 490
10-GENEVE Aéroport	22	19	1	5	85	161	82	7	57	58	453	950
11-Origine inconnue											577	577
TOTAL	753	2 001	768	1 638	1 055	744	227	9	88	93	15 436	22 812

Détail Fréquentation par origine	Nombre TOTAL
01-CHAMONIX Mont-Blanc Sud	127
02-SAINT GERVAIS LES BAINS Gare SNCF - L	146
03-DOMANCY Point i La Pallud	5
04-SALLANCHES Mont-Blanc	731
05-BONNEVILLE Les Bordets	4 924
06-NANGY Hopital Findrol	8 877
07-GENEVE Terrassiere	2 595
08-GENEVE Métropole	1 390
09-GENEVE Mont Blanc	2 490
10-GENEVE Aéroport	950
11-Origine inconnue	577
TOTAL	22 812

Nombre Aller	Nombre Retour
116	11
138	8
5	-
717	14
4 711	213
8 783	94
83	2 512
39	1 351
103	2 387
39	911
296	281
15 030	7 782

Zone couleur : Correspond à la zone 210 + 10

Fréquentation par Courses

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 T74

Les courses les plus fréquentées sont celles arrivant à Genève Mont-Blanc entre 7h30 et 8h30 à l'aller, et partant de Genève à 17h30, avec un remplissage de l'ordre de 30%. En dehors de ces horaires, les courses allant jusqu'à l'aéroport n'attirent pas significativement plus de clientèle que celles limitées au centre-ville, avec des remplissages ne dépassant pas les 5%.

Les courses TAD ont un très faible taux de remplissage du fait de leur circulation non systématique, et généralement avec des véhicules de plus faible capacité que la moyenne (paramètre non pris en compte dans le calcul du remplissage moyen).

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
7 400	06h00	Bonneville	Genève	2338	9	17%
7 406	06h15	Sallanches	Genève	5002	19	35%
7 408	06h55	Sallanches	Genève	3181	12	23%
7 410	07h45	Bonneville	Genève	3653	14	26%
7 416	14h30	Bonneville	Genève	143	1	1%
7 418	15h35	Sallanches	Genève	165	1	1%
7 420	17h20	Bonneville	Genève	73	0	1%
7 426	17h20	Sallanches	Genève	99	0	1%
TOTAL ALLER SEMAINE				14 654	57	13%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
7 407	08h15	Genève	Sallanches	42	0	0%
7 409	09h15	Genève	Bonneville	22	0	0%
7 411	08h55	Genève	Sallanches	66	0	0%
7 417	16h05	Genève	Bonneville	1225	5	9%
7 419	17h15	Genève	Sallanches	4719	18	33%
7 421	18h30	Genève	Bonneville	708	3	5%
7 429	19h15	Genève	Sallanches	668	3	5%
TOTAL RETOUR SEMAINE				7 450	29	8%
TOTAL				22 104	43	10%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
7402	06h00	Chamonix	Genève	82	1	1%
7412	11h00	Chamonix	Genève	139	1	2%
7422	16h00	Chamonix	Genève	155	2	3%
TOTAL ALLER WEEK-END				376	1	2%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
7403	08h35	Genève	Chamonix	68	1	1%
7413	13h35	Genève	Chamonix	150	1	3%
7427	19h30	Genève	Chamonix	114	1	2%
TOTAL RETOUR WEEK-END				332	1	2%

TOTAL				708	1	2%
--------------	--	--	--	------------	----------	-----------

Le suivi des recettes commerciales de la DSP

Répartition des recettes par ligne et par mois

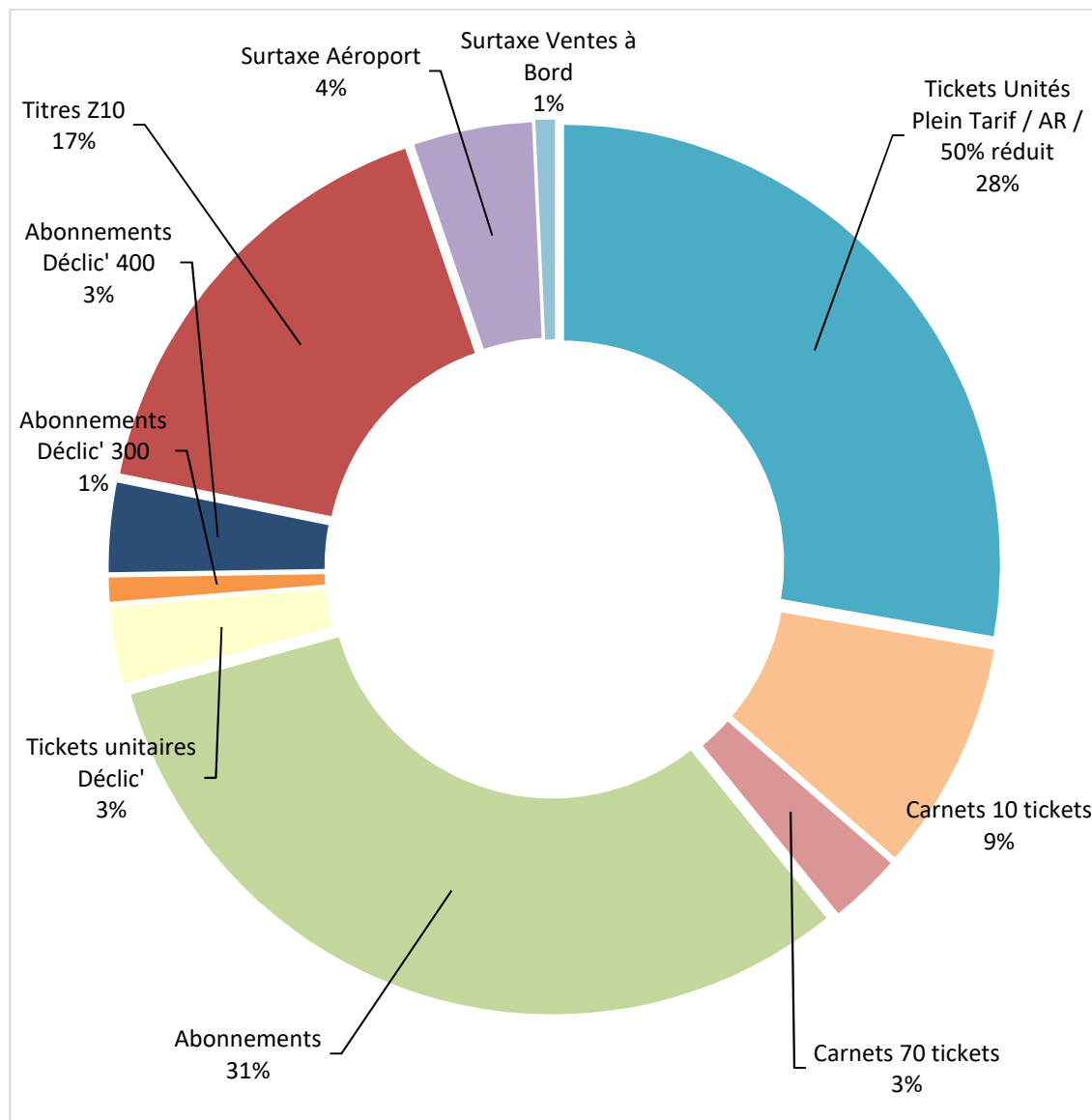
LOT 02	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 091 €	23 901 €	277 902 €	277 101 €
Recettes commerciales réelles TTC	13 075 €	13 017 €	5 293 €	435 €	1 634 €	4 553 €	4 464 €	4 314 €	6 710 €	4 661 €	2 884 €	3 470 €	64 508 €	157 859 €
% Recettes réalisés / contractuelles	57%	56%	23%	2%	7%	20%	19%	19%	29%	20%	12%	15%	23%	57%

L'année 2020 a été marquée par la crise sanitaire. Les recettes suivent l'évolution de la pandémie, rythmée par des périodes de confinements et déconfinements. Sur le lot 02, les recettes des ventes effectives correspondent à 23% des prévisions du contrat. Pour l'année 2020, les pertes liées au COVID sont estimés à 50 376€ HT. Transdev a touché 25188€ de compensation de la part du GLCT avec l'avenant n°12 signé en juillet 2021.

Répartition des recettes par titre et par ligne

T74	Réalisé TTC 2020	% Ventes	Réalisé TTC 2019	Contrat TTC	% Ventes	Ecart
Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit	16 153 €	25%	50 757 €	25 854 €	9%	- 9 701 €
Carnets 10 tickets	5 009 €	8%	8 040 €	- €	0%	5 009 €
Carnets 70 tickets	1 620 €	3%	7 884 €	- €	0%	1 620 €
Abonnements	18 362 €	28%	62 678 €	184 182 €	66%	- 165 820 €
Tickets unitaires Déclic'	1 736 €	3%	2 078 €	- €	0%	1 736 €
Abonnements Déclic' 300	600 €	1%	1 000 €	- €	0%	600 €
Abonnements Déclic' 400	2 000 €	3%	4 600 €	4 651 €	2%	- 2 651 €
Cartes de transports scolaires	- €	0%	- €	- €	0%	- €
Titres Unireso	9 645 €	15%	17 003 €	581 €	0%	9 063 €
Surtaxe Aéroport	2 632 €	4%	7 760 €	58 581 €	21%	- 55 949 €
Surtaxe Ventes à Bord	415 €	1%	1 300 €	3 250 €	1%	- 2 835 €
Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés	- €	0%	- €	- €	0%	- €
Recettes Publicitaires	- €	0%	- €	- €	0%	- €
Compensation UNIRESO	6 338 €	10%	26 627 €	- €	0%	6 338 €
Ecart recettes réelles / contractuelles	64 508 €	100%	189 727 €	277 099 €	100%	- 212 591 €

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° 10 – calcul de la compensation en cours)



La clientèle de la ligne T74 est composée :

- de voyageurs pendulaires avec 31% d'abonnements (39% en 2019) et 17% de titres UNIRESO (10% en 2019) qui correspondent à des abonnements zone 210 + 10
- de voyageurs occasionnels avec 28% de billets unitaires, traduisant le fait que les usagers ont favorisé les billets unitaires, au vu des événements.
- les tarifs Déclic' sont peu vendus sur la ligne T74 (7%).

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

Le Personnel

Données sociales

T74	Temps complet	Temps partiel
Nombre de conducteurs affectés entre 100% et 75%	2	
Nombre de conducteurs affectés entre 75% et 50%	1	
Nombre de conducteurs affectés à moins de 50%	5	
TOTAL T74	8	0

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 identifié. Ces points sont également notifiés 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 sereins 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 2					
	Lignes Régulières	Scolaires	2020	Contrat	Ecart Réel/Contrat
Nbre de Véhicules	4,50		4,5	4,0	0,5
km commerciaux	265 881 kmC		265 881 kmC	283 190 kmC	-17 309 kmC
Kms	309 619 kmT		309 619 kmT	345 454 kmT	-35 835 kmT
Heures commerciales	5 926		5 926	4 227	1 699
Heures Payées	6 690		6 690	5 694	996
					-
Recettes TOTALES HT	654 384 €	- €	654 384 €	741 068 €	- 86 684 €
Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.	433 286 €		433 286 €	460 570 €	- 27 284 €
Indemnisation COVID _Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel	45 124 €		45 124 €		
Indemnisation COVID _Charges Fixes	66 966 €		66 966 €		
Compensation perte de recettes liées à la COVID-19	25 188 €		25 188 €		
Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T.	- €	- €	- €	- €	- €
Compensation SIBRA					
Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Déclic' par an H.T	16 962 €		16 962 €	17 104 €	- 142 €
Avenant 1 CFF compensations sur recettes	4 712 €		4 712 €		4 712 €
Avenant 4 - Passage Gare Fayet	1 590 €		1 590 €		
Recettes commerciales et diverses par an H.T.	59 900 €		59 900 €	263 394 €	- 203 494 €
Indemnités Forfaitaires et produits des amendes				515 €	- 515 €
Recettes publicitaires	656 €		656 €		656 €
					- €
Charges TOTALES HT	- 811 187 €	- €	- 811 187 €	- 704 887 €	- 106 300 €
Coût de Roulage (A)	- 176 142 €	- €	- 176 142 €	- 200 284 €	- 24 142 €
Carburants, lubrifiants, pneus (C)	- 91 430 €	- €	- 91 430 €	- 92 098 €	668 €
Entretien: pièces + MO (E)	- 84 712 €	- €	- 84 712 €	- 108 186 €	23 474 €
Coût de Conduite (B)	- 260 108 €	- €	- 260 108 €	- 287 051 €	- 26 942 €
Personnel de conduite (P)	- 260 108 €	- €	- 260 108 €	- 287 051 €	26 942 €
Coût des véhicules (C)	- 105 707 €	- €	- 105 707 €	- 105 707 €	0 €
Amortissement (AM)	- 81 192 €	- €	- 81 192 €	- 81 192 €	0 €
Assurances (A)	- 5 400 €	- €	- 5 400 €	- 5 400 €	- €
Frais financiers (F)	- 19 115 €	- €	- 19 115 €	- 19 115 €	- €
Total coût directs (A+B+C)	- 541 958 €	- €	- 541 958 €	- 593 042 €	51 084 €
Information promotion (I)	- 5 627 €	- €	- 5 627 €	- 20 869 €	15 242 €
Frais généraux (G) + Péages	- 221 625 €	- €	- 221 625 €	- 50 647 €	- 170 978 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève					- €
Impôts et taxes (T)	- 9 258 €	- €	- 9 258 €	- 11 997 €	2 739 €
Frais de services centraux (S)	- 32 719 €	- €	- 32 719 €	- 28 333 €	- 4 386 €
Coûts généraux	- 269 229 €	- €	- 269 229 €	- 111 846 €	- 157 384 €
Résultat HT Avant IS	- 156 803 €	- €	- 156 803 €	36 181 €	- 192 984 €
IS			- €	12 059 €	- 12 059 €
Résultat HT Après IS	- 156 803 €	- €	- 156 803 €	24 122 €	- 180 925 €

Transdev a touché pour l'année 2020 :

- Une indemnisation COVID sur les charges fixes et variables pour la période du 1^{er} confinement dû aux importantes modifications de l'offre subies.
Montant de la compensation : 3 493.86€ (avenant n°08)
- Une indemnisation COVID sur la perte de recettes estimées pour l'année 2020
Montant de la compensation : 25 188€ (avenant n°12)
- Une indemnisation pour la non-augmentation des tarifs au 10 décembre 2016 et au 15 décembre 2019 pour les années 2020 et 2021
Montant de la transaction 2020 : 4712€ (avenants 01 et 10)

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 suivre 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 :

- **6 000** fiches horaires T74 (16000 en 2019)

Zoom sur le site Internet

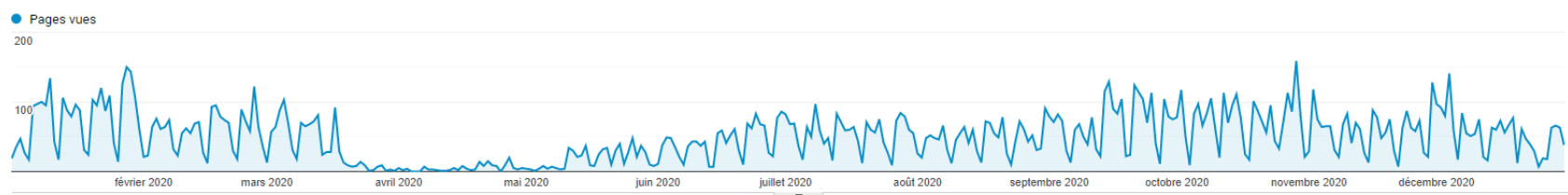
Rapport d'activités V3 – GLCT – Lignes Transalis – LOT 2 – année 2020



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 consultée 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 responsive.

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			Comportement
	Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?
	176 746 % du total: 100,00 % (176 746)	175 328 % du total: 100,09 % (175 163)	341 222 % du total: 100,00 % (341 222)	36,91 % Valeur moy. pour la vue: 36,91 % (0,00 %)
1.  France	129 506 (69,42 %)	124 280 (70,88 %)	252 304 (73,94 %)	37,55 %
2.  Switzerland	30 643 (16,43 %)	27 037 (15,42 %)	52 518 (15,39 %)	38,15 %
3.  United Kingdom	5 473 (2,93 %)	5 042 (2,88 %)	8 445 (2,47 %)	25,72 %
4.  United States	3 990 (2,14 %)	3 852 (2,20 %)	4 493 (1,32 %)	52,88 %
5.  Belgium	1 886 (1,01 %)	1 811 (1,03 %)	2 424 (0,71 %)	26,24 %
6.  Spain	1 585 (0,85 %)	1 360 (0,78 %)	2 369 (0,69 %)	27,94 %
7.  Netherlands	1 374 (0,74 %)	1 284 (0,73 %)	1 816 (0,53 %)	27,09 %
8.  Germany	1 330 (0,71 %)	1 168 (0,67 %)	2 019 (0,59 %)	28,88 %
9.  Italy	940 (0,50 %)	771 (0,44 %)	1 355 (0,40 %)	29,37 %
10.  Ireland	716 (0,38 %)	682 (0,39 %)	908 (0,27 %)	28,52 %

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.

EVENEMENTS	Budget € HT	Objectif
Informations voyageurs		
Conception, impression des fiches horaires	1 150€	Information
Conception, impression et pose des fiches poteaux		
Diffusion des fiches horaires		
Recensement des générateurs de trafic et envoi	280€	Information
Diffusion des fiches horaires dans les points d'informations (office du tourisme, hôtel ...)		
Site Internet		
Mise à jour – référencement naturel	0€	Information
Site Internet		
Campagne Adwords – référencement payant	0€	Conquête
Animation Réseaux sociaux		
3 à 4 publications par semaine comprenant une information locale sur les lignes, les points de ventes, les produits Transalis, une information insolite	0€	Fidélisation
Newsletter	Forfait Agence communication	Conquête
TOTAL	1 430€	

Le montant des dépenses pour l'information voyageurs a été revu à la baisse par rapport à 2019 en raison du contexte sanitaire (- 700€).

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 touristiques pour les destinations nature cet été 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.

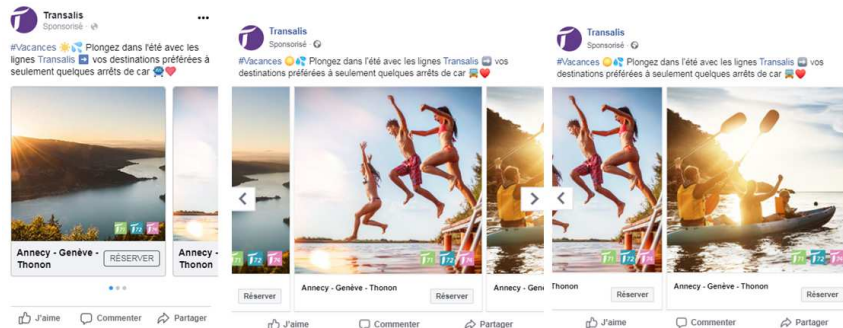
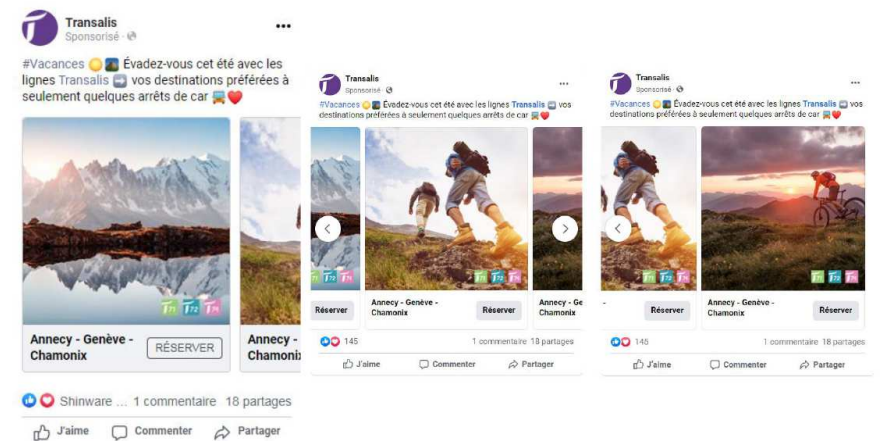


Destination Ete

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 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 puisqu'on enregistre 142 035 personnes atteintes contre 73 840 pour les visuels lacs. Toutefois, nous obtenons un meilleur taux de conversion sur la destination lac avec 1731 paiements initiés contre 1 634 paiements initiés pour la destination montagne.

Les deux publicités ont été plus efficaces sur les 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 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 T74

Horaires adaptés à compter du 19 Mars 2020
Reprise du service à 100% à compter du 11 Mai 2020

JOURS DE FONCTIONNEMENT					JOURS DE FONCTIONNEMENT				
	LMMe/V	LMMe/V	LMMe/V	LMMe/V		LMMe/V	LMMe/V	LMMe/V	LMMe/V
BALLANCHES - Mont Blanc P&R	06:15	06:55	15:35	17:20	GENÈVE - Aéroport Zone 10	08:15	08:55	17:15	19:15
BONNEVILLE - Z1 Les Bords P&R	06:40	07:20	16:00	17:45	GENÈVE - Mont Blanc Zone 10	08:35	09:15	17:35	19:35
NANÇY - P&R Hôpital Fendrol Zone 210 P&R	06:55	07:35	16:15	18:00	GENÈVE - Métropole Zone 10	08:38	09:18	17:38	19:38
GENÈVE - Terrazaine Zone 10	07:20	08:00	16:33	18:18	GENÈVE - Terrazaine Zone 10	08:42	09:22	17:42	19:42
GENÈVE - Métropole Zone 10	07:25	08:05	16:37	18:22	NANÇY - P&R Hôpital Fendrol Zone 210 P&R	09:10	09:40	18:05	20:00
GENÈVE - Mont Blanc Zone 10	07:35	08:15	16:40	18:25	BONNEVILLE - Z1 Les Bords P&R	09:15	09:55	18:20	20:15
GENÈVE - Aéroport Zone 10	08:00	08:40	17:00	18:45	BALLANCHES - Mont Blanc P&R	09:40	10:20	18:45	20:40

Plus d'informations

Les billets sont vendus exclusivement par internet sur notre site www.transalis.fr. La vente à bord est interdite. L'accès aux véhicules se fait par la porte arrière.

Please buy your tickets on our website www.transalis.fr.
Self on board is forbidden. Access to the vehicle will be from the rear door.

Mise à jour 30 Avril 2020

Transalis est  partage une actualité COVID-19.
Publié par Florine Altibus  20 novembre 2020 - 

Les 3 règles à respecter pour bien voyager durant cette période de crise sanitaire 
- le port du masque 
- l'attestation de déplacement dérogatoire 
- l'achat de billets en ligne sur <https://www.transalis.fr/> 

BIEN VOYAGER
en période de crise sanitaire


T71
T72
T74

TRANSALIS ET TRANSDEV S'ENGAGENT POUR VOUS FAIRE VOYAGER EN TOUTE SÉCURITÉ



RESPECTONS LA DISTANCIATION SOCIALE

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.



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 

Les lignes circuleront en horaires adaptés à compter de Jeudi 19 Mars.

Pour nous contacter, merci de privilégier le contact sur notre adresse mail. Nous tâcherons de vous répondre au plus vite.

Challenge de la mobilité

Les lignes Transalis ont participé aux Challenge Mobilité qui a eu lieu le 22 septembre. On a comptabilisé 59 voyages sur cette journée.

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 Eté	250 €	Conquête
Campagne Aéroport	500 €	Conquête
Forfait Agence	800€	
Participation à la journée du Challenge de la Mobilité	453,3€	
TOTAL	2 003,3€	

Le montant des dépenses pour l'information voyageurs a été identique à 2019 (2050 € HT).

Réseau de distribution

En 2020, nous avons conservé le même réseau de dépositaires sur les communes de Bonneville, Chamonix, la Roche sur Foron et Annecy. Les lieux de vente ont pu faire l'objet de fermeture et d'adaptation des horaires 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
Office du tourisme de Bonneville	Ouvert du lundi de 14h à 18h30, du mardi au vendredi : 09h30 - 12h30 et 14h00 - 18h30, le samedi : 10h - 12h00 et de 13h30 à 16h30
Gare Routière Chamonix	Ouvert du lundi au vendredi : 08h15 à 12h15 et de 14h15 à 17h15
OT de La Roche/Foron	Ouvert du lundi au samedi 9h/12h 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.

	Budget € HT
Développement pour installation de l'application Koserv Light	- €
Fournitures papier CT	- €
Commissions de ventes	2 193,9€
TOTAL HT	2 193,9€

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.

Le montant a été revu à la baisse (notamment les commissions) par rapport à 2019 en raison du contexte sanitaire (- 2 725€).

Qualité de service et réclamations

Offrir un service de qualité fait partie des engagements de Transdev Haute-Savoie. Nous avons ainsi fait le choix d'effectuer 59 contrôles sur l'année 2020 (pour un budget de 3 638€)

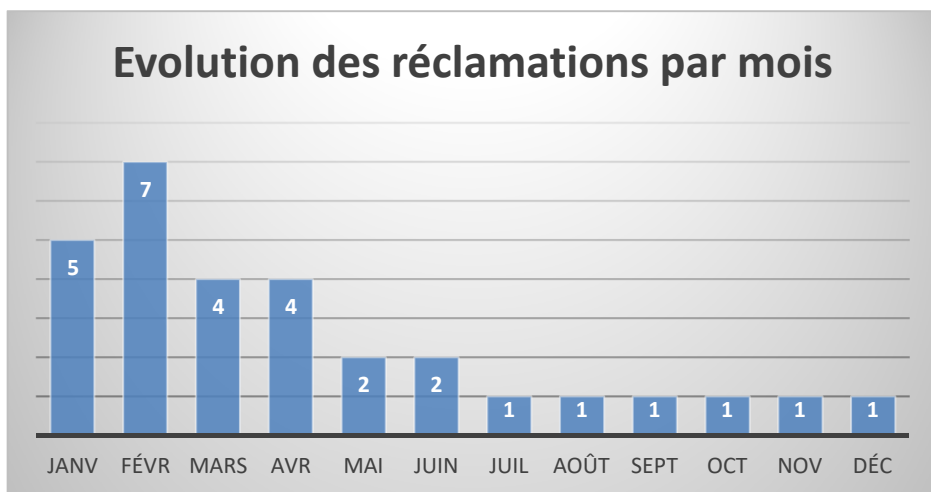
Les différents items peuvent ainsi être comparés aux contrôles de l'année précédente et des actions correctrices peuvent être menées pour corriger les points sensibles.



Le taux de conformité est en recul par rapport à l'année dernière avec 94% de moyenne sur la ligne (95% en 2019). Les items Sécurité et Conducteurs atteignent les 100%. Des travaux supplémentaires doivent être engagés sur l'information voyageurs qui n'est pas à la hauteur des attentes. 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, la ligne T74 a reçu 30 réclamations (105 en 2019).



Le traitement de service après-vente (report, annulation, modification, résiliation anticipée ...) représente pratiquement 43% des sollicitations reçues.

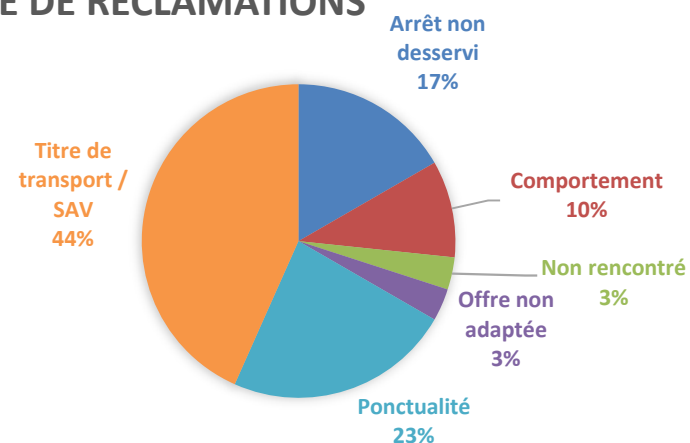
Les problèmes de prises en charge de clients concernant les horaires, des incidents sur la localisation des arrêts et des litiges concernant des arrêts non effectués représentent 43% des réclamations. Pour faire diminuer ce nombre, nous mettons en place des entretiens systématiques entre le conducteur et son manager à chaque incident relevé. Des campagnes de sensibilisation sont également menées en interne.

Le mois de Février a été marqué par une hausse des réclamations du fait de la fréquentation touristique sur la ligne T74 durant cette période.

Les réclamations liées à la COVID 19 (confinement, télétravail, Vol annulés...) ont représentés 27% des réclamations en 2020.

Une seule réclamation pour véhicules « non rencontrés » a été déposée (44 en 2019).

TYPE DE RÉCLAMATIONS



Date réception	Ligne concernée	Date dysfonctionnement	Objet	Commentaires	Traitement	Retour
16/01/2020	T74	16/01/2020	Ponctualité	18h00 Mont Blanc au lieu de 17h35	Circulation importante ce jour	24/01/2020
17/01/2020	T74	16/01/2020	Ponctualité	Retard 17h35 Mont Blanc	Circulation importante	21/01/2020
17/01/2020	T74	16/01/2020	Ponctualité	18h00 Mont Blanc au lieu de 17h35	Circulation importante ce jour	24/01/2020
23/01/2020	T74	23/01/2020	Offre non adaptée	Passage par Nangy pour véhicule de ligne	Information client	27/01/2020
29/01/2020	T74	29/01/2020	Titre de transport / SAV	Abonnement Hebdomadaire LemanPass non reconnu par le conducteur	En attente des outils pour contrôle des SwissPass	06/02/2020
04/02/2020	T74	31/01/2020	Ponctualité	14h07 Terrassière	Vérification Géolocalisation car passé à 14h04	05/02/2020
04/02/2020	T74	04/02/2020	Comportement	Altercation au sujet de la radio	Rappel au conducteur	05/02/2020
04/02/2020	T74	04/02/2020	Comportement	Altercation au sujet de la radio	Rappel au conducteur	05/02/2020
18/02/2020	T74	09/02/2020	Non rencontré	Son fils n'a pas vu le car au départ de Chamonix	Géolocalisation ok	18/02/2020
18/02/2020	T74		Ponctualité	Retards fréquents sur la T74 départ 17h15 Genève	Surveillance en géolocalisation pour vérification	21/02/2020
28/02/2020	T74	27/02/2020	Ponctualité	Départ 18h30	Transmis Exploit. Départ en retard de l'aéroport	02/03/2020
29/02/2020	T74	22/02/2020	Arrêt non desservi	Demande de remboursement sur un car pas passé	le car a bien fait son trajet et nous avons proposé un changement de date sur le billet	03/03/2020
10/03/2020	T74	08/03/2020	Arrêt non desservi	Le conducteur est arrivé avec 30 minutes d'avance au terminus	Recherche d'antériorité	11/03/2020
13/03/2020	T74	17/03/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 annulation voyage	Changement de date pour le 15/06 T740926935	13-mars

21/03/2020	T74	20/03/2020	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté	Demande de remboursement à Altibus T74926676	25/03/2020
24/03/2020	T74	06/04/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 Annulation vol	Demande de remboursement à Altibus T74926370	24/03/2020
03/04/2020	T74	18/04/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 Annulation Vol	Demande de remboursement à Altibus T740926481 T74926849	06/04/2020
07/04/2020	T74	21/04/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 Annulation Vol	Demande de remboursement à Altibus T74926244	07/04/2020
07/04/2020	T74	19/04/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 Annulation vol	Demande de remboursement à Altibus T74926022	08/04/2020
15/04/2020	T74	16/03/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 Demande de prolongation carnet	Prolongation du carnet CART74714 jusqu'au 01/06/2021	17/04/2020
12/05/2020	T74	22/04/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 annulation vol	Demande de remboursement à Altibus T74926980	13/05/2020
14/05/2020	T74	03/05/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 oubli de modification du TAD	Demande de remboursement à Altibus T740927217	14/05/2020
16/06/2020	T74	13/03/2020	Titre de transport / SAV	Covid 19 demande de résiliation abonnement	Remboursement Juin et résiliation ABOHAN05749	16/06/2020
23/06/2020	T74	15/06/2020	Ponctualité	Retards fréquents sur le de part de GVA à 17h15 arrivée à Bonneville jamais à l'heure	Demande d'info à MBB	23/06/2020
22/07/2020	T74	21/07/2020	Comportement	Le conducteur a klaxonné, collé et fait des appels de phares à une conductrice en voiture	Rappel au conducteur	22/07/2020
13/08/2020	T74	10/08/2020	Titre de transport / SAV	Erreur de paiement mais le paiement est validé	Remboursement du billet par Altibus T74928054 3 fois	09/09/2020
10/09/2020	T74	10/09/2020	Titre de transport / SAV	Impossible de prendre un billet en ligne, les liens ne fonctionnent pas.	Demande à Altibus de mettre à jour le site. Donner au client le lien direct Altibus	11/09/2020
26/10/2020	T74	08/10/2020	Arrêt non desservi	Car parti en avance a dû se rendre à Genève par ses propres moyens	Remboursement du billet par Altibus T740928752	06/11/2020
27/11/2020	T74	29/11/2020	Titre de transport / SAV	Annulation du trajet 3 jours à l'avance	Remboursement	30/11/2020
21/12/2020	T74	21/12/2020	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Terrassière	Le conducteur n'a pas vu le client	22/12/2020