

Lignes TRANSALIS

Année 2021

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 2021

FREQUENTATION



- 6 %
de fréquentation en
2021 par rapport à
2020

T71 Un peu plus de 138 000 voyages en 2021
contre 158 000 en 2020 soit **-13%**

T72 Un peu plus de 141 000 voyages en 2021
contre 137 000 en 2020 soit **+3%**

T73 Ligne fusionnée avec T72

RECETTES



-58%
de recettes en 2021
par rapport au
contrat

-55%
de recettes en 2021
par rapport à 2019

T71 **-1 042 686 €** TTC de recettes en
2021
par rapport à 2019 et **43%** d'objectif
atteint par rapport au contrat

T72 **-706 512** TTC de recettes en 2021
par rapport à 2019 et **45%** d'objectif
atteint par rapport au contrat

T73 Ligne fusionnée avec T72

COMPTE EXPLOITATION



-8%
de charges en 2021
par rapport au
contrat

-18%
de charges en 2021
par rapport à 2019

T71 – 2 083 672€ de charges en 2021
contre 2 603 905€ en 2019 soit -20%

T72 – 3 246 279€ de charges en 2021
contre 3 509 205€ en 2019 soit -7%

T73 – 698 191€ de charges en 2021
contre 1 209 070€ en 2019 soit -42%

MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES



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

Promotion des destinations **Lac et Montagne**
pour une cible locale

Opération de **promotion sur les abonnements**

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

Optimisation des outils des **reporting**

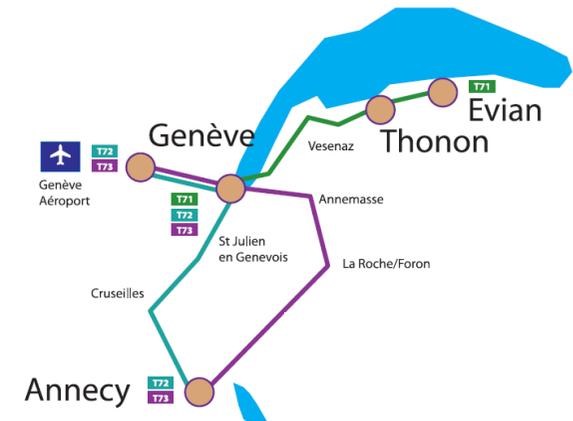
L'EXPLOITATION DES SERVICES DE LIGNES ET ADAPTATIONS SCOLAIRES DE LA DSP	1
OFFRE KILOMETRIQUE PAR LIGNE POUR 2021	3
SERVICES NON EFFECTUES, DYSFONCTIONNEMENTS DIVERS ET INCIVILITES	4
LE MATERIEL ROULANT – SUIVI DU PROGRAMME D'INVESTISSEMENTS CONTRACTUELS, AGE DU PARC	6
LA FREQUENTATION DES LIGNES SUR L'ANNEE 2021	8
NOMBRE DE VOYAGES COMPTABILISES PAR MOIS ET PAR LIGNE FREQUENTATION	8
FREQUENTATION PAR COURSES.....	17
LE SUIVI DES RECETTES COMMERCIALES DE LA DSP	19
REPARTITION DES RECETTES PAR LIGNE ET PAR MOIS	19
LE PERSONNEL	26
AFFECTATIONS DES CONDUCTEURS SUR LA LIGNE T71	26
AFFECTATIONS DES CONDUCTEURS SUR LA LIGNE T72 – T73	26
FORMATION ET RESPONSABILISATION DU PERSONNEL	27
LE COMPTE D'EXPLOITATION	27
LES ACTIONS COMMERCIALES ET MARKETING	31
INFORMATIONS VOYAGEURS	31
PROMOTION DE L'OFFRE ET DES PRODUITS	37
RESEAU DE DISTRIBUTION	41
QUALITE DE SERVICE ET RECLAMATIONS	42

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 2021 a été marquée par des événements significatifs qui ont impacté fortement les lignes, la fréquentation notamment de cette DSP :

- la crise sanitaire de la COVID-19
- la mise en place de couvre-feux
- d'un confinement d'un mois en avril en France et télétravail fortement recommandé pour les salariés
- ainsi que de restrictions de déplacements pour les scolaires en France.

L'offre de transport scolaire a dû connaître une adaptation pendant 2 semaines tandis que l'offre de ligne régulière est non modifiée. Du côté suisse, aucun confinement n'a été décidé.

Le GLCT et Transdev ont étudié les effets de la mise en place du Léman Express combinés à une baisse globale de la demande due à la situation économique et sanitaire qui perdure sur l'année 2021 (restrictions sur les voyages, ralentissement économique avec des licenciements et de l'activité partielle, effet télétravail...). La fréquentation et les recettes n'ont jamais retrouvé leur niveau d'avant Covid et d'avant Ceva.

De plus, l'avenant n°11 signé en 2020 concernant la non-augmentation des tarifs prévue en 2019, 2020 et 2021 n'a pas permis de générer 10% de recettes complémentaires prévus au contrat. La moitié a été compensé par le GLCT des Transports Publics Transfrontaliers.

Mise en place du Léman Express

Pour rappel, depuis le dimanche 15 décembre 2019, et à la suite de la mise en place du Léman Express, l'offre (horaire et itinéraire) des lignes T71 et T72 a été modifiée afin de permettre une complémentarité avec le Léman Express. En 2021, l'offre a été similaire.

Chronologie de la crise sanitaire de la COVID-19 en 2021 et impacts sur les lignes Transalis

(En noir, Annonces gouvernementales, en violet, Modifications de l'offre)

16 janvier : Couvre-feu dès 18h dans toute la France

Du 3 avril au 2 mai : Mise en place d'un confinement en France (rayon de 10 kms autorisé)

20 mars : Couvre-feu dès 19h dans toute la France

6 avril : Les adaptations scolaires des lignes sont suspendues jusqu'au 3 mai

3 mai : Reprise des transports scolaires

19 mai : Couvre-feu repoussé à 21h dans toute la France

9 juin : Couvre-feu repoussé à 23h dans toute la France

30 juin : Fin du Couvre-feu dans toute la France

Offre kilométrique par ligne pour 2021

Kms	T71		T72		T73	
	Commerciaux	HLP	Commerciaux	HLP	Commerciaux	HLP
Lignes régulières 2021	369 306	184 431	523 119	261 246	0	0
Adaptations scolaires 2021	18 773	23 816	107 952	136 948	82 683	104 892
Total 2021	388 079	208 247	631 072	398 194	82 683	104 892

La différence kilométrique entre le réel et le contractuel est liée aux ajustements des parcours des transports scolaires et la mise en place de renfort sur les lignes régulières.

La répartition des kilomètres commerciaux parcourus selon les lignes s'établit ainsi en 2021 : la ligne T72 représente 47% des km parcourus, la ligne T71 33%.

Globalement les circuits d'adaptations scolaires représentent 20% de l'offre kilométrique. Les kilomètres HLP représentent 39% de l'offre.

Kms	LOT 1		
	Commerciaux	HLP	Total
Annuels 2021	1 101 834	711 333	1 813 167
Contractuels 2021	1 057 779	871 565	1 929 344
<i>Comparaison réels vs contractuels</i>	44 055	-160 232	-116 177
<i>Comparaison contractuel/réel %</i>	4,16%	-18,38%	-6,02%

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 2021.

Ligne T71

Date	Dysfonctionnement	Service concerné	Explications / Traitement
15/06/2021	Incivilité	Enfant giflé par le conducteur (AS Veigy-Douvaine). Vidéo de la scène circule sur les réseaux.	Convocation du conducteur pour sanction. L'élève est monté sans masque. Après avoir mis un masque donné par le conducteur, l'élève a tapé sur les vitres du véhicule. Insultes de l'élève. Le conducteur a tapé sur sa casquette. Plainte des parents et du conducteur. L'affaire a finalement été classée sans suite pour les 2 parties.
16/06/2021	Arrêt non desservi	Rencontre Biden/Poutine à Genève Fermetures de plusieurs axes de circulation	Réorganisation de la desserte intra-muros de Genève avec information clients (site, Facebook, mail, affiche...)
Du 5/07 au 20/08/2021	Arrêt non desservi	Travaux proches de la gare des Eaux Vives. Fermeture des accès.	Suppression de l'arrêt Gare des Eaux pendant la durée des travaux. Information clients (site, Facebook, mail, affiche...)
09/09/2021	Arrêt non desservi	Travaux Place des Eaux Vives	Informations clients (site, Facebook, mail, affiche...)
17/09/2021	Arrêt non desservi	En raison du triathlon de Vesenaz, l'arrêt ne peut être desservi	Informations clients (site, Facebook, mail, affiche...)
15/11/2022	Courses non réalisées	Grève du personnel Transdev Thonon, sous-traitant de Transdev Haute-Savoie	8 courses n'ont pas été réalisées sur cette journée. Informations clients (site, Facebook, mail, affiche...)
19/11/2022	Courses non réalisées	Grève du personnel Transdev Thonon, sous-traitant de Transdev Haute-Savoie	11 courses n'ont pas été réalisées sur cette journée. Informations clients (site, Facebook, mail, affiche...)
30/11/2021	Comportement	Le client âgé monte dans l'autocar sans masque et présente un certificat médical de contre-indication du port du masque. Le conducteur et les autres clients nous interpellent.	Après demande au GLCT, l'exception est prévue par les textes de loi, le client est autorisé à voyager sur la ligne
10/12/2021	Interruption	Interruption de tous les services	Episode neigeux sur toute la Haute-Savoie

Ligne T72

Date	Dysfonctionnement	Service concerné	Explications / Traitement
25/01/2021	Arrêt non desservi	Arrêt Follon et Burgaz non desservi	Episode neigeux
15/02/2021	Arrêt non desservi	Arrêt Follon et Burgaz non desservi à compter de 17h30 – Important retard	Episode neigeux
10/03/2021	Retard important	Malaise du conducteur à St Julien – Intervention des pompiers. Conducteur assureur est parti effectuer le service	Malaise conducteur
16/06/2021	Arrêt non desservi	Rencontre Biden/Poutine à Genève Fermetures de plusieurs axes de circulation	Réorganisation de la desserte intra-muros de Genève avec information clients (site, Facebook, mail, affiche...)
17/09/2021	Panne véhicule	Départ 16h20 Genève P+R – Prise en charge des clients avec un deuxième véhicule	Panne
17/11/2021	Arrêt non desservi	Arrêt Le Châble non desservi à la suite d'une déviation	Déviation
10/12/2021	Interruption	Interruption de tous les services	Episode neigeux sur toute la Haute-Savoie

Les adaptations scolaires de la ligne T73 n'ont pas fait l'objet d'importants incidents d'exploitation au cours de l'année 2021.

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.

Parc T71							01/01/2021
N° Parc	Marque	Modèle	Affectation	Immat.	Pax	Circulation	7,8
0108	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	BX-108-WG	55	18/11/2011	9,1
0150	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	CH-150-TA	59	16/07/2012	8,5
0156	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	AX-156-EF	55	21/07/2010	10,5
0159	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	CH-159-TA	59	16/07/2012	8,5
0168	Mercedes	Intouro ME	L régulière et scolaire	CH-168-TA	59	16/07/2012	8,5
0184	Mercedes	Intouro ME	L régulière et scolaire	CV-184-JM	59	03/06/2013	7,6
0190	Mercedes	Intouro ME	L régulière et scolaire	CV-190-JM	59	03/06/2013	7,6
0308	Mercedes	Intouro ME	L régulière et scolaire	CV-308-MC	59	05/06/2013	7,6
0502	Setra	S 416	L régulière et scolaire	AC-502-MC	65	20/08/2009	11,4
0578	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	BX- 578- DM	59	02/11/2011	9,2
0834	Mercedes	Intouro ME	L régulière et scolaire	CH-834-TA	59	16/07/2012	8,5
0515	Mercedes	Tourismo RHD	L régulière et scolaire	DQ 070 AM	59	23/03/2015	5,8
0143	Van Hool	Tourismo RHD	L régulière et scolaire	DQ 061 AM	57	23/03/2015	5,8
0257	Van Hool	EX16	L régulière et scolaire	DY-257-GA	61	18/12/2015	5,0
0472	Van Hool	Tourismo RHD	L régulière et scolaire	DP 236 VY	57	16/03/2015	5,8
0937	Van Hool	TX16	L régulière et scolaire	DJ-937-PF	57	25/08/2014	6,4
0943	Mercedes	Tourismo RHD	L régulière et scolaire	CW 274 GQ	59	27/06/2013	7,5
Total							
17							9,1
0593	Iveco	Crossway	L R Scolaire	DP-593-LK	65	02/03/2015	5,8
0966	Irisbus	Crossway	L R Scolaire	996BSC83	60	11/09/2008	12,3
Total							
2							

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).

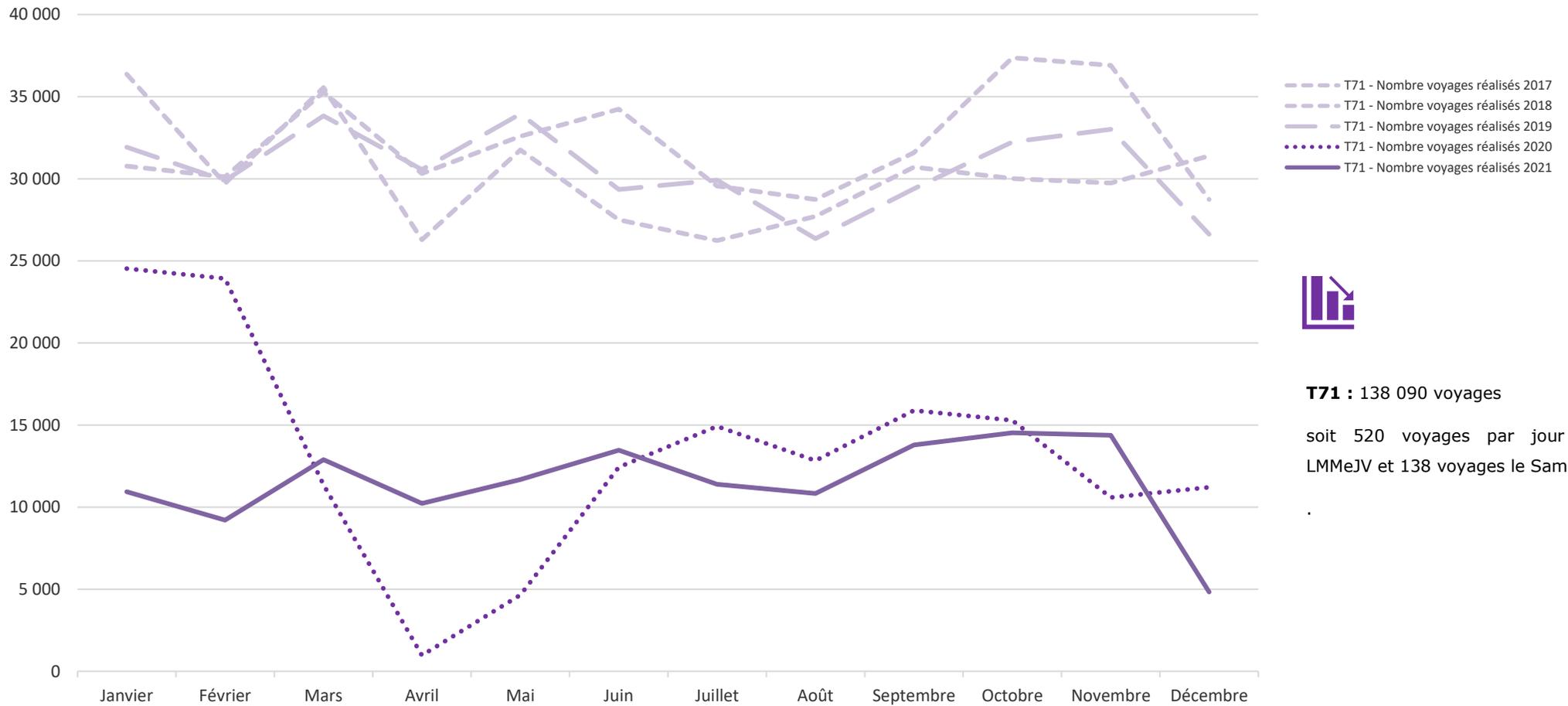
A noter également qu'une partie des véhicules dédiés à la ligne régulière est équipée de WIFI à destination des passagers depuis fin 2018.

Parc T72							01/01/2021
							9,3
N° Parc	Marque	Modèle	Affectation	Immat.	Par	Circulation	
1011	Evobus	Intouro	LR Scolaire	BF-900-AA	63	21/12/2010	10,0
1115	Evobus	Intouro	LR Scolaire	BQ-633-WL	59	30/06/2011	9,5
1117	Evobus	Intouro	LR Scolaire	BQ-778-WK	59	30/06/2011	9,5
1012	Evobus	Intouro	LR Scolaire	BQ-917-WJ	59	30/06/2011	9,5
1009	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	AP 024 HC	55	29/03/2010	10,8
1013	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	BE-957-MR	59	10/10/2010	10,2
1111	Irisbus	Crossway	L régulière et scolaire	BQ-156-ZJ	59	04/07/2011	9,5
1116	Irisbus	Crossway	L régulière et scolaire	BQ-639-ZF	59	04/07/2011	9,5
1119	Irisbus	Crossway	L régulière et scolaire	BQ-858-ZK	59	04/07/2011	9,5
1114	Irisbus	Crossway	L régulière et scolaire	BS-371-TH	59	12/08/2011	9,4
1118	Irisbus	Crossway	L régulière et scolaire	BS-843-TK	59	12/08/2011	9,4
1609	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-097-NF	59	29/06/2016	4,5
1604	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-282-NF	59	29/06/2016	4,5
1605	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-579-NE	59	29/06/2016	4,5
1606	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-533-NF	59	26/06/2016	4,5
1607	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-889-NE	59	29/06/2016	4,5
1608	Iveco	Magelys	L régulière et scolaire	ED-997-ND	59	29/06/2016	4,5
1610	Iveco	Crossway	LR Scolaire	EB-336-HX	55	14/04/2016	4,7
1611	Iveco	Crossway	LR Scolaire	EB-486-HX	55	14/04/2016	4,7
1805	Iveco	Crossway	L régulière et scolaire	FB-014-PJ	59	06/11/2018	2,2
1806	Iveco	Crossway	L régulière et scolaire	FB-814-PH	59	06/11/2018	2,2
1907	Iveco	Crossway	L régulière et scolaire	FM-968-VZ	59	31/12/2019	1,0
1908	Iveco	Crossway	L régulière et scolaire	FM-625-WE	59	02/01/2020	1,0
2002	Iveco	Crossway	LR Scolaire	FR 713 GH	63	09/07/2020	0,5
2003	Iveco	Crossway	LR Scolaire	FR 865 GH	63	09/07/2020	0,5
0003	VDL	FHDQ	LR Scolaire	CV 185 EM	53	29/05/2013	7,6
0453	Evobus	Intouro L	LR Scolaire	DJ-453-LT	59	19/08/2014	6,4
0451	Evobus	Intouro M	LR Scolaire	DJ-451-LT	55	19/08/2014	6,4
0447	Evobus	Intouro M	LR Scolaire	DJ-447-LT	55	19/08/2014	6,4
0485	Evobus	Intouro M	LR Scolaire	DZ 485 CT	55	25/10/2016	4,9
0201	Evobus	Tourismo	LR Scolaire	FB 201 VV	59	23/11/2018	2,1
0644	Evobus	Tourismo	LR Scolaire	FB 644 TY	55	23/11/2018	2,1
Total							
32							
							5,8
1523	SCANIA	Touring	LR Scolaire	DQ 625 CF	53	24/03/2015	5,8
Total							
1							

La fréquentation des lignes sur l'année 2021

Nombre de voyages comptabilisés par mois et par ligne fréquentation

Ligne T71



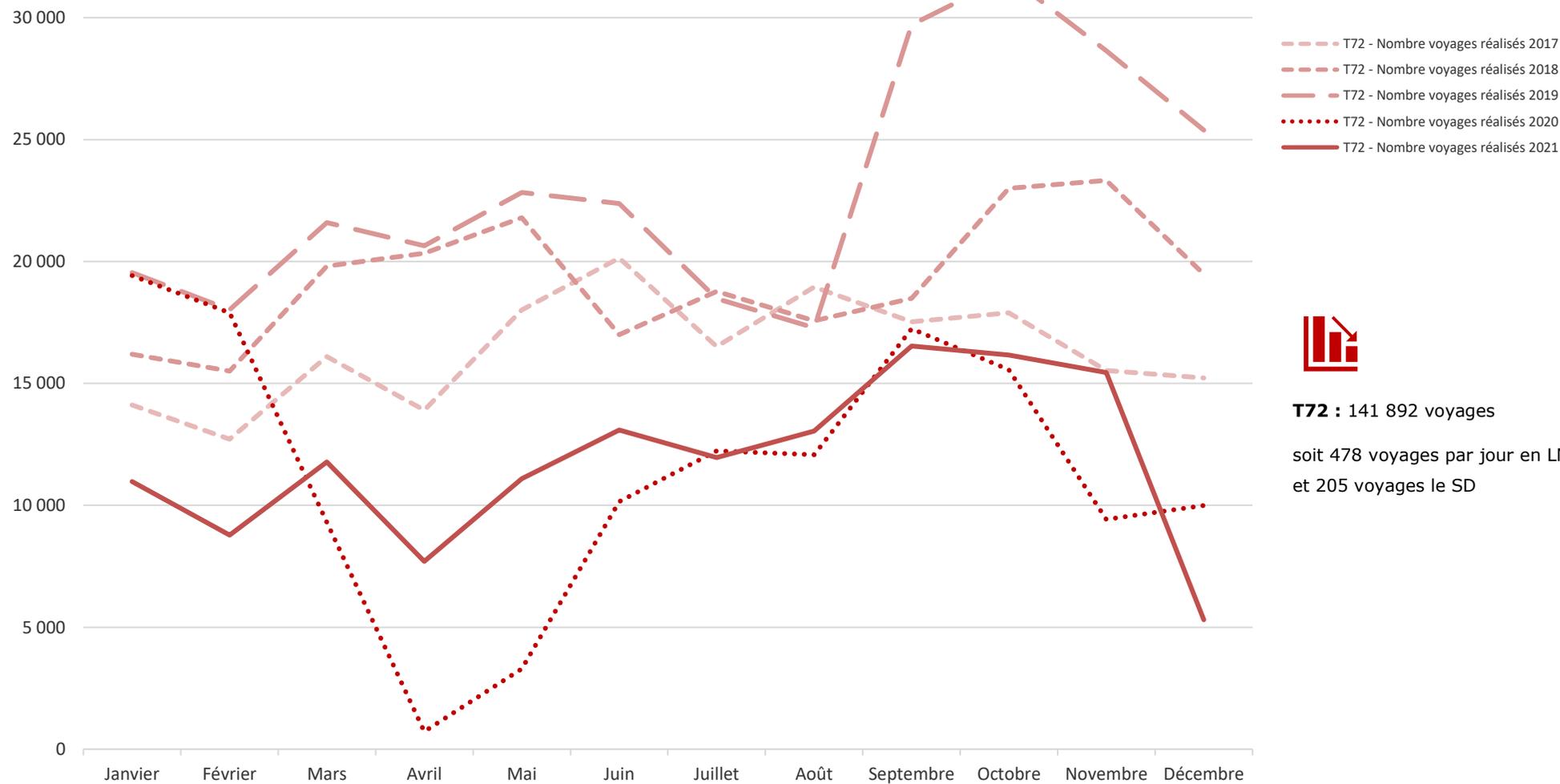
T71 : 138 090 voyages
 soit 520 voyages par jour en
 LMMeJV et 138 voyages le Samedi

À la suite de la mise en place du Léman Express et à la crise sanitaire, la ligne T71 a connu sa fréquentation la plus faible depuis 2017. En effet, celle-ci s'est stabilisée entre 10 000 à 15 000 voyageurs par mois contre 25 000 à 38 000 voyageurs. La variation par mois, à l'exception d'avril 2020, reste semblable d'une année sur l'autre.

Si on écarte l'année 2020 en raison du contexte sanitaire, cela représente une baisse -64% des voyages en 2021 par rapport à 2018 et -62% par rapport à 2019 qui peuvent servir d'année de référence.

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
T71 - Nombre voyages réalisés 2021	10 927	9 204	12 884	10 215	11 670	13 471	11 387	10 823	13 788	14 525	14 367	4 829	138 090
Evolution voyages réels 2018/réels 2017	-15,40%	1,39%	-0,81%	15,36%	2,63%	24,55%	12,67%	3,75%	2,89%	24,53%	24,11%	-8,44%	6,41%
Evolution voyages réels 2019/réels 2018	3,73%	-0,74%	-4,10%	0,80%	4,15%	-14,29%	1,25%	-8,31%	-6,97%	-13,74%	-10,58%	-7,38%	-4,97%
Evolution voyages réels 2020/réels 2019	-23,15%	-20,00%	-66,40%	-96,82%	-86,30%	-57,63%	-50,14%	-51,34%	-45,93%	-52,56%	-67,94%	-57,87%	-56,79%
Evolution voyages réels 2021/réels 2020	-55,45%	-61,52%	13,39%	952,01%	150,97%	8,36%	-23,68%	-15,60%	-13,23%	-5,00%	35,78%	-56,93%	-12,92%

Ligne T72



T72 : 141 892 voyages

soit 478 voyages par jour en LMMeJV
 et 205 voyages le SD

La ligne T72 a connu également une baisse de sa fréquentation en raison du contexte sanitaire et de la mise en place du Léman Express avec un total de 141 892 voyages en 2021 contre 276 212 voyages en 2019.

Si on écarte l'année 2020 en raison du contexte sanitaire, cela représente une baisse -39% des voyages en 2021 par rapport à 2018 et -49% par rapport à 2019 qui peuvent servir d'année de référence.

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
T72 - Nombre voyages réalisés 2021	10 972	8 784	11 778	7 706	11 098	13 092	11 962	13 049	16 534	16 161	15 447	5 309	141 892
Evolution voyages réels 2018/réels 2017	14,75%	21,96%	23,07%	46,28%	21,03%	-15,58%	13,71%	-7,30%	5,51%	28,48%	50,15%	27,95%	17,63%
Evolution voyages réels 2019/réels 2018	20,66%	16,23%	9,00%	1,52%	4,74%	31,61%	-1,58%	-1,65%	60,68%	37,80%	22,81%	30,28%	19,42%
Evolution voyages réels 2020/réels 2019	-0,63%	-0,68%	-56,88%	-96,50%	-85,57%	-54,62%	-33,78%	-30,10%	-41,98%	-50,89%	-67,11%	-60,64%	-50,28%
Evolution voyages réels 2021/réels 2020	-43,51%	-50,93%	26,52%	965,84%	236,81%	28,93%	-2,25%	8,02%	-4,09%	3,83%	63,93%	-46,86%	3,32%

Ligne T73

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.

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 (30% pour la ligne T71 et 22% 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

Genève (3 arrêts) représente 33% des montées de la ligne, Thonon représente 27% et Douvaine et Sciez respectivement 17% et 14% de la ligne.

L'arrêt Genève, Rive/Place des Eaux Vives est le premier arrêt de la ligne, il comptabilise 29% des montées, suivi par Thonon, Place des Arts (19%). Tous les autres arrêts représentent moins de 10% des montées/descentes

Deux arrêts représentent moins de 300 montées en 2021, soit moins d'une montée par jour : Corsier, Soleil et Genève, Plage

Les trajets transfrontaliers représentent 56% (52% en 2020) des voyages (si on prend le total des trajets montées/descentes connus). Les trajets Thonon – Genève (2 sens confondus) représentent à eux seuls 19% (22% en 2020) du trafic de la ligne.

Les déplacements internes au territoire suisse représentent un peu moins de 2% des voyages, et les déplacements internes au territoire français représentent environ 42% des voyages.

Détail des fréquentations par origine	Nombre TOTAL	Nombre	
		Aller	Retour
01-THONON-LES-BAINS Place des Arts	25 678	25499	179
02-THONON-LES-BAINS Prê Cergues	1 174	1169	5
03-THONON-LES-BAINS J.J.Rousseau	3 311	3309	2
04-THONON-LES-BAINS Eglise Grangette	3 042	3030	12
05-THONON-LES-BAINS Létroz	1 708	1689	19
06-THONON-LES-BAINS Croisée d'Anthy	2 175	2119	56
07-MARGENCEL Cinq Chemins	2 017	1940	77
08-SCIEZ Jussy	761	540	221
09-SCIEZ Le Content	674	354	320
10a-SCIEZ Bonnatrait Route Port	1 929	1424	505
10b-SCIEZ Bonnatrait	5 018	3589	1429
11-SCIEZ Chef Lieu	9 669	5623	4046
12-SCIEZ Filly	1 727	896	831
13-MASSONGY Chef-lieu	4 491	3346	1145
14-DOUVAINE Champ de Place	5 158	3865	1293
15-DOUVAINE Mairie	12 304	7467	4837
16-DOUVAINE Eglise	4 635	3946	689
17-DOUVAINE Aubonne	1 117	524	593
18-VEIGY-FONCENEX Cabrettes	584	391	193
19-VEIGY-FONCENEX Douane	4 697	1385	3312
20-ANIERES Douane	383	107	276
21-CORSIER Soleil	271	50	221
22-COLLONGE-BELLERIVE La Pallanterie	642	78	564
23-COLLONGE-BELLERIVE Vézenaz Manc	1 920	31	1889
24-GENEVE Plage	17	17	
24-GENEVE Rive / Place des Eaux Vives	40 119	105	40014
25-GENEVE Gare des Eaux-Vives	2 700	82	2618
(vide)	169	158	11
Total général	138 090	72733	65357

	GENEVE	COLLONGE BELLERIVE	CORSIER - ANIERES	VEIGY-FONCENEX	DOUVAINE	MASSONGY	SCIEZ	MARGENCEL	THONON	Non défini	TOTAL
THONON	15 107	199	75	1 278	6 678	821	8 720	702	228	3 280	37 088
MARGENCEL	1 158	7	1	145	195	73	179	-	74	185	2 017
SCIEZ	9 356	151	28	515	1 038	65	143	360	6 023	2 099	19 778
MASSONGY	2 345	25	5	553	208	-	108	80	868	299	4 491
DOUVAINE	11 820	378	25	1 950	50	214	913	316	4 980	2 568	23 214
VEIGY-FONCENEX	751	6	1	17	1 272	193	400	149	797	1 695	5 281
ANIERES	110	6	-	14	52	3	29	8	69	92	383
CORSIER	111	1	-	8	29	2	20	2	15	83	271
COLLONGE BELLERIVE	1 305	122	4	26	307	18	165	16	141	458	2 562
GENEVE	-	103	89	638	4 086	444	2 771	243	3 494	30 968	42 836
Non défini	113	-	-	-	3	-	1	1	1	50	169
TOTAL	42 176	998	228	5 144	13 918	1 833	13 449	1 877	16 690	41 777	138 090

unireso
LémanPass ZZ
Autres transfrontaliers
zone 200
Interne à la France (hors zones 230 et 380)

Ligne T72

La gare routière d'Annecy représente 41% des montées de la ligne. Ce chiffre reste stable depuis les années précédentes. On retrouve ensuite les arrêts de Genève Aéroport (10%), Genève Etoile (8%).

Six arrêts comptent moins de 250 montées à l'année, soit moins d'une montée par jour en semaine : FILLIERE Villaret, COPPONEX Petits Bois, FILLIERE Croix Blanche, NEYDENS Casino, PRESILLY Abbaye de Pomier et CRUSEILLES ALLONZIER Pont de la Caille.

Les trajets transfrontaliers représentent 52% des déplacements (contre 55% l'année dernière). Les déplacements internes au territoire suisse représentent environ 4% des déplacements et les déplacements internes au territoire français 44%.

5 600 voyages ont été réalisés au sein du territoire du Grand Annecy (zone 380) soit 5% des voyages (identique à 2020), environ 1 200 au sein de la zone 230 (soit 1% des voyages) et 3 300 entre la zone 10 et la zone 230 (LémanPass Z+Z) soit 3% des voyages.

Détail Fréquentation par origine	Nombre TOTAL	Nombre Alle	Nombre Reto
01-ANNECY Gare Routière	57 979	57904	75
02-ANNECY Galbert	1 374	1363	11
03-ANNECY Eglise des Fins	2 245	2231	14
04-ANNECY Colombière	2 716	2657	59
05-ANNECY Pringy Gare	4 741	4637	104
06-ANNECY Pringy Bourg	257	241	16
07-FILLIERE Croix d'Or	599	213	386
08-FILLIERE Croix Blanche	116	23	93
09-FILLIERE Villaret	191	47	144
10-FILLIERE Burgaz	459	240	219
11-FILLIERE P plus R	3 871	2497	1374
12-ALLONZIER PAE	446	162	284
13-ALLONZIER Chez Falconnet	1 215	315	900
14-ALLONZIER Chez Poraz	1 094	373	721
15-CRUSEILLES ALLONZIER Pont de la Caille	41	20	21
16-CRUSEILLES Le Noiret	859	119	740
17-CRUSEILLES Chef-Lieu	9 510	2520	6990
18-COPPONEX Petits Bois	119	56	63
19-COPPONEX Follon	460	176	284
20-COPPONEX Malbuisson	436	64	372
21-ANDILLY Jussy	1 272	300	972
22-SAINT-BLAISE Mont Sion	868	347	521
23-PRESILLY Abbaye de Pomier	43	9	34
24-BEAUMONT Le Châble	1 176	198	978
25-BEAUMONT Le Châble mobilité	1 262	168	1094
26-NEYDENS Les Mouilles	318	90	228
27-NEYDENS Zone de Loisirs	762	295	467
28-NEYDENS Casino	65	24	41
29-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Cervonnex	557	152	405
30-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Route de Feigères + Muguets	271	13	258
31-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Centre	8 968	788	8180
31-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Gare	2 683	290	2393
32-SAINT-JULIEN-EN-GENEVOIS Perly P plus R	617	303	314
33-PLAN-LES-OUATES Ziplo	442	2	440
34-GRAND-LANCY Bachet de Pesay	2 841	36	2805
35-GENEVE Étoile	10 817	56	10761
36-GENEVE Jonction	3 100	31	3069
37-GENEVE Seujet	1 677	14	1663
38-GENEVE Charmilles	1 472	8	1464
40-GENEVE Aéroport	13 953	25	13928
TOTAL	141 892	79 007	62 885

	GENEVE - Aéroport	GENEVE - Ville	SAINTE JULIEN EN GENEVOIS	BEAUMONT - NEYDENS	ANDILLY - SAINT BLAISE - PRESILLY	CRUSEILLES - COPPONEX	ALLONZIER	FILLIERE	PRINGY	ANNECY	Non défini	TOTAL GENERAL
ANNECY	10 501	18 772	6 854	1 770	969	6 505	1 594	2275	312	1271	13 491	64 314
PRINGY	612	2 084	463	92	57	386	113	161	14	102	914	4 998
FILLIERE	487	1 847	189	84	41	91	29	16	89	1355	1 008	5 236
ALLONZIER	91	162	80	179	6	225	20	9	125	1 143	715	2 755
CRUSEILLES - COPPONEX	186	764	1 249	271	91	224	204	147	469	5 498	2 322	11 425
ANDILLY - SAINT BLAISE - PRESILLY	37	299	194	60	11	111	19	9	48	864	531	2 183
BEAUMONT - NEYDENS	178	325	198	83	79	320	106	36	100	1 519	639	3 583
SAINTE JULIEN EN GENEVOIS	892	333	233	689	319	1 506	97	161	510	6 035	2 321	13 096
GENEVE - Ville	308	2 573	395	425	417	865	96	1 128	1 368	7 007	5 767	20 349
GENEVE - Aéroport	232	1 642	580	172	43	256	79	297	503	6 441	3 708	13 953
(vide)												
Total général	13 524	28 801	10 435	3 825	2 033	10 489	2 357	4 239	3 538	31 235	31 416	141 892

Unireso (Z10)
LémanPass Z10+Z230
Autres transfrontaliers
Zone 230
zone 380
Interne à la France (hors zones 230 et 380)

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

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

Ligne T71

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
71 000	05h35	Thonon	Genève	3581	14	25%
71 002	05h50	Thonon	Genève	2268	9	16%
71 004	06h15	Thonon	Genève	4668	18	33%
71 006	06h30	Thonon	Genève	2065	8	15%
71 008	06h45	Thonon	Genève	4863	19	34%
71 010	07h00	Thonon	Genève	4095	16	29%
71 012	07h15	Thonon	Genève	3917	15	28%
71 014	07h30	Thonon	Genève	3844	15	27%
71 016	07h50	Sciez	Genève	308	1	2%
71 018	07h50	Thonon	Genève	3146	12	22%
71 020	08h10	Thonon	Genève	3063	12	22%
71 022	08h30	Thonon	Genève	3739	15	26%
71 024	09h00	Thonon	Genève	3235	13	23%
71 026	11h20	Thonon	Genève	5035	20	36%
71 028	12h30	Thonon	Genève	4852	19	34%
71 030	14h15	Thonon	Genève	3855	15	27%
71 032	15h05	Thonon	St Julien	2442	10	17%
71 034	16h05	Thonon	Genève	2666	10	19%
71 036	16h40	Thonon	Genève	2128	8	15%
71 038	17h15	Thonon	Genève	2596	10	18%
71 040	18h30	Thonon	Genève	2620	10	19%
TOTAL ALLER SEMAINE				68 986	268	23%
	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
71 001	06h45	Genève	Thonon	3528	14	25%
71 003	07h45	Genève	Thonon	1020	4	7%
71 005	08h45	Genève	Thonon	2692	10	19%
71 007	09h15	Genève	Thonon	1328	5	9%
71 009	10h45	Genève	Thonon	2751	11	19%
71 011	12h45	Genève	Thonon	4559	18	32%
71 013	14h45	Genève	Thonon	4165	16	29%
71 015	16h10	Genève	Thonon	4998	19	35%
71 017	16h30	Genève	Thonon	2617	10	19%
71 019	16h45	Genève	Thonon	2522	10	18%
71 021	17h00	Genève	Thonon	3969	15	28%
71 023	17h15	Genève	Thonon	3213	13	23%
71 025	17h30	Genève	Thonon	2945	11	21%
71 027	17h45	Genève	Thonon	2451	10	17%
71 029	18h00	Genève	Thonon	3570	14	25%
71 031	18h15	Genève	Thonon	2510	10	18%
71 033	18h30	Genève	Thonon	2771	11	20%
71 035	18h45	Genève	Thonon	2230	9	16%
71 037	19h10	Genève	Thonon	4030	16	29%
71 039	19h30	Genève	Thonon	1941	8	14%
71 041	20h00	Genève	Thonon	2142	8	15%
TOTAL RETOUR SEMAINE				61 952	241	21%
TOTAL				130 938	255	22%

La ligne T71 possède en moyenne un taux de remplissage de 22% la semaine (26% en 2020). Ce taux présente des fortes disparités entre les courses. En effet, on retrouve des courses avec des taux de remplissage inférieur à 15% et des courses supérieures à 30%.

Le week-end, le taux de remplissage est stable à 13% contre 12% en 2020.

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
71018	07h50	Thonon	Genève	914	9	16%
71026	11h20	Thonon	Genève	962	9	17%
71030	14h15	Thonon	Genève	771	8	14%
71038	17h15	Thonon	Genève	668	7	12%
71106	06h30	Thonon	Genève	427	4	8%
TOTAL ALLER SAMEDI				3 742	15	13%
	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
71003	07h45	Genève	Thonon	351	3	6%
71007	09h15	Genève	Thonon	587	6	10%
71011	12h45	Genève	Thonon	815	8	15%
71015	16h10	Genève	Thonon	690	7	12%
71133	18h30	Genève	Thonon	965	9	17%
TOTAL RETOUR SAMEDI				3 408	13	12%
TOTAL				7 150	14	13%

Ligne T72

La ligne T72 possède en moyenne un taux de remplissage de 22% la semaine (20% en 2020). Ce taux présente des fortes disparités entre les courses. On retrouve ainsi les courses très matinales et très tardives avec des taux de remplissage inférieur à 10% alors qu'en journée certaines courses affichent plus de 30%. La course de 7h30 le matin est celle la plus demandée. Le soir, c'est celle de 16h40.

Le week end, le taux de remplissage est de 20%, contre 5 % en 2020, synonyme de reprise des loisirs.

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
72 000	04h30	Annecy	Genève	1 009	4	7%
72 046	05h30	Annecy	Genève	1 796	7	13%
72 002	05h45	Annecy	Genève	1 325	5	9%
72 006	06h10	Annecy	Genève	2 069	8	15%
72 008	06h30	Annecy	Genève	4 428	17	31%
72 010	06h45	Annecy	Genève	2 964	12	21%
72 012	07h00	Annecy	Genève	3 768	15	27%
72 014	07h30	Annecy	Genève	4 861	19	34%
72 016	08h30	Annecy	Genève	3 148	12	22%
72 018	09h15	Annecy	Genève	2 469	10	17%
72 020	10h15	Annecy	Genève	4 599	18	33%
72 048	12h15	Annecy	Genève	3 545	14	25%
72 024	12h55	Annecy	St Julien	681	3	5%
72 026	14h15	Annecy	Genève	4 846	19	34%
72 030	15h15	Annecy	Genève	2 725	11	19%
72 032	16h00	Annecy	Genève	5 027	20	36%
72 034	17h15	Annecy	Genève	7 998	31	57%
72 040	17h45	Annecy	St Julien	3 286	13	23%
72 042	18h00	Annecy	Genève	3 003	12	21%
72 044	19h15	Annecy	Genève	3 659	14	26%
TOTAL ALLER SEMAINE				67 206	262	24%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
72 003	06h00	Genève	Annecy	5 377	21	38%
72 001	06h20	St Julien	Annecy	3 988	16	28%
72 005	08h25	Genève	Annecy	3 401	13	24%
72 007	09h10	Genève	Annecy	1 193	5	8%
72 009	10h00	Genève	Annecy	3 384	13	24%
72 011	11h00	Genève	Annecy	1 680	7	12%
72 013	12h00	Genève	Annecy	4 868	19	34%
72 015	13h00	Genève	Annecy	2 182	8	15%
72 019	16h00	Genève	Annecy	4 243	17	30%
72 017	16h20	Genève	Annecy	2 738	11	19%
72 027	16h40	Genève	Annecy	3 253	13	23%
72 029	17h40	Genève	Annecy	2 405	9	17%
72 025	17h30	Genève	Annecy	2 433	9	17%
72 037	17h40	Genève	Annecy	2 891	11	20%
72 039	18h00	Genève	Annecy	2 413	9	17%
72 047	18h20	Genève	Annecy	2 355	9	17%
72 041	19h10	Genève	Annecy	2 336	9	17%
72 043	19h40	Genève	Annecy	1 160	5	8%
72 045	21h00	Genève	Annecy	1 063	4	8%
TOTAL RETOUR SEMAINE				53 363	208	19%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
72 002	05h45	Annecy	Genève	351	3	6%
72 010	06h45	Annecy	Genève	577	6	10%
72 016	08h15	Annecy	Genève	1 103	11	20%
72 020	10h15	Annecy	Genève	1 548	15	28%
72 048	12h15	Annecy	Genève	1 112	11	20%
72 026	14h15	Annecy	Genève	2 104	21	38%
72 034	17h15	Annecy	Genève	3 193	31	57%
72 044	19h15	Annecy	Genève	1 872	18	33%
TOTAL ALLER WEEK END				11 860	46	26%

	Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage
72 005	08h25	Genève	Annecy	1 174	12	21%
72 009	10h00	Genève	Annecy	1 652	16	29%
72 109	10h42			466	5	8%
72 013	12h00	Genève	Annecy	2 022	20	36%
72 113	12h27			365	4	7%
72 025	17h30	Genève	Annecy	2 139	21	38%
72 041	19h20	Genève	Annecy	1 292	13	23%
72 045	21h00	Genève	Annecy	353	3	6%
TOTAL RETOUR WEEK END				9 463	37	21%
TOTAL				21 323	41	24%

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 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	121 150 €	1 453 795 €	1 433 351 €	1 433 351 €
Recettes commerciales réelles TTC	50 917 €	44 563 €	50 127 €	42 534 €	53 144 €	56 010 €	54 279 €	66 638 €	78 482 €	65 230 €	56 832 €	13 476 €	632 231 €	734 401 €	1 674 917 €
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 70 233 €	- 76 587 €	- 71 023 €	- 78 616 €	- 68 006 €	- 65 140 €	- 66 870 €	- 54 511 €	- 42 668 €	- 55 920 €	- 64 317 €	- 107 674 €	- 821 564 €	- 698 950 €	- 241 566 €
T72	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	167 454 €	2 009 443 €	1 994 310 €	1 994 310 €
Recettes commerciales réelles TTC	55 606 €	50 329 €	56 566 €	47 004 €	63 266 €	81 356 €	84 023 €	117 819 €	126 176 €	105 915 €	94 128 €	23 115 €	905 304 €	813 901 €	1 611 816 €
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 111 848 €	- 117 125 €	- 110 888 €	- 120 449 €	- 104 187 €	- 86 098 €	- 83 430 €	- 49 634 €	- 41 277 €	- 61 539 €	- 73 325 €	- 144 338 €	- 1 104 139 €	- 1 180 409 €	- 382 494 €
T73	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	13 889 €	166 670 €	163 250 €	163 250 €
Recettes commerciales réelles TTC	25 €	4 €	1 €	5 €	1 €	7 €	15 €	- €	- €	- €	54 €	- €	112 €	103 €	80 504 €
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 13 864 €	- 13 886 €	- 13 888 €	- 13 884 €	- 13 888 €	- 13 882 €	- 13 874 €	- 13 889 €	- 13 889 €	- 13 889 €	- 13 835 €	- 13 889 €	- 166 558 €	- 163 147 €	- 82 746 €

Le manque de recettes lié à la crise sanitaire et la mise en place du Léman Express restent d'actualité en 2021. Le niveau de recettes est stable et bien en dessous des recettes constatées avant 2020. On observe ainsi :

- -1 042 686€ de recettes en moins en 2021 par rapport à 2019 sur la ligne T71
- -706 512€ de recettes en moins en 2021 par rapport à 2019 sur la ligne T72
- -80 392€ de recettes en moins en 2021 par rapport à 2019 sur la ligne T73

Cela porte ainsi à 1 829 590€ de recettes en moins sur le lot en comparaison à 2019 et une perte de 2 092 261€ en comparaison à la recette contractuelle estimée. Au total, sur le lot 01, les ventes correspondent à 42% des prévisions lors du contrat (94% en 2019).

LOT 01	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOUT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	302 492 €	3 629 908 €	3 590 911 €	3 590 911 €
Recettes commerciales réelles TTC	106 548 €	94 895 €	106 693 €	89 544 €	116 411 €	137 373 €	138 318 €	184 458 €	204 658 €	171 145 €	151 014 €	36 591 €	1 537 646,84 €	1 548 405 €	3 367 237 €
% Recettes réalisés / contractuelles	35%	31%	35%	30%	38%	45%	46%	61%	68%	57%	50%	12%	42%	43%	94%

Etat des recettes au 21 Juin 2022

Du fait du changement d'opérateur et des différentes modifications de fonctionnement, nous avons dû mettre en place une importante campagne de remboursement des titres achetés en 2021.

De ce fait, les recettes indiquées correspondent à celles encaissées sur la période 2021.

Il faudra déduire des recettes, les montants des remboursements effectués par Transdev Haute-Savoie. A noter, que nos équipes réalisent encore des remboursements. Il s'agit d'un état provisoire qui peut être amené à évoluer.

T71	SOUS.TOTAL 2021	Remboursement en cours	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	1 453 795		1 453 795	1 433 351	1 433 351
Recettes commerciales réelles TTC	632 231	- 68 772	563 458	734 401	1 674 917
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 821 564 		- 821 564 	- 698 950 	241 566

T72	SOUS.TOTAL 2021	Remboursement en cours	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	2 009 443		2 009 443	1 994 310	1 994 310
Recettes commerciales réelles TTC	905 304	- 48 827	856 477	813 901	1 611 816
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 1 104 139 		- 1 152 966 	- 1 180 409 	- 382 494

T73	SOUS.TOTAL 2021	Remboursement en cours	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	166 670			163 250	163 250
Recettes commerciales réelles TTC	112			103	80 504
Ecart recettes réelles / contractuelles	- 166 558 			- 163 147 	- 82 746

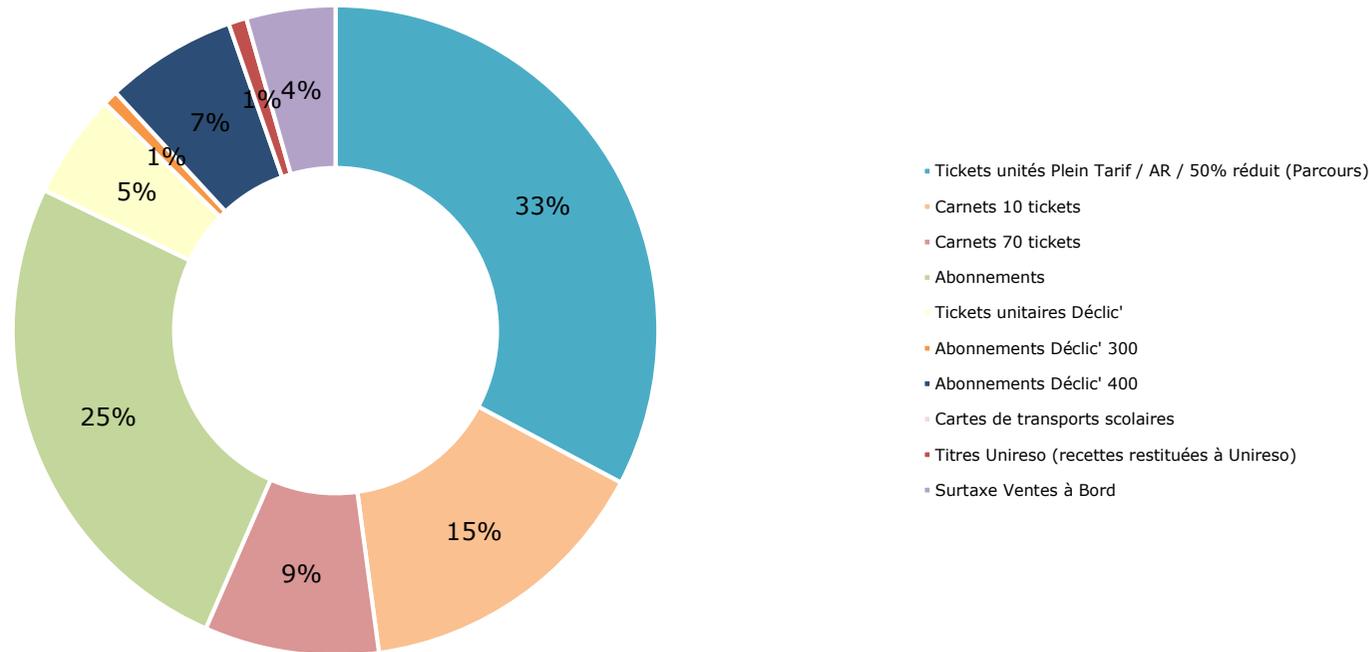
LOT 01	SOUS.TOTAL 2021	Remboursement en cours	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	3 629 908		3 629 908	3 590 911	3 590 911
Recettes commerciales réelles TTC	1 537 646,84	- 117 599,75	1 420 047,09	1 548 405	3 367 237
% Recettes réalisés / contractuelles	42%		39%	43%	94%

Répartition des recettes par titre et par ligne

Ligne T71

T71	Réalisé TTC 2021	% Ventes	Réalisé TTC 2021	Réalisé TTC 2019	Contrat TTC	% Ventes	Ecart
Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit (Parcours)	187 241	29,6%	197 627	555 608	900 844,09	62,0%	- 713 602,84
Carnets 10 tickets	86 413	13,7%	105 948	182 142			- 86 413,00
Carnets 70 tickets	49 950	7,8%	46 278	94 014			- 49 950,00
Abonnements	145 943	23,1%	233 132	522 756	274 292,80	18,9%	- 128 350,09
Tickets unitaires Déclic'	29 871	4,7%	29 018	53 462	47 342,65	3,3%	- 17 471,65
Abonnements Déclic' 300	4 300	0,7%	4 400	4 400	5 690,63	0,4%	- 1 390,63
Abonnements Déclic' 400	37 500	5,8%	35 400	52 400	39 727,74	2,7%	- 2 227,74
Cartes de transports scolaires		0,0%	-				-
Titres Unireso (recettes restituées à Unireso)	5 190	0,8%		9 091	23 837,38	1,6%	- 18 647,78
Surtaxe Ventes à Bord	25 508	4,0%	27 091	53 602	69 856,32	4,8%	- 44 348,18
Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés		0,0%	-	112 053	92 203,41	6,3%	- 92 203,41
Recettes Publicitaires		0,0%	-				-
Compensation UNIRESO et Léman Pass	60 315	9,5%	51 490	35 390	-	0,0%	- 60 314,96
Ecart recettes réelles / contractuelles	632 231 	100,0%	730 385 	1 674 918 	1 453 795,02 	100%	- 821 564,36

T71 - Répartition des recettes par titres vendus par Transdev



La clientèle de la ligne T71 est composée :

- de voyageurs pendulaires avec 25% (33% en 2019) d'abonnements
- de voyageurs occasionnels avec 38% (35% en 2019) de billets unitaires

Les ventes des abonnements n'ont pas retrouvé le niveau de 2019, en raison du télétravail.

Les tarifs Déclic sont peu vendus sur la ligne T71 (5% 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.

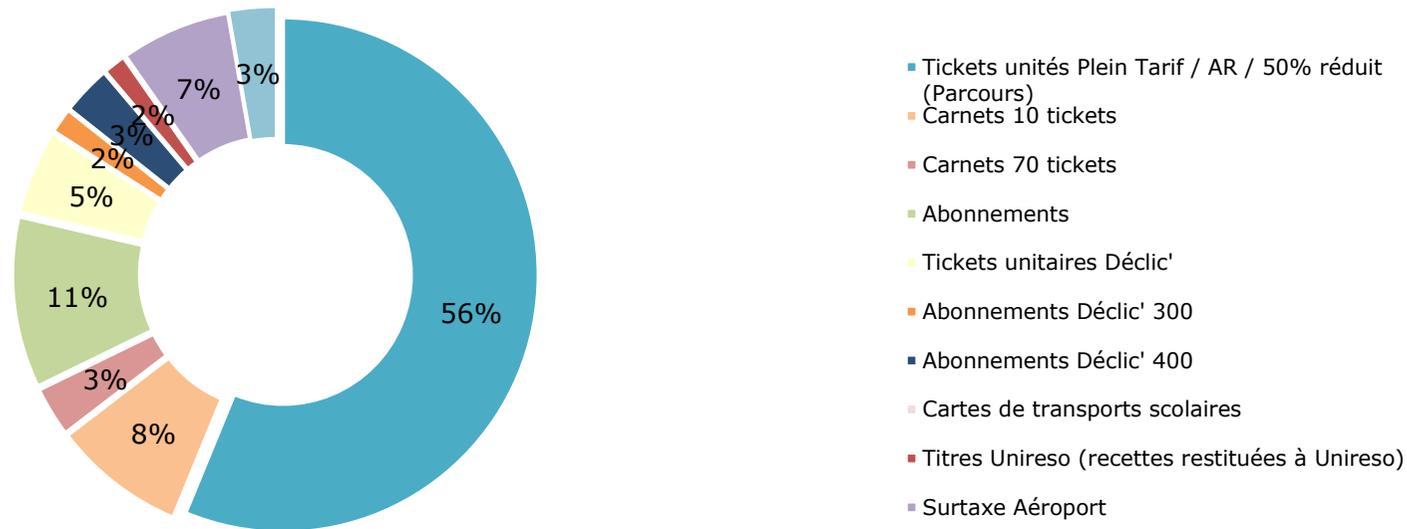
Ligne T72

T72	Réalisé TTC 2021	% Ventes	Réalisé TTC 2021	Réalisé TTC 2019	Contrat TTC	% Ventes	Ecart
Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit (Parcours)	502 387	55,5%	414 993	887 444	1 010 412,28	50,3%	- 508 025,00
Carnets 10 tickets	75 301	8,3%	62 682	118 381			75 300,60
Carnets 70 tickets	28 215	3,1%	25 056	39 859			28 215,00
Abonnements	96 413	10,6%	144 420	271 741	307 498,42	15,3%	- 211 085,84
Tickets unitaires Déclic'	47 962	5,3%	29 108	46 456	53 063,07	2,6%	- 5 101,17
Abonnements Déclic' 300	14 500	1,6%	13 500	8 600	7 249,30	0,4%	7 250,70
Abonnements Déclic' 400	28 200	3,1%	23 200	16 900	44 589,84	2,2%	- 16 389,84
Cartes de transports scolaires		0,0%	-		166,07	0,0%	- 166,07
Titres Unireso (recettes restituées à Unireso)	13 060	1,4%		9 411	26 852,25	1,3%	- 13 792,25
Surtaxe Aéroport	62 395	6,9%	45 577	140 658	378 000,00	19,8%	- 315 605,45
Surtaxe Ventes à Bord	24 937	2,8%	23 026	48 825	78 372,71	3,9%	- 53 435,90
Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés		0,0%	-	17 735	103 238,81	5,1%	- 103 238,81
Recettes Publicitaires		0,0%	-				-
Compensation UNIRESO et Léman Pass	11 935	1,3%	22 692	5 806	-	0,0%	11 935,06
Ecart recettes réelles / contractuelles	905 304 	100,0%	804 254 	1 611 816 	2 009 442,75 	100,0%	- 1 104 138,97

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)

T72 - Répartition des recettes par titres vendus par Transdev



La clientèle de la ligne T72 est composée :

- de voyageurs occasionnels principalement avec 61% (57% en 2019) des ventes qui représentent des billets unitaires
- la vente d'abonnement ne représente que 11% (17% en 2019) des recettes.

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 2021	% Ventes	Réalisé TTC 2020	Réalisé TTC 2019	Contrat TTC	% Ventes	Ecart
Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit	47,34 €	42,2%	102,61 €	52 399 €	102 443,41 €	61,5%	- 102 396,07 €
Carnets 10 tickets	54,00 €	48,2%	- 25,20 €	278 €	- €		54,00 €
Carnets 70 tickets					- €		- €
Abonnements		0,0%		640 €	31 192,40 €	18,7%	- 31 192,40 €
Tickets unitaires Déclic'		0,0%	6,75 €	260 €	5 383,78 €	3,2%	- 5 383,78 €
Abonnements Déclic' 300		0,0%		200 €	647,13 €	0,4%	- 647,13 €
Abonnements Déclic' 400					4 517,81 €	2,7%	- 4 517,81 €
Cartes de transports scolaires		0,0%		1 247 €	1 345,43 €	0,8%	- 1 345,43 €
Titres Unireso (recettes restituées à GCT)		0,0%		370 €	2 710,77 €	1,6%	- 2 710,77 €
Surtaxe Aéroport							- €
Surtaxe Ventés à Bord	10,76 €	9,6%	19,24 €	2 778 €	7 944,02 €	4,8%	- 7 933,26 €
Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés		0,0%		21 973 €	10 485,31 €	6,3%	- 10 485,31 €
Recettes Publicitaires		0,0%				0,0%	- €
Compensation UNIRESO		0,0%				0,0%	- €
Ecart recettes réelles / contractuelles	112 €	100,0%	103 €	80 143 €	166 670,06 €	100,0%	- 166 557,96 €

La clientèle de la ligne T73 est principalement composée d'une clientèle occasionnelle et scolaire 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
TOTAL T71	24	0

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
TOTAL T72 - T73	34	11

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.

Le Compte d'exploitation

Transalis LOT 1				Contrat Avenant 7	Ecart Réel/Contrat
	Lignes Régulières	Scolaires	2021		
Nbre de Véhicules	28,00	23,00	51,0	51,0	-
km commerciaux	892 425 kmC	209 408 kmC	1 101 833 kmC	1 225 747 kmC	-123 914 kmC
Kms	1 338 102 kmT	475 064 kmT	1 813 166 kmT	2 097 312 kmT	-284 146 kmT
Heures commerciales	29 910	8 096	38 005	29 120	8 885
Heures Payées	43 682	15 782	59 463	54 909	4 554
Recettes TOTALES HT	4 544 472 €	1 108 505 €	5 652 977 €	7 240 782 €	- 1 587 805 €
<i>Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.</i>	2 787 233 €		2 787 233 €	2 369 795 €	417 438 €
<i>Avenant 15 réduction des services non exécutés semaine 14 et 17 - Année 2021</i>	- 70 717 €		- 70 717 €		
			- €		
			- €		
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>	- €	666 742 €	666 742 €	638 400 €	28 342 €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>	- €	240 877 €	240 877 €		
<i>Compensation SIBRA</i>	8 037 €	- €	8 037 €		
<i>Compensations Décllic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>	339 525 €	172 174 €	511 699 €	387 319 €	124 380 €
<i>Compensations Décllic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>	65 395 €	28 712 €	94 107 €	387 319 €	- 293 212 €
<i>Avenant 1 CFF compensations sur recettes</i>	86 605 €		86 605 €		86 605 €
<i>Recettes remboursées</i>	- 110 160 €		- 110 160 €		
			- €		
<i>Recettes commerciales et diverses par an H.T.</i>	1 438 553 €		1 438 553 €	3 457 950 €	- 2 019 397 €
<i>Tickets unités Plein Tarif, Aller-retour, 50 % réduit</i>	644 311 €	- €		1 990 836 €	- 1 990 836 €
<i>Carnets 10 tickets</i>	151 523 €	- €			- €
<i>Tickets unitaires Décllic'</i>	72 841 €	- €		104 588 €	- 104 588 €
<i>Carnets 70 tickets</i>	73 290 €	- €			- €
<i>Abonnements mensuels</i>	227 158 €	- €		606 024 €	- 606 024 €
<i>Abonnements Décllic' 300</i>	17 557 €	- €		13 430 €	- 13 430 €
<i>Abonnements Décllic' 400</i>	61 561 €	- €		87 827 €	- 87 827 €
<i>Cartes de transports scolaires revenant au transporteur</i>	- €	- €		1 471 €	- 1 471 €
<i>Titres Unireso à reverser</i>	17 053 €	- €		52 794 €	- 52 794 €
<i>Surtaxe Aéroport</i>	58 140 €	- €		443 183 €	- 443 183 €
<i>Surtaxe ventes à Bord</i>	47 247 €	- €		154 400 €	- 154 400 €
<i>Recettes SNCF pour la prise en charge de leurs abonnés</i>	- €	- €			- €
<i>Compensations UNIRESO sur vente et comptages</i>	- €	- €			- €
<i>Compensation Léman Pass issue vente abo + ZZ</i>	67 872 €	- €			
<i>Indemnités Forfaitaires et produits des amendes</i>	- €	- €		3 396 €	- 3 396 €
<i>Recettes publicitaires</i>	- €	- €	- €		- €
					- €
Charges TOTALES HT	4 255 844 €	1 765 229 €	6 021 074 €	6 515 760 €	494 687 €
Coût de Roulage (A)	791 354 €	280 953 €	1 072 307 €	1 166 106 €	93 799 €
Carburants,lubrifiants, pneus (C)	481 984 €	171 118 €	653 103 €	674 642 €	21 540 €
Entretien: pièces + MO (E)	309 369 €	109 835 €	419 204 €	491 464 €	72 260 €
Coût de Conduite (B)	1 693 508 €	599 899 €	2 293 407 €	2 513 541 €	220 134 €
Personnel de conduite (P)	1 693 508 €	599 899 €	2 293 407 €	2 513 541 €	220 134 €
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 €	- €
Total coût directs (A+B+C)	3 083 162 €	1 372 314 €	4 455 475 €	4 769 409 €	313 933 €
Information promotion (I)	83 395 €	15 228 €	98 623 €	119 785 €	21 163 €
Frais généraux (G) + Péages	802 058 €	284 754 €	1 086 812 €	959 147 €	127 665 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève	25 463 €	- €	25 463 €	34 507 €	9 044 €
Impôts et taxes (T)	25 290 €	8 979 €	34 269 €	328 928 €	294 659 €
Frais de services centraux (S)	236 476 €	83 956 €	320 432 €	303 985 €	16 447 €
Coûts généraux	1 172 683 €	392 916 €	1 565 598 €	1 746 352 €	180 753 €
Résultat HT Avant IS	288 627 €	- 656 724 €	- 368 097 €	725 022 €	- 1 093 119 €
IS			- €	241 650 €	- 241 650 €
Résultat HT Après IS			- 368 097 €	483 372 €	- 851 469 €

Transalis T71			
	Lignes Régulières	Scolaires	2021
Nbre de Véhicules	17,00	2,00	19,0
km commerciaux	369 306 kmC	18 773 kmC	388 079 kmC
Kms	553 737 kmT	42 589 kmT	596 326 kmT
Heures commerciales	13 888	664	14 552
Heures Payées	18 935	904	19 840
Recettes TOTALES HT	761 539 €	88 690 €	850 229 €
<i>Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.</i>			- €
<i>Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel</i>			- €
<i>Indemnisation COVID _ Charges Fixes</i>			- €
<i>Compensation perte de recettes liées à la COVID-19</i>			- €
<i>Avenant 15 réduction CFF des services non exécutés semaine 14 et 17 - Année 2021</i>	- 6 733 €		- 6 733 €
			- €
			- €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>		54 650 €	54 650 €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>		34 040 €	34 040 €
<i>Compensation SIBRA</i>			- €
<i>Compensations Déclic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>	172 174 €		172 174 €
<i>Compensations Déclic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>	28 712 €		28 712 €
<i>Avenant 11 CFF compensations sur recettes</i>	37 175 €		37 175 €
<i>Recettes remboursées</i>	- 64 662 €		- 64 662 €
			- €
<i>Recettes commerciales et diverses par an H.T.</i>	594 872 €		594 872 €
<i>Indemnités Forfaitaires et produits des amendes</i>			
<i>Recettes publicitaires</i>			- €
Charges TOTALES HT	- 1 951 848 €	- 139 360 €	- 2 091 207 €
Coût de Roulage (A)	- 327 480	- 25 187	- 352 667
Carburants,lubrifiants, pneus (C)	- 199 456 €	- 15 341 €	- 214 797 €
Entretien: pièces + MO (E)	- 128 024 €	- 9 847 €	- 137 871 €
Coût de Conduite (B)	- 755 683 €	- 36 089 €	- 791 772 €
Personnel de conduite (P)	- 755 683 €	- 36 089 €	- 791 772 €
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 €
Total coût directs (A+B+C)	- 1 446 417 €	- 104 012 €	- 1 550 429 €
Information promotion (I)	- 39 733 €	- 1 488 €	- 41 221 €
Frais généraux (G) + Péages	- 331 910 €	- 25 528 €	- 357 438 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève	- 25 463 €		- 25 463 €
Impôts et taxes (T)	- 10 466 €	- 805 €	- 11 271 €
Frais de services centraux (S)	- 97 859 €	- 7 527 €	- 105 386 €
Coûts généraux	- 505 431 €	- 35 347 €	- 540 778 €
Résultat HT Avant IS	- 1 190 309 €	- 50 670 €	- 1 240 979 €
IS			- €
Résultat HT Après IS			- 1 240 979 €

Transalis T72			
	Lignes Régulières	Scolaires	2021
Nbre de Véhicules	11,00	13,00	24,0
km commerciaux	523 119 kmC	107 952 kmC	631 071 kmC
Kms	784 365 kmT	244 900 kmT	1 029 265 kmT
Heures commerciales	16 021	4 203	20 224
Heures Payées	24 746	7 827	32 574
Recettes TOTALES HT	1 037 584 €	521 387 €	1 558 971 €
<i>Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.</i>			- €
<i>Indemnisation COVID _ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel</i>			- €
<i>Indemnisation COVID _ Charges Fixes</i>			- €
<i>Compensation perte de recettes liées à la COVID-19</i>			- €
<i>Avenant 15 réduction CFF des services non exécutés semaine 14 et 17 - Année 2021</i>	- 21 997 €		- 21 997 €
			- €
			- €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Déléguée par an H.T. 2020-2021</i>		380 413 €	380 413 €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Déléguée par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>		140 974 €	140 974 €
<i>Compensation SIBRA</i>	8 037 €		8 037 €
<i>Compensations Décllic' versées par l'Autorité Déléguée par an H.T. 2020-2021</i>	167 351 €		167 351 €
<i>Compensations Décllic' versées par l'Autorité Déléguée par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>	36 682 €		36 682 €
<i>Avenant 1 CFF compensations sur recettes</i>	49 430 €		49 430 €
<i>Recettes remboursées</i>	- 45 498 €		- 45 498 €
			- €
<i>Recettes commerciales et diverses par an H.T.</i>	843 579 €		843 579 €
<i>Indemnités Forfaitaires et produits des amendes</i>			
<i>Recettes publicitaires</i>			- €
Charges TOTALES HT	- 2 304 699 €	- 922 698 €	- 3 227 397 €
Coût de Roulage (A)	- 463 873	- 144 834	- 608 707
Carburants,lubrifiants, pneus (C)	- 282 528 €	- 88 213 €	- 370 741 €
Entretien: pièces + MO (E)	- 181 345 €	- 56 621 €	- 237 966 €
Coût de Conduite (B)	- 937 825 €	- 296 632 €	- 1 234 457 €
Personnel de conduite (P)	- 937 825 €	- 296 632 €	- 1 234 457 €
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 €
Total coût directs (A+B+C)	- 1 636 745 €	- 719 248 €	- 2 355 993 €
Information promotion (I)	- 44 365 €	- 8 748 €	- 53 112 €
Frais généraux (G) + Péages	- 470 148 €	- 146 793 €	- 616 942 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève			- €
Impôts et taxes (T)	- 14 824 €	- 4 629 €	- 19 453 €
Frais de services centraux (S)	- 138 617 €	- 43 280 €	- 181 897 €
Coûts généraux	- 667 954 €	- 203 450 €	- 871 404 €
Résultat HT Avant IS	- 1 267 116 €	- 401 311 €	- 1 668 427 €
IS			- €
Résultat HT Après IS			- 1 668 427 €

Transalis T73			
	Lignes Régulières	Scolaires	2021
Nbre de Véhicules		8,00	8,0
km commerciaux		82 683 kmC	82 683 kmC
Kms		187 575 kmT	187 575 kmT
Heures commerciales		3 229	3 229
Heures Payées		7 050	7 050
Recettes TOTALES HT	- 41 884 €	297 542 €	255 658 €
<i>Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.</i>			- €
<i>Indemnisation COVID_ Charges Variables semaine 12 à 19. Accord Transactionnel</i>			- €
<i>Indemnisation COVID_ Charges Fixes</i>			- €
<i>Compensation perte de recettes liées à la COVID-19</i>			- €
<i>Avenant 15 réduction CFF des services non exécutés semaine 14 et 17 - Année 2021</i>	- 41 987 €		- 41 987 €
			- €
			- €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>		231 679 €	231 679 €
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>		65 863 €	65 863 €
<i>Compensation SIBRA</i>			- €
<i>Compensations Déclic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>		- €	- €
<i>Compensations Déclic' versées par l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>		- €	- €
<i>Avenant 1 CFF compensations sur recettes</i>			- €
<i>Recettes remboursées</i>			- €
<i>Recettes commerciales et diverses par an H.T.</i>	103 €		103 €
<i>Indemnités Forfaitaires et produits des amendes</i>			
<i>Recettes publicitaires</i>			- €
Charges TOTALES HT	703 €	- 703 172 €	- 702 469 €
Coût de Roulage (A)	-	- 110 932	- 110 932
Carburants,lubrifiants, pneus (C)	- €	- 67 565 €	- 67 565 €
Entretien: pièces + MO (E)	- €	- 43 367 €	- 43 367 €
Coût de Conduite (B)	- €	- 267 178 €	- 267 178 €
Personnel de conduite (P)	- €	- 267 178 €	- 267 178 €
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 €
Total coût directs (A+B+C)	- €	- 549 053 €	- 549 053 €
Information promotion (I)	703 €	- 4 992 €	- 4 289 €
Frais généraux (G) + Péages	- €	- 112 432 €	- 112 432 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève		- €	- €
Impôts et taxes (T)	- €	- 3 545 €	- 3 545 €
Frais de services centraux (S)	- €	- 33 149 €	- 33 149 €
Coûts généraux	703 €	- 154 119 €	- 153 416 €
Résultat HT Avant IS	- 41 182 €	- 405 630 €	- 446 811 €
IS			- €
Résultat HT Après IS			- 446 811 €

Transdev a touché pour l'année 2021 :

- Une indemnisation COVID sur la suspension des services scolaires les semaines 14 et 17 de **70 717€**,
- Une indemnisation SIBRA à la suite de la mise en place des tarifs SIBRA et de l'acceptation des titres sur le périmètre Grand Annecy de **5 542€**,
- Une indemnisation pour la non-augmentation des tarifs au 15/12/2016 et au 10/12/2019 de **86 605€**.

Les actions commerciales et marketing

Les actions pour l'année 2021 ont intégré la modification de la clientèle subies par les lignes Transalis avec une baisse des abonnements et de la clientèle étrangère.

De plus, les équipes ont été fortement mobilisés à compter du mois de Novembre pour délivrer de l'information sur les changements des lignes Transalis et le traitement de l'ensemble des opérations SAV. A ce jour, nos équipes sont toujours sollicités pour obtenir des informations et gérer les remboursements.



Informations voyageurs

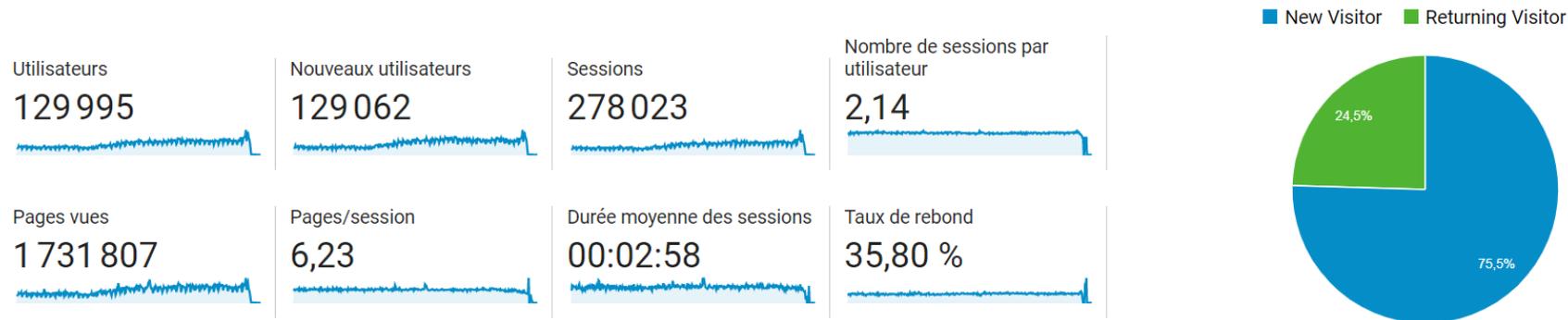
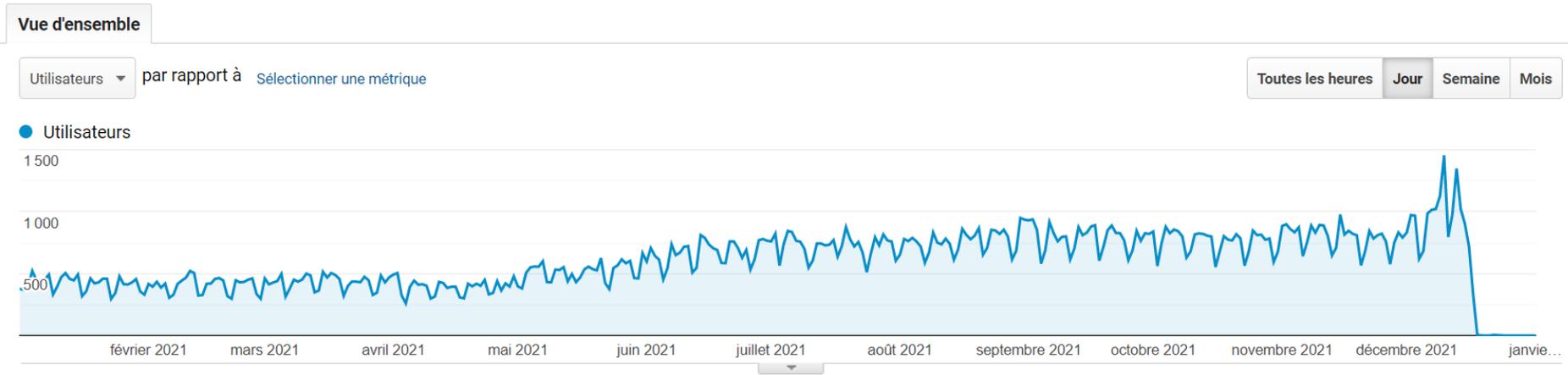
L'impression et la distribution des fiches horaires des lignes est un pilier essentiel de l'information voyageurs. En raison de la chute de la fréquentation, il y a eu moins de réassort d'impression cette année. Ainsi en 2021, nous avons imprimé :

- **8 000** fiches horaires T71 (10 000 en 2020 / 16 000 en 2019)
- **10 000** fiches horaires T72 (10 000 en 2019 / 26 000 en 2019)

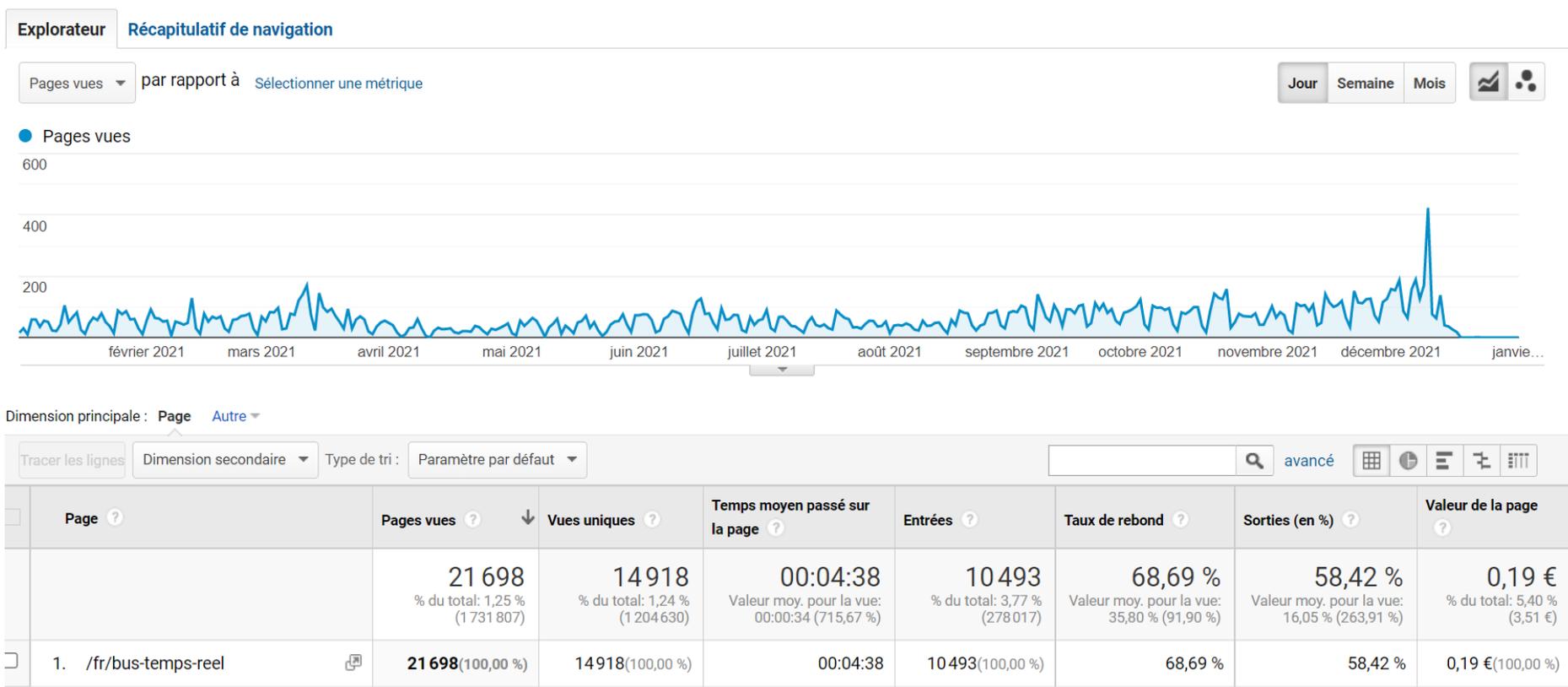


Zoom sur le site Internet

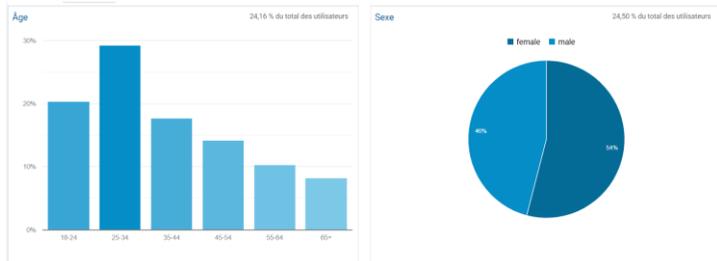
Le site Internet Transalis consacré aux lignes transfrontalières (lots 01 et 02) a connu une hausse de sa fréquentation par rapport à 2020 mais sans revenir à son niveau de 2019 (176 746 en 2019 soit -26%). La fréquentation du site progresse tout au long de l'année et marque un pic sur la période du 10 au 16 décembre qui correspond au changement d'horaire et de prestataire.



La page concernant le temps réel a été consulté plus de 21 000 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. Les 18-24 ans sont plus présents que les années précédentes



La proportion des visites à partir d'un téléphone portable est toujours en augmentation et représente désormais plus de 72% des connexions.

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

La fréquentation en fonction des zones géographiques de connexion reste dans la même tendance que l'année dernière. On retrouve 76% des connexions qui proviennent de France. La Suisse représente environ 15%. Le pourcentage des connexions provenant de l'étranger reste nettement inférieur ce qui s'explique par la diminution de la clientèle touristique à bord des lignes et en provenance de l'aéroport de Genève.

Pays ?	Acquisition			Comportement
	Utilisateurs ? ↓	Nouveaux utilisateurs ?	Sessions ?	Taux de rebond ?
	129 995 % du total: 100,00 % (129 995)	129 156 % du total: 100,07 % (129 062)	278 023 % du total: 100,00 % (278 023)	35,80 % Valeur moy. pour la vue: 35,80 % (0,00 %)
1. France	104 394 (76,63 %)	101 583 (78,65 %)	225 373 (81,06 %)	36,40 %
2. Switzerland	20 915 (15,35 %)	17 931 (13,88 %)	37 160 (13,37 %)	34,59 %
3. United Kingdom	1 473 (1,08 %)	1 299 (1,01 %)	2 424 (0,87 %)	25,45 %
4. Spain	1 206 (0,89 %)	1 014 (0,79 %)	1 812 (0,65 %)	28,42 %
5. United States	1 147 (0,84 %)	1 094 (0,85 %)	1 353 (0,49 %)	32,22 %
6. Germany	748 (0,55 %)	674 (0,52 %)	1 097 (0,39 %)	32,91 %
7. Netherlands	682 (0,50 %)	610 (0,47 %)	941 (0,34 %)	23,70 %
8. Belgium	537 (0,39 %)	491 (0,38 %)	770 (0,28 %)	31,95 %
9. Italy	501 (0,37 %)	405 (0,31 %)	788 (0,28 %)	30,71 %
10. Portugal	372 (0,27 %)	299 (0,23 %)	510 (0,18 %)	31,37 %

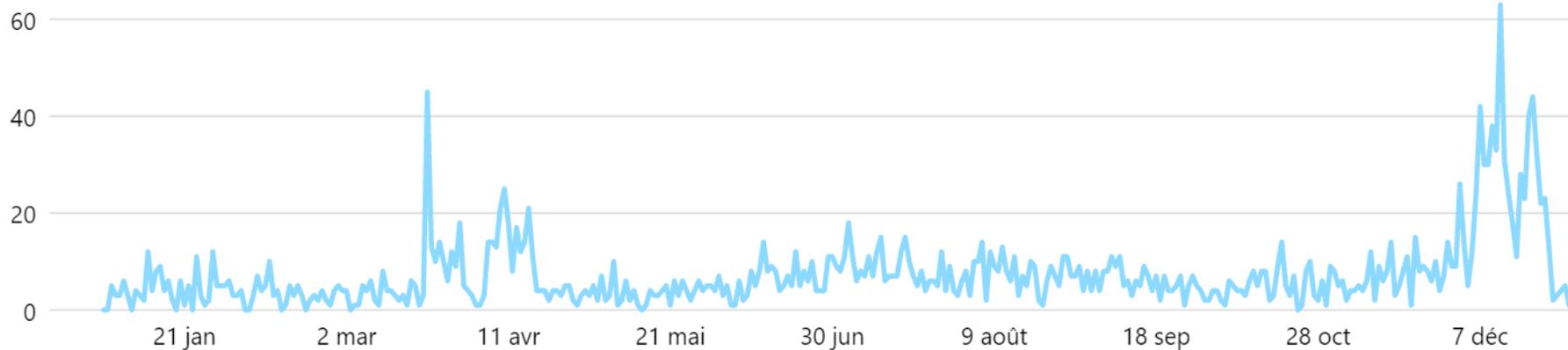
Zoom sur la page Facebook

La page Facebook Transalis dispose de 1 050 abonnés en 2021 en stabilité par rapport à 2020.

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.

Visites sur la Page Facebook ⓘ

2 675 ↑ 138,6



EVENEMENTS	Budget € HT	Objectif
Informations voyageurs – Fiches horaires lignes régulières Conception, impression des fiches horaires Conception, impression et pose des fiches poteaux	4 200 €	Information
Informations scolaires Mise à jour et mise en ligne des fiches horaires scolaires	/	Information
Diffusion des fiches horaires Recensement des générateurs de trafic et envoi Diffusion des fiches horaires dans les points d'informations (office du tourisme, hôtel ...)	450 €	Information
Site Internet Mise à jour – référencement naturel	10 471€	Information
Site Internet Campagne AdWords – référencement payant	1 250 €	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	6 100€	Fidélisation
Newsletter	Forfait Agence communication	Conquête
TOTAL HT	22 471 €	

Promotion de l'offre et des produits

Du fait du contexte sanitaire et de la baisse de la fréquentation étrangère, les actions mises en place ont touché en priorité la clientèle locale.

Campagne Transalis Fête le Printemps

Afin de reconquérir des clients réguliers sur les lignes Transalis et s'adapter au temps partiel mis en place en Suisse, nous avons mis en place une campagne de Promotion sur les abonnements mensuels avec une remise de 20% pour l'achat d'un abonnement mensuel du 22 mars au 21 avril.

Pour appuyer cette action, nous avons communiqué de la façon suivante :

- Envoi d'un email (1 400 pers) et d'une relance pour expliquer l'offre + Envoi d'un email automatique à toutes les personnes ayant acheté un abonnement Presto sur la période pour renouveler l'abonnement en dehors de la période de promotion
 - ⇒ Taux d'ouverture très élevé par rapport aux campagnes habituelles (60% d'ouverture)
- Facebook Adds du 22 mars au 20 avril
 - ⇒ 954 clics sur le lien

Bilan :

83 personnes ont profité de la promotion

- 57 abonnés sont réguliers et ont acheté en M-1 / Pendant la promo / M+1
- 16 personnes n'avaient pas acheté en M-1 et ont acheté pendant la période de promo et en M+1
- 10 personnes ont acheté l'abonnement pendant la période de promo.



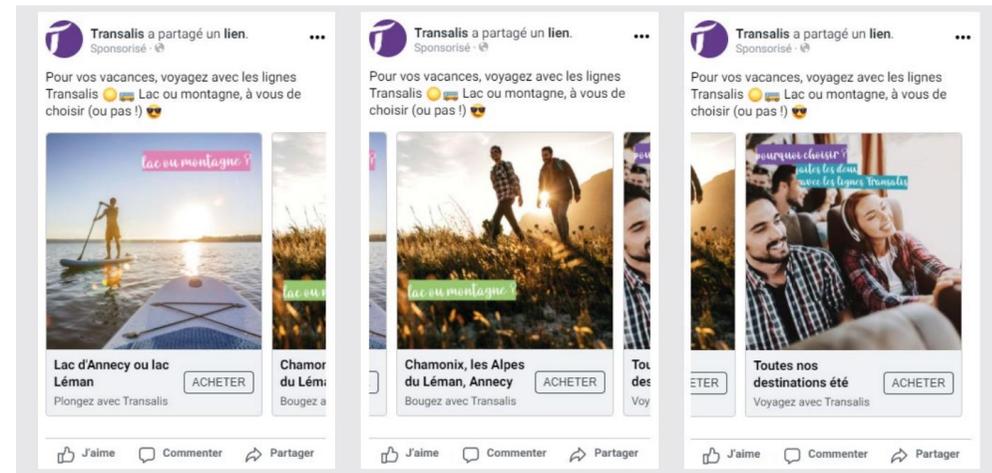
Destination Eté

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 Eté a connu le même succès que l’année précédente avec 223 425 personnes atteintes. Toutefois, le taux de conversion est inférieur avec 2 797 clics (vs 3 365 l’année dernière).

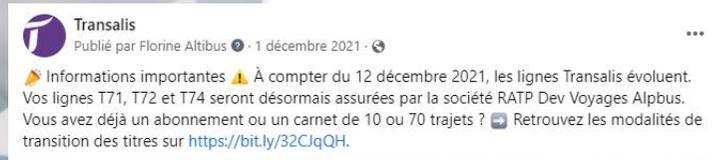
La publicité a été particulièrement efficace pour les plus de 65 ans.



Informations changement de prestataire

Dans le cadre du changement de prestataire, en cohésion avec la société Voyages Albus – RATP Dev, nous avons programmé une large campagne de communication pour informer la clientèle et la rassurer sur la continuité des titres. En raison des contraintes sur la fiche horaire, la campagne n’a pas pu être mise en place avant le 1^{er} décembre.

- Affichage à bord des véhicules et chez les déposataires
- Mailing à l’ensemble des abonnés à la newsletter Transalis + des abonnés et détenteurs d’un carnet 10 ou 70 trajets
- Communication sur le site Internet
- Plusieurs publications Facebook à ce sujet,



TRANSALIS



Les lignes Transalis évoluent à compter du 12 Décembre 2021

Les lignes T71 Thonon – Genève, T72 Annecy – Genève et T74 Chamonix – Vallée de l’Arve – Genève seront désormais assurées par la société RATP Dev Voyages Albus.

Les horaires et les nouvelles modalités de vente des billets et d’abonnements seront mis en ligne prochainement [ici](#).

**Vous avez un carnet de 10 ou 70 trajets ?
 Que faire avec les voyages restants ?**

Pour les propriétaires d’un carnet 70 trajets, vous serez remboursé des voyages non utilisés. Si vous avez fait votre achat sur internet depuis moins d’un an, le remboursement sera effectué automatiquement sur la carte bancaire ayant permis l’achat. Si vous avez réalisé votre achat en boutique, nous vous invitons à nous faire parvenir par mail (transalis@transdev.com) la référence de votre carnet ainsi que votre RIB. Nous réaliserons ensuite le remboursement.

Pour les propriétaires d’un carnet de 10 trajets ou 10 trajets décliné, on vous rembourse ou échange les voyages non utilisés. Pour cela, vous devez en faire la demande par mail à (transalis@transdev.com) en indiquant la référence du carnet, le RIB ainsi que votre adresse postale.

Pour les remboursements par virement, un délai de traitement est à prévoir mais nos équipes sont d’ores et déjà mobilisées pour répondre au mieux à vos sollicitations.

Challenge de la mobilité

Les lignes Transalis n'ont pas participé au Challenge Mobilité qui a eu lieu le 21 septembre.

EVENEMENTS	Budget € HT	Objectif
Campagne Destination montagne / Destination Eté	1 500 €	Conquête
Campagne Abo Printemps	1 800 €	Conquête
Forfait Agence	3 300€	
Participation à la journée du Challenge de la Mobilité		
	TOTAL HT	6 600€

Réseau de distribution

En 2021, nous avons conservé le même réseau de dépositaires sur les communes de La Roche/Foron, Thonon, Sciez/Douvaine, St Julien en Genevois.

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.

	Budget HT €
Développement pour la mise à jour de l'application Koserv Light	1 296€
Licence papier CT	2 307€
Commissions de ventes	45 660.62€
TOTAL HT	49 263.62€

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 318 contrôles sur l'année 2021 (pour un budget de 20 288€) dont

- 88 sur la T71
- 231 sur la T72

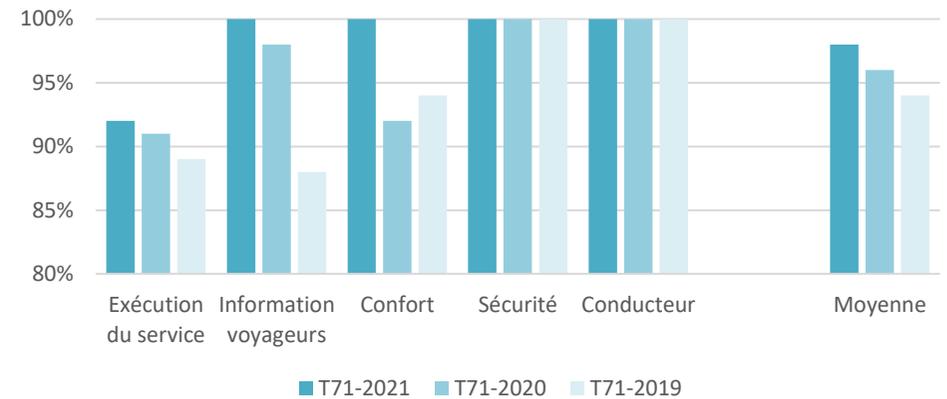
Les différents items peuvent ainsi être comparés aux contrôles de l'année précédente et des actions correctrices peuvent être menées pour corriger les points sensibles.

Le taux de conformité est globalement supérieur à l'année dernière sur la ligne T71 et égal sur la ligne T72.

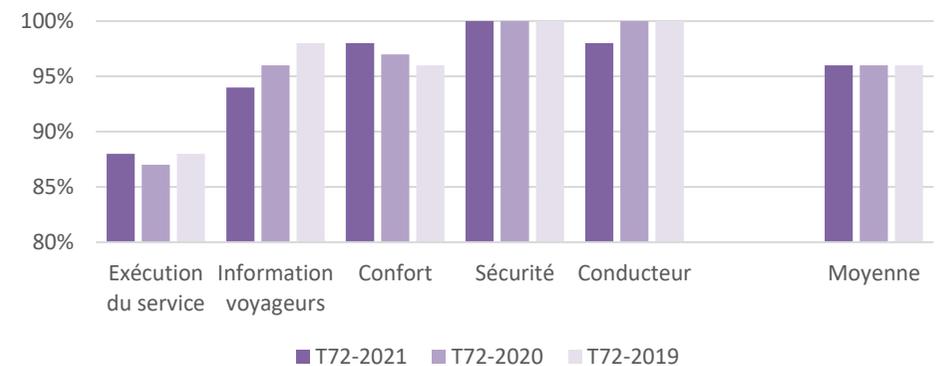
Les items Sécurité atteignent les 100%. L'information voyageurs s'est encore améliorée par rapport aux années précédentes sur la ligne T71 dû à la mise en place d'une personne dédiée et à une maintenance plus réactive. Elle a cependant chuté sur la ligne T72 dû à des dysfonctionnements de matériel.

L'exécution du service s'est améliorée au fil des années en raison des travaux menés sur les temps de parcours.

T71 : Conformité des lignes 2019 - 2020 - 2021



T72 : Conformité des lignes 2019 - 2020 - 2021



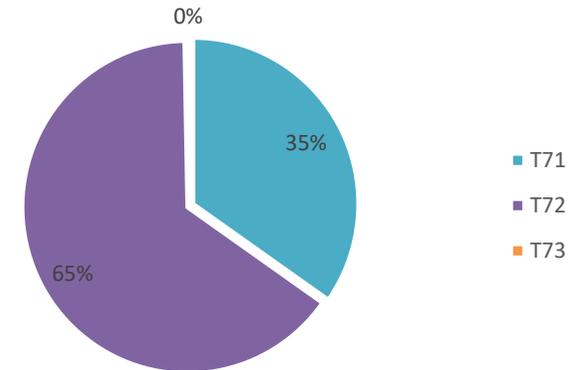
Réclamations des clients-voyageurs

Pour l'année 2021, les lignes T71, T72 et T73 ont reçu 351 réclamations ce qui représente un nombre de réclamations en stabilité par rapport à 2020. Le délai moyen de réponse est de 3 jours.

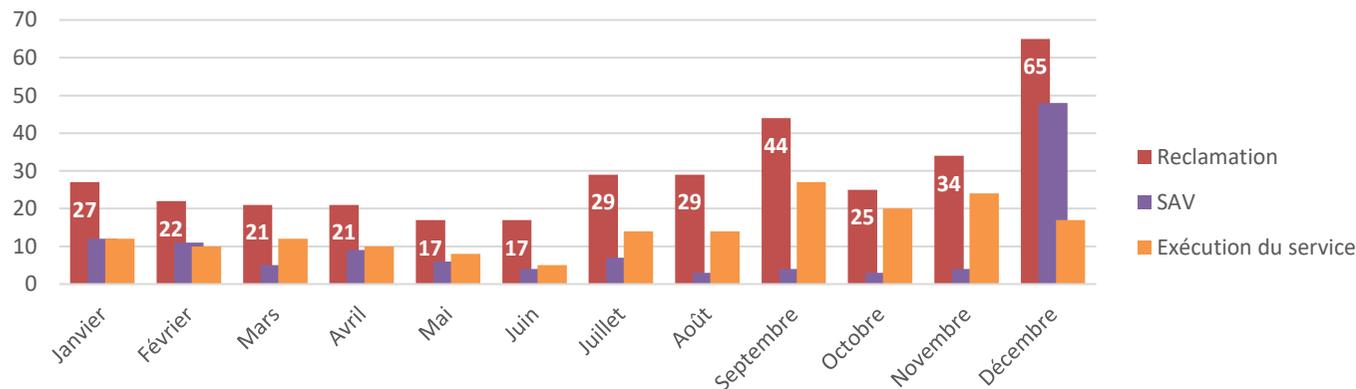
Ce nombre correspond aux nombres de sollicitations reçues et non pas aux nombres de dysfonctionnements avérés.

La ligne T72 concentre 66% des réclamations qui s'explique par une importante demande en service après-vente pendant l'année 2021 (17% des réclamations).

Répartition des réclamations / ligne



Evolution des réclamations par mois

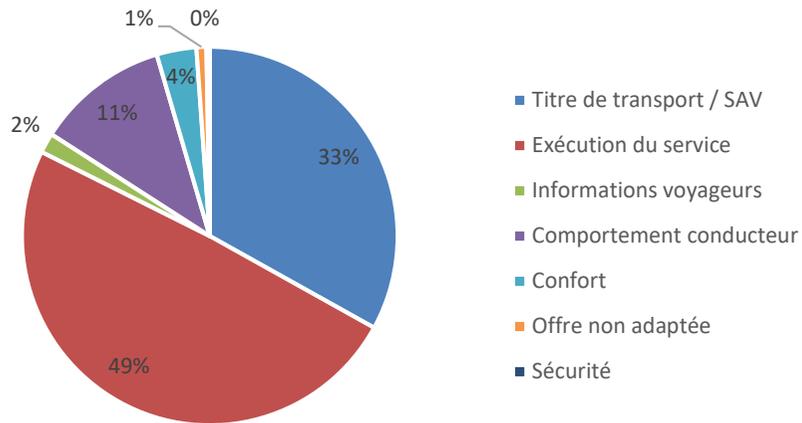


Les mois de Janvier et Août restent deux mois marqués par le nombre de réclamations du fait de la fréquentation touristique sur la ligne T72 durant cette période même si cela est moins important que les années précédentes.

On observe également le pic de réclamations sur le mois de Septembre. Le motif récurrent vient des retards enregistrés sur la ligne T72 notamment avec le départ de 7h30 dont le temps de parcours pour sortir d'Annecy ne correspondait plus à la réalité de terrain.

A noter cette année un pic en Décembre qui s'explique par la faute hausse de demande de SAV à traiter en raison du changement de délégataire au 14 décembre.

Motif des réclamations

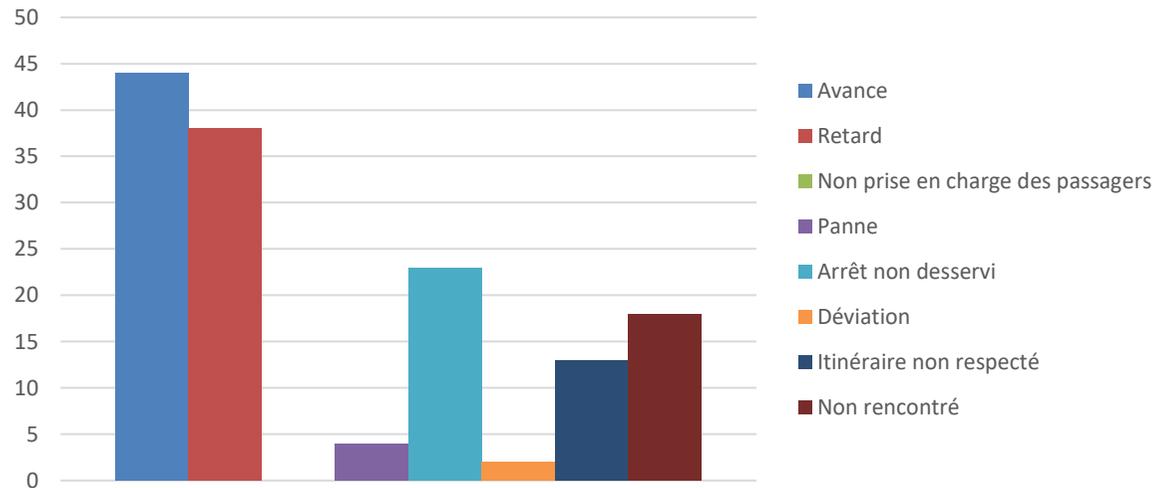


Le traitement de service après-vente (report, annulation, modification, résiliation anticipée ...) représente 33% des réclamations reçues et est en baisse par rapport à 2020. Ceci s'explique par le fait que la situation sanitaire a entraîné moins de mesures restrictives sur les déplacements.

Les problèmes d'exécution du service touchent principalement les horaires avec des avances, retard de + 5 minutes ou des non-rencontré lorsque le véhicule arrive avec plus de 20 minutes de retard.

Concernant les arrêts desservis, cela concerne des litiges entre les voyageurs qui attendent à l'arrêt mais qui ne sont pas toujours visibles par les conducteurs. De nombreux rappels ont été effectués en 2021 pour tenter de diminuer le nombre de signalements sur ce motif.

Détails des exécutions du service



Ligne T71						
Date réception	Date incident	Objet	Sous.objet	Commentaires	Traitement	Retour
12/01/2021	10/01/2021	Titre de transport / SAV	Vente en ligne/ Site web	Impossible d'acheter le combiné Léman pass Transalis	Proposition de remboursement de l'abonnement si prise d'un abonnement combiné à la date du 1er abonnement	14/01/2021
13/01/2021	13/01/2021	Exécution du service	Retard	Le car a du retard et le passager a des remontrances de l'accompagnatrice dans le car.		14/01/2021
13/01/2021	24/10/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de résiliation abonnement ABOHAN07121 au 21/10 mais a utilisé l'abonnement en Novembre	Résiliation à date de réception du mail. Demande de remboursement à Altibus du mois de Février	14/01/2021
13/01/2021	13/01/2021	Exécution du service	Retard	Le temps de trajets sont allongés à cause du scan des billets et c'est compliqué		14/01/2021
14/01/2021	18/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Suite fermeture des boutiques en Suisse demande de résiliation	Résiliation de l'abonnement ABOHAN06340 remboursement 40+171,67 par Altibus	21/01/2021
16/01/2021	16/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Suite covid demande de remboursement abonnement ABOHAN06047	Remboursement du dernier mois	18/01/2021
20/01/2021	20/01/2021	Exécution du service	Avance	Le car de Genève > Thonon est souvent en avance, il part avant 7h45 de Genève	Problème de stationnement au terminus, le car est obligé de partir en avance du départ.	22/01/2021
21/01/2021	15/12/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Covid 19 lettre région de remboursement de l'abonnement ABOHD307013 pour 200€	PAF remboursement ABOHD307013 200€	25/01/2021
29/01/2021	29/01/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Le conducteur, as eu un comportement commercial inadapté et n'est pas parti à l'heure	Le client n'a jamais dit bonjour et le conducteur lui a demandé de ne pas monter dans le car sans conducteur et qu'il part 5 min après pour ne pas passer en avance à l'arrêt Rives	05/02/2021
01/02/2021	01/02/2021	Exécution du service	Retard	Retard et avance sur les cars T71		05/02/2021
01/02/2021	01/02/2021	Exécution du service	Avance	Le car de 17h15 est passé en avance de 3 minutes à l'arrêt rive	Départ à l'heure du dépôt	20/03/2021
04/02/2021		Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de résiliation Abonnement ABOHAN07110	Remboursement mois de Février par Altibus	05/02/2021
16/02/2021	16/02/2021	Exécution du service	Retard	Le conducteur du car de 5h35 ne s'est pas arrêté à Place des arts	Rappel conducteur	16/02/2021
17/02/2021	15/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de report abo mensuel ABOHME07398	Refus pas de report possible et abonnement déjà révolu	18/02/2021
18/02/2021	11/01/2021	Exécution du service	Panne	Car en panne changement de car par l'exploitation	Report du billet T7119383024 au 27/02/2021	23/02/2021
03/03/2021	03/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car passe en avance à Sciez Chef-Lieu de 4 minutes	Demande à Thonon de trouver une solution pour réguler à Sciez	29/03/2021

08/03/2021	08/03/2021	Informations voyageurs		Mauvaise Girouette donc les passagers n'ont pas fait signe pour que le car s'arrête et le car ne s'est pas arrêté.	Retour exploit le conducteur a été convoqué et nous présentons nos excuses au client	09/03/2021
16/03/2021	16/03/2021	Comportement conducteur	Port du masque	Le conducteur ne porte pas le masque, Il est agressif dans sa réponse	Le conducteur a déjà eu un rappel l'exploitation fait un contrôle en ligne	18/03/2021
17/03/2021	17/03/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Le car de 7h N'est pas passé à Jussy il est resté sur la route principale	Le conducteur a reçu un message	19/03/2021
22/03/2021	09/04/2020	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Demande de remboursement d'un carnet CART7112163 déjà entamé	Refus de remboursement et allongement de la validité au 11/12 + rappel que le carnet n'est pas nominatif	22/03/2021
22/03/2021	31/03/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de résiliation abonnement suite licenciement ABOHAN7387	Résiliation au 22/03/2021 et remboursement du mois de mars par Altibus	22/03/2021
22/03/2021	15/03/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Demande de remboursement du carnet Déclit CART7113679 car erreur du prénom	Remboursement par Altibus	29/03/2021
30/03/2021	29/03/2021	Titre de transport / SAV	Léman pass/Swiss pass	Refus du Léman pass par le conducteur à cause de la Mise à jour de la tablette	Transféré à Thonon pour Remboursement ok	04/04/2021
02/04/2021	29/03/2021	Titre de transport / SAV	Léman pass/Swiss pass	Refus du Léman pass par le conducteur à cause de la Mise à jour de la tablette	Remboursement du billet	08/04/2021
11/04/2021	11/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de geste commercial sur abonnement pour covid ABOHAN07265	Abonnement utilisé régulièrement, refus de remboursement. Proposition de résiliation	12/04/2021
13/04/2021	13/04/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Anières	Envoi de la réclamation à Thonon pour rappel au conducteur d'être plus vigilant. Report du billet T7119395961	15/04/2021
15/04/2021	15/04/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt Anières	Envoi à Thonon pour rappel au conducteur Report du billet T7119396282	15/04/2021
16/04/2021	16/04/2021	Comportement conducteur	Port du masque	Le conducteur ne portait pas le maque et souhaite ne plus transporter la personne	Transféré à Thonon. Réponse excuses à la cliente	20/04/2021
20/04/2021	20/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Le carnet a été décompté une fois de trop CART7113657, la cliente a dû acheter un billet dans le car	Envoi du décompte des trajets mais pas de doublon. Je pense qu'a l'inverse un matin la validation n'a pas fonctionné et quelle a voyagé gratuitement	20/04/2021
03/05/2021	03/05/2021	Exécution du service	RETARD	Retards fréquents sur la ligne scolaire	Demande de précisions à la cliente.	04/05/2021
05/05/2021	05/05/2021	Comportement conducteur	Port du masque	Le conducteur ne porte pas le masque sur la Ligne T71.	Envoi à Thonon pour rappel au conducteur	06/05/2021
11/05/2021	10/05/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Altercation avec la cliente à la suite de la non-validité de son titre de transport	Transmis à Thonon	12/05/2021
21/05/2021	30/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Achat abonnement en double	Demande de remboursement à Altibus de l'abonnement ABOHME07912	25/05/2021
25/05/2021	25/05/2021	Exécution du service	Retard	Le conducteur a du retard sur le 1er départ de Thonon	Rappel au conducteur pour la ponctualité	25/05/2021
29/05/2021	29/05/2021	Titre de transport / SAV	Achat carnet	Demande de remboursement carnets de 10 suite covid CART7110629 CART7110392	Refus remboursement carnet : CART7110392 Remboursement ok CART7110629	01/06/2021
11/06/2021	11/06/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Billet unitaire pas vendu au bon tarif	Ok vu SAT et réponse tel à la cliente	11/06/2021

15/06/2021	15/06/2021	Sécurité	Port du masque	Les passagers ne portent pas le masque		15/06/2021
15/06/2021	15/06/2021	Exécution du service	Déviations	Arrêt Vezénaz non desservi suite déviation. Client n'avait pas eu l'info	Présent depuis vendredi sur le site	16/06/2021
17/06/2021	17/06/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance de 6 minutes	Réclamation par téléphone, envoi mail à Thonon	17/06/2021
18/06/2021	18/06/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Le conducteur a eu une réaction très violente face à une cliente	Le conducteur n'est pas coutumier du fait et un rappel lui a été fait	21/06/2021
18/06/2021	18/06/2021	Exécution du service	Avance	Réclamation téléphone, le car était en avance de + de 6 min à Veigy Douane	Rappel au conducteur	18/06/2021
03/07/2021	25/08/2021	Titre de transport / SAV	Achat carnet	Demande de remboursement d'un carnet Cart7112072 suite covid.	Carnet non utilisé, ok pour le remboursement par PAF -2€ de frais de dossier	13/07/2021
15/07/2021	14/07/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance à Douvaine mairie de 6 min demande de remboursement des billets	Ok remboursement par Altibus T7119410747 T7119409067	15/07/2021
22/07/2021	22/07/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le conducteur du car de 18h30 G<T ne s'arrête pas aux arrêts		23/07/2021
23/07/2021	23/07/2021	Exécution du service	Avance	Départ de 17h30 fait en avance	Avance non confirmée	23/07/2021
26/07/2021	26/07/2021	Exécution du service	Retard	Le car de 7h06 à Letroz n'est pas passé, demande de remboursement	Le car est parti de la place des arts à l'heure et il est passé avec 13 min de retard. Offre d'un nouveau billet	26/07/2021
27/07/2021	27/07/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le car de 7h le matin ne passe plus depuis plusieurs jours	Pb de planification	30/07/2021
29/07/2021	28/07/2021	Exécution du service	Non rencontré	Depuis 1 semaine le 18h30 G<T ne passe pas. Réclamation par téléphone	Pb de planification	29/07/2021
29/07/2021	28/07/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le matin vers 7h et le soir vers 18h30 de gros retard sur la ligne	Pb de planification	29/07/2021
05/08/2021	04/08/2021	Exécution du service	Avance	Passage en avance		13/08/2021
09/08/2021		Titre de transport / SAV		Billet unitaire acheté alors qu'abonné. Demande de remboursement de 9,60	Demande de RIB	16/08/2021
13/08/2021	13/08/2021	Confort	Attitude non commerciale	Musique trop forte + téléphone au volant		16/08/2021
13/08/2021	12/08/2021	Comportement conducteur	Port du masque	T71 5h50	Plainte FB	13/08/2021
16/08/2021	14/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 18h30 Genève - Service non assuré	Transmis à Thonon / Conducteur SAT n'a pris lu sa feuille de travail. Proposition de dédommagement de 5€ correspondant aux frais Thonon - Genève	16/08/2021
18/08/2021	14/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 18h30 Genève - Service non assuré		18/08/2021
18/08/2021	17/08/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Conducteur insultant, ne souhaitant pas prendre les personnes de Pallanerie pour Genève		19/08/2021
20/08/2021	20/08/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Client pris à partie car a fait un mail concernant le non-port du masque du conducteur		27/08/2021
21/08/2021	14/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 18h30 Genève - Service non assuré	Remboursement Train	23/08/2021

07/09/2021	07/09/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Départ 18h - gare des eaux-vives	Rappel à Thonon	09/09/2021
07/09/2021	07/09/2021	Exécution du service	Retard	Car 07h21 de Douvaine pour Thonon		09/09/2021
08/09/2021		Confort	Confort	Trajet inconfortable en raison des nuisances sonores	Demande de précisions sur l'horaire	09/09/2021
09/09/2021	09/09/2021	Exécution du service	Retard		Conductrice en formation	15/09/2021
13/09/2021		Titre de transport / SAV		Demande de remboursement abo annuel suite arrêt maladie	Ok pour 387,5€	14/09/2021
16/09/2021		Exécution du service	Itinéraire non respecté	Accès aux voies bus	En raison travaux Anieres - en cours de réparation	27/09/2021
17/09/2021		Exécution du service	Itinéraire non respecté	Accès aux voies bus	En raison travaux Anieres - en cours de réparation	23/09/2021
23/09/2021	22/09/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Conducteur désagréable.		23/09/2021
28/09/2021		Offre non adaptée		Besoin d'un titre de transport qui répond mieux aux attentes de télétravail que le carnet de 10t ou 70t.		29/09/2021
30/09/2021		Titre de transport / SAV		Remboursement abo suite problème de santé		30/09/2021
04/10/2021	04/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Collonges-Bellerive pour Genève Eaux vives	Demande de précisions sur l'horaire - 9h00 Arrêt de Mancy	05/10/2021
06/10/2021	05/10/2021	Exécution du service	Avance	Départ de Genève Rive à 16h56 au lieu de 17h.	Transmis à Thonon - Rappel aux conducteurs concernant l'avance	07/10/2021
27/10/2021		Titre de transport / SAV		Demande de résiliation Abo Presto 30 à 65€ ABOHME09061	Remboursement de 62,8€. PAF OK 15/11/221	15/11/2021
28/10/2021	28/10/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	N'a pas apporté toute l'assistance nécessaire à une personne présente avec sa valise de 20kg et son bébé		29/10/2021
02/11/2021	02/11/2021	Exécution du service	Retard	Retard 30 min sur course aller - service de 9h00 en retard de 25 min	Proposition de remboursement client ou utilisation titre avant le 11/12/21	02/11/2021
02/11/2021	29/10/2021	Confort	Confort	Radio trop forte	Rappel au conducteur	02/11/2021
08/11/2021	08/11/2021	Exécution du service	Retard	Le conducteur ne s'est pas réveillé (30 min de retard)		08/11/2021
09/11/2021	09/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Conducteur a refusé la prise en charge du berger allemand. 14h15 de Thonon pour Genève.	Chien non muselé. Réponse fait Remboursement billet ok	12/11/2021
15/11/2021		Exécution du service	Non rencontré	Service de 07h40 non assuré.	Course supprimé grève	15/11/2021
15/11/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7112510	209,8 : Validé le 17/01/2022	10/01/2022
22/11/2021	22/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	6h23 Cabrettes	Conducteur n'a pas effectué son départ validé le 13/01/2022 : 85,05 €	22/11/2021
01/12/2021	29/11/2021	Exécution du service	Avance	5 Min au départ à 5h35 + 5 min en avance à Douvaine	Rappel à l'ordre	02/12/2021

04/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Remboursement abo annuel acheté en agence	Compte client C18005	07/12/2021
05/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART7114297		09/12/2021
07/12/2021		Exécution du service	Non rencontré	12h32 JJ Rousseau	Départ à 12h50	09/12/2021
08/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART7115196		09/12/2021
08/12/2021		Exécution du service	Avance	07h40 Veigy Douane Passé à 07h35	Pas de géolocalisation	08/12/2021
08/12/2021		Exécution du service	Non rencontré	Départ 05h35 Thonon		08/12/2021
09/12/2021		Exécution du service	Arrêt non desservi	Arrêt Corsier Soleil non desservi	Rappel général	09/12/2021
09/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART7115360	16,6 - PAF ok le 16/12/2021	16/12/2021
09/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART7115274	Envoi nouveau RIB - 48,6	
10/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART726444	302,4 - PAF ok le 16/12/2021	16/12/2021
10/12/2021	10/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Fort retard cause neige		15/12/2021
10/12/2021	10/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART7115419	27,8 - PAF ok le 16/12/2021	15/12/2021
10/12/2021	10/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Fort retard cause neige	Remboursement	31/12/2021
14/12/2021	10/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Fort retard cause neige		15/12/2021
14/12/2021	10/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Fort retard cause neige		15/12/2021
14/12/2021	10/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Fort retard cause neige		15/12/2021
14/12/2021	10/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	T7211119382920	Demande suite intempéries - 21 : Validé le 17/01/2022	29/12/2021
15/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Cart7111198	171,3 - Validé le 23/12	23/12/2021
15/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115654	37,8 : Validé le 17/01/2022	29/12/2021
17/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115665	37,8 - Validé le 13/01/2022	17/12/2021
23/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7114802	23,1 - Validé le 24.12	24/12/2021
23/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115518	314,7 - Validé le 24.12	24/12/2021
24/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115341	32,4 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
24/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115408	54 validé le 13/01/2022	27/12/2021

24/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115325	22,05 : Validé le 17/01/2022	03/01/2022
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115339	Validé le 13/01/2022 36 euros	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7114990 - CART7115568 - CART7115711	24,75 : Validé le 03/02/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7110906	171,3 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART112639	166,6 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART115466	32,4 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7114891	154,3 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART719436	197,5 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115538	36 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115612	12,6 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
28/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7113311	32,4 : validé le 13/01/2022	28/12/2021
29/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7115765	12 : validé le 13/01/2022	29/12/2021
29/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART728902	364,1 : Validé le 13/01/2022	29/12/2021
30/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7111142	46,3 : Validé le 17/01/2022 + Complément 78,70 le 04/02/2022	30/12/2021
30/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7114662	28,8 : Validé le 17/01/2022	30/12/2021
31/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat billet	CART7110347 CART7110786 CART7111155	162 € : Validé le 17/01/2022	31/12/2021
31/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7114779	50,4 : Validé le 24/01/2022	03/01/2022
31/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART7112163	43,2 : Validé le 17/01/2022	03/01/2022

Ligne T72						
Date réception	Date incident	Objet	Sous.Objet	Commentaires	Traitement	Retour
03/01/2021	03/01/2020	Exécution du service	Avance	Le car est passé à 9h10 à Cruseilles au lieu de 09h26	Avance confirmée - rappel conducteur	04/01/2021
04/01/2021	04/01/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé avec 7 minutes d'avance à l'arrêt, 5 personnes ont donc dû attendre le car d'après	Retour fait au conducteur sur les trajets en avance.	08/01/2021
11/01/2021	02/01/2021	Exécution du service	Avance	Le car est parti avec 4 minutes d'avance à Etoile et est arrivé avec 10 minutes d'avance à Annecy	Avance confirmée - rappel conducteur	11/01/2021
12/01/2021	12/01/2021	Informations voyageurs	Vente en ligne/ Site web	La géoloc ne fonctionne pas sur le site	Vérification tout fonctionne	14/01/2021
12/01/2021	12/01/2021	Titre de transport / SAV	Vente en ligne/ Site web	Achat d'un abonnement 365 au lieu d'un combiné suite problème site TPG	Remboursement de l'abonnement ABOHAN07502 car présentation d'achat d'un Léman pass	14/01/2021
15/01/2021	15/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	La passagère a acheté un billet pour la zone au-delà de son abonnement. Elle a dû acheter un billet dans le car.	Remboursement du billet T7219377978 par Altibus	15/01/2021
16/01/2021	16/01/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur n'a pas vu les jeunes à l'arrêt à cause d'un mur de neige. Quand il les a vu, il n'a pas pu s'arrêter	Changement billet T7219378130	19/01/2021
18/01/2021	18/01/2021	Comportement conducteur	Port du masque	Les passagers ne portent pas le masque au fond du car	Réponse au client, mise en place de nouveaux écrans de rappel dans le car.	21/01/2021
19/01/2021		Titre de transport / SAV	Achat abonnement	ABOHME07484 abonnement pas utilisé covid arrêt de travail	Nouvel abonnement ok envoyé le 28/01	19/01/2021
19/01/2021	15/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Arrêt maladie demande de remboursement de l'abonnement ABOHME07484	Offre d'un nouvel abonnement ABOHME07529	19/01/2021
21/01/2021	19/12/2020	Exécution du service	Avance	Le car n'est jamais passé à l'arrêt étoile	Erreur de planning - Départ avec 10min d'avance. Remboursement du billet T7209375383 par Altibus	22/01/2021
21/01/2021	18/01/2021	Exécution du service	Avance	Le car part de Ziplo avec 3 minutes d'avances	Réponse au client le conducteur va avoir un rappel	22/01/2021
21/01/2021	20/01/2021	Exécution du service	Avance	Le car part de Ziplo avec 6 minutes d'avance	Réponse au client le conducteur va avoir un rappel	22/01/2021
21/01/2021	15/07/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Suite licenciement demande de remboursement abonnement	Résiliation abonnement ABOHAN06375 remboursement par Altibus	25/01/2021
25/01/2021	25/01/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Appel téléphonique L'arrêt n'est pas desservi, le conducteur n'a pas respecté l'itinéraire.	Arrêt non desservi à cause de la neige. Copponex Follon	25/01/2021
27/01/2021	26/01/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet 24h après	Refus de remboursement du billet T7219379762	16/03/2021
29/01/2021	26/01/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le car n'est pas passé à l'arrêt rue des Muguets	Erreur formation conducteur	01/02/2021

01/02/2021	05/02/2021	Titre de transport / SAV	Report billet	Demande de report	Nouveau billet pour 16/06	10/02/2021
03/02/2021	03/02/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le car n'est pas passé à Beaumont le Chable - Service 8h25	Pas de geoloc. Attente exploit. Transmis par GR Annecy. Pas de coordonnées.	
05/02/2021	05/02/2021	Exécution du service	Retard	Bus toujours en retard à l'arrivée à St Julien de 15 à 30 min.	Départ effectué en retard le 05/02. Reste des horaires à repointer	08/02/2021
09/02/2021	09/02/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Remboursement Abo 400 - ABOHD407066	Cheque 100€ en attente encaissement. Remboursement de 100€ à faire. PAF envoyé 10/02	10/02/2021
09/02/2021	29/01/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	Altercation avec un cycliste		11/02/2021
09/02/2021		Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de résiliation abonnement Suite Covid ABOHAN07274 par téléphone	Demande de remboursement par Altibus	09/02/2021
19/02/2021	29/10/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de remboursement Abo ABOHD407287 2 deniers trimestres	Réception de la carte de Transport le 06/04. Le dernier chèque de 200€ ne sera pas encaissé.	01/03/2021
19/02/2021	29/10/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de remboursement Abo ABOHD406877 2 derniers trimestre	Demande de remboursement à Altibus	01/03/2021
19/02/2021	29/10/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de remboursement Abo ABOHD407156 2 derniers trimestre	Demande de résiliation à Altibus	01/03/2021
24/02/2021	24/02/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à Colombière	Rappel au conducteur excuses au client	01/03/2021
25/02/2021	25/02/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le car n'est pas passé à l'arrêt Etoile Lancy Le client y était de 13h10 à 13h55, Demande de remboursement du billet T7219384431	Le car est passé à 13h22 et a marqué l'arrêt. Pas de remboursement	01/03/2021
25/02/2021	15/02/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt St Julien Cervonex demande de remboursement du billet T7219382648	Proposition report du billet ou remboursement à 100%	01/03/2021
26/02/2021	01/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car est en avance et ne fait pas tous les arrêts de Fillières	Le conducteur sort du roulement de la ligne	01/03/2021
26/02/2021	29/10/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de remboursement Abo ABOHD406870 2 deniers trimestres	Demande de résiliation à Altibus	01/03/2021
26/02/2021	23/02/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet car n'a pas trouvé l'arrêt	Proposition de report du billet T7219384136	01/03/2021
27/02/2021	21/02/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Le client a dû acheter le billet en double T7219383806 car le premier a tardé à arriver en mail.	Proposition du report du billet T7219383807 au 23/04/2021	01/03/2021
02/03/2021	27/02/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Véhicule est passé sans s'arrêter à 17h10	Geoloc véhicule de 17h07 à 17h10 stationné à l'arrêt	03/03/2021
02/03/2021	02/03/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le car ne s'est pas arrêté malgré les signes de la client	Reçu oralement en GR	02/03/2021
09/03/2021	09/03/2021	Exécution du service	Retard	Retard important à Genève demande de remboursement du billet	Refus de remboursement bouchon entre Perly et Bachet prise de retard de 1h	09/03/2021
10/03/2021	10/03/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à l'arrêt et aucun passager n'a fait signe. Demande de remboursement billets	Pas de signe pas d'arrêt. La faute est aux passagers pas de remboursement de billet.	11/03/2021

15/03/2021	19/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car de 6h de Genève est passé avec 3 minutes d'avances à l'arrêt Jussy	Rappel au conducteur	19/03/2021
15/03/2021	12/03/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur ne s'est pas arrêté à Genève Jonction.	Demande le remboursement du billet Aller et Retour T7219386711 ok Aller mais retour selon les CGV	22/03/2021
19/03/2021		Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Courrier de la région, résiliation abo ABOHD307079 Marschall Jody DECLIC 3 555465	Demande de remboursement de 100€ à Altibus	29/03/2021
22/03/2021	19/03/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le conducteur n'a pas pris les passagers à l'arrêt Colombière 3 personnes	Convocation de la conductrice	22/03/2021
22/03/2021	20/03/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Conducteur désagréable, insultant et diffamant. Non-respect des consignes concernant l'accueil de public en situation de handicap. Annonce sonores absente	Convocation du conducteur	25/03/2021
29/03/2021	29/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance à Lancy 16h20. Régulation Césièrre par téléphone	Le car est passé à l'heure	29/03/2021
30/03/2021	29/03/2021	Exécution du service	Avance	Passée en avance à Jonction 18h15 au lieu 18h18. Le Tram a fait des appels pour quelle attende les passagers en correspondance. Par téléphone.	Demande à la conductrice de réguler à Seujet et d'attendre la correspondance avec le Tram quand il n'y a pas de TPG dernière elle,	30/03/2021
30/03/2021	26/03/2021	Exécution du service	Retard	Non-respect de l'itinéraire passer par Perly. 15 minutes de retard	Ensemble des arrêts effectués. Pas de retard constaté	30/03/2021
30/03/2021	30/03/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Attitude non commerciale, vitesse excessive	Contrôle effectué par la formatrice	01/04/2021
01/04/2021	01/04/2021	Exécution du service	Avance	Le car de 06 est passé à 6h32 au lieu de 6h35 à St Julien Centre	Rappel au conducteur	01/04/2021
01/04/2021	01/04/2021	Exécution du service	Avance	Le car de 7h est passé en avance à Jonction 8h06 au lieu de 8h21	Rappel au conducteur	01/04/2021
01/04/2021	01/04/2021	Exécution du service	Avance	Le car de 6h45 est passé en avance à Jonction 8h08 au lieu de 8h14	Rappel au conducteur	01/04/2021
06/04/2021	04/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	La personne était malade demande de report du billet T7219390886	Refus de remboursement du billet sauf attestation Covid	06/04/2021
06/04/2021	06/04/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Le car n'est pas passé à l'arrêt muguet à 15h51. Réclamation par téléphone	Le conducteur n'a pas lu sa feuille de route.	06/04/2021
07/04/2021	07/04/2021	Exécution du service	Avance	Demande de remboursement du billet car n'a pas vu le car à l'arrêt St Julien centre de 7h45 à 8h45	Le car est passé à 7h39 au lieu de 7h51. Convocation par le responsable. Mise en place d'information générale sur les avances. Remboursement par Altibus du billet T7219391199	07/04/2021
08/04/2021	08/04/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance à l'arrêt Etoile de 3 min	Vérification Géoloc Passé à 17h06 au lieu de 17h09. Excuse au client	09/04/2021
12/04/2021	12/04/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le car de 18h20 G<A n'est pas passé à l'arrêt Lancy	Vérification Géoloc, le car est passé à 18h44	15/04/2021
15/04/2021	15/04/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	Le conducteur roule vite en ville et double les vélos dangereusement	Rappel au conducteur	16/04/2021
16/04/2021	15/04/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le départ de 21h de l'aéroport a n'a pas été effectué, demande de remboursement du billet.	Vérification Géoloc, le car a bien fait son départ. Remboursement du billet	19/04/2021

17/04/2021	17/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat carnet	Achat du carnet CART726658 non utilisé	Ok, remboursement par PAF	19/04/2021
18/04/2021	18/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet T7219392352 car l'avion était en retard	Acceptation de remboursement pour achat d'un carnet de 10. Demande à Altibus de faire un avoir pour acheter le carnet	19/04/2021
19/04/2021	19/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Carnet non utilisé depuis mars 2020 demande de remboursement	Carnet non utilisé, ok pour le remboursement CART726658 Demande à Altibus	19/04/2021
19/04/2021	18/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement de billets T7219392651 T7219392650 car n'a pas pu utiliser le billet, visite aux urgences pour un passager	Demande de justificatif pour le remboursement. Sinon hors condition de remboursement	20/04/2021
29/04/2021	29/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Le conducteur n'a pas pris en compte la carte oua avec l'abonnement Sibra et a fait payer un ticket	Remboursement du ticket par PAF T7219394325	29/04/2021
03/05/2021	03/05/2021	Exécution du service	Retard	Retard récurrent sur le départ de 5h30 Anney + passage à ZIPLO		03/05/2021
05/05/2021	05/05/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	07h06 - Arrêt le Noiret. Eleve est sorti de l'arrêt car avant l'arrivée du véhicule qui a continué tout droit	Envoi billet A/R pour le 19 en dédommagement	06/05/2021
10/05/2021	02/05/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Double prélèvement	Ok remboursé	12/05/2021
12/05/2021	12/05/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Eleve non pris en charge sur présentation d'un billet jaune décliné sur adaptations scolaires	Transmis à exploit	18/05/2021
14/05/2021	14/05/2021	Informations voyageurs	Annonce sonore	Mauvaise annonce sonore indique Pringy Gare à Filière P+R	Vérification de la girouette sur le car et proposition de report du billet	17/05/2021
16/05/2021	16/05/2021	Exécution du service	Avance	Arrêt St Julien non desservi demande de remboursement du billet T7219397156	Ok remboursement du billet par Altibus. Passage en avance de 13 min	17/05/2021
17/05/2021	16/05/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Non rencontré 14h28 à Pringy Bourg	Passage Ok en géoloc du car de ligne et du doublage	18/05/2021
26/05/2021	27/05/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet T7219394987, refus, proposition de report,	Ok, nouveau billet pour le 02/06/2021	28/05/2021
27/05/2021	17/05/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Demande de remboursement du billet Anney-Pont de la caille car l'arrêt pont de la caille n'est pas desservi actuellement pour Travaux	Arrêt non desservi dans le sens A>G pour Travaux Remboursement du billet T7219397423 par PAF	19/07/2021
28/05/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Demande de remboursement suite licenciement	Ok remboursement de 62,8€	01/06/2021
31/05/2021	28/05/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet T7219399529 le 31/05 voyage prévu le 28/05	Billet acheté le 28/05 à 10h pour un trajet le 28/05 à 10h20. Refus de remboursement	01/06/2021
03/06/2021		Titre de transport / SAV	Achat billet	Pb site internet / pas de monnaie pour payer le billet	Amende SCAT annulé	04/06/2021
04/06/2021	03/06/2021	Confort	Confort	Le chauffage est à fond dans le véhicule	Info en Maintenance, réponse au client	07/06/2021
06/06/2021	06/06/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de remboursement du billet T7219401482 car n'a pas pu l'utiliser	Billet acheté le 06/06 à 18h pour un départ à 19h55. Refus de remboursement du billet	07/06/2021

14/06/2021	13/06/2021	Exécution du service	Retard	Le car n'est jamais passé à l'arrêt Pringy Gare à 19h21	Le car avait 15 minutes de retard	18/06/2021
15/06/2021	15/06/2021	Confort	Climatisation	Pb de climatisation à bord du véhicule	Pb de climatisation - Prise en charge billet	16/06/2021
15/06/2021	15/06/2021	Confort	Climatisation	Pb de climatisation à bord du véhicule + retard	Ok prise en charge billet	16/06/2021
15/06/2021	12/06/2021	Comportement conducteur	Rendu monnaie	Refus de rendu de monnaie. La jeune fille a dû prendre le car d'après.	Réponse aux parents et rappel au conducteur	18/06/2021
17/06/2021	17/06/2021	Confort	Bagages	La trottinette a été apparemment cassé dans le car le conducteur aurais eu une conduite brusque	Non responsable des affaires transportées en soute	17/06/2021
17/06/2021	15/06/2021	Confort	Climatisation	Pb de climatisation à bord du véhicule	Pb de climatisation à bord du véhicule Mail par services régionaux	18/06/2021
19/06/2021	22/05/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Demande de changement de date pour le billet T7219403966	En attente de nouvelles dates	21/06/2021
21/06/2021	21/06/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance au Châble ce n'est pas la première fois	Passage en avance de 2min rappe au conducteur et écran général.	21/06/2021
01/07/2021	01/07/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Jonction non assuré à 6h15 -Client a couru derrière le car		01/07/2021
01/07/2021	01/07/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Jonction non assuré à 6h15 -Client a couru derrière le car		01/07/2021
05/07/2021	05/07/2021	Exécution du service	Retard	Départ 10h15 réalisé à 10h24		07/07/2021
09/07/2021	25/06/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Le conducteur avait une attitude très agressive vis-à-vis des autres usagers de la route. Au point d'insulter. Très désagréable pour la cliente		09/07/2021
12/07/2021	12/07/2021	Exécution du service	Retard	La cliente a attendu le bus, mais il n'est jamais passé	Défaut prise de service, le remplacement a été fait à 12h50 au lieu de 12h15. Remboursement du billet T7219409951 par Altibus	13/07/2021
13/07/2021	13/07/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Le conducteur ne s'est pas arrêté. Cliente au téléphone	Aucun passager n'a fait signe	13/07/2021
13/07/2021	14/07/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Erreur du client pas le billet dans le mauvais sens	Remboursement du billet T7219410344 car achat d'un nouveau billet	15/07/2021
16/07/2021	26/06/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Refus de billet au guichet de vente d'un billet pour Genève. Demande de prise en charge du taxi. Par courrier recommandé	Ok pour le remboursement de 50€	29/07/2021
18/07/2021	18/07/2021	Titre de transport / SAV	Vente en ligne/ Site web	Problème vente en ligne T72 sur le site web Transalis	Report sur altibus.com	19/07/2021
19/07/2021	17/07/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Le conducteur n'a pas émis de billet, et il a facturé 9,20€ 3 fois Le conducteur n'a pas pris en compte les cartes des transports scolaires	Conducteur reçu par le directeur, remboursement du trop payé.	20/07/2021
19/07/2021	16/07/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	La cycliste s'est fait klaxonner pas un car de la ligne T72 car il ne collait à sur la droite de la chaussée	Identification du conducteur et rappel d'adopter une attitude non commerciale	20/07/2021
20/07/2021	20/07/2021	Exécution du service	Retard	Le conducteur est parti avec 10 min de retard de la gare 2 jours de suites	Rappel au conducteur	

20/07/2021	20/07/2021	Comportement conducteur	Rendu monnaie	N'avait pas la monnaie de 5€		23/07/2021
22/07/2021	22/07/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	19h55 Jonction -	Passage entre 30 et 20km/heure devant l'arrêt	17/08/2021
26/07/2021	24/08/2021	Exécution du service	Avance	Demande de remboursement du billet car passé en avance T7219411287	Ok, remboursement par Altibus, le car est passé avec 13 minutes d'avance. Rappel au conducteur	05/08/2021
27/07/2021	27/07/2021	Titre de transport / SAV	Rendu monnaie	Refus de rendre la monnaie et laisser sur le bord de la route un mineur. Le car 13h07.	Réclamation par téléphone, Retour à la conductrice	27/07/2021
27/07/2021	25/07/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	05h45 conducteur pas agréable sens Annecy > Genève	Réclamation par téléphone	27/07/2021
27/07/2021	25/07/2021	Comportement conducteur	Rendu monnaie	12h30 conducteur refus Franck Suisse Genève > Annecy et pas de Rendu de monnaie.	Réclamation par téléphone	27/07/2021
29/07/2021	29/07/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	Conduite très brusque	Demande au responsable de faire un rappel	03/08/2021
30/07/2021	30/07/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de report de l'abonnement	Refus car pas possible	30/07/2021
30/07/2021	30/07/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	La conduite du conducteur est un peu brusque	Le conducteur a été identifié - test avec la formatrice	30/07/2021
02/08/2021	31/08/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	La personne ne prend plus le car depuis des mois et va être licencié au 31/08. Demande de résiliation abonnement ABOHAN07713	Ok fin de l'abonnement au 05/08/2021 et fin par Altibus au 15/08 avec débit et crédit du mois	05/08/2021
03/08/2021	26/07/2021	Exécution du service	Avance	N'a jamais vu le car	Géoloc, le conducteur est passé en avance de 13 minutes Remboursement du billet T72 T7219412469	03/08/2021
03/08/2021	03/08/2021	Titre de transport / SAV	Achat carnet	Erreur lors de l'achat du carnet CART728461	Remboursement du carnet par Altibus a acheté un carnet le 04/08	05/08/2021
03/08/2021	03/08/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	La conductrice n'a pas entendu la demande d'arrêt et les appels de la passagère	Remboursement du billet par Altibus Demande d'info à l'exploit	05/08/2021
04/08/2021	03/08/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Demande de remboursement car pas trouvé l'arrêt Aéroport	Refus	12/08/2021
10/08/2021	10/08/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Neydens Les Mouilles - Mineur non pris en charge à 11h.	Passage à l'arrêt à 60km/heure	11/08/2021
10/08/2021	10/08/2021	Exécution du service	Retard	Retard 10 min sur le départ de 04h30	Erreur horaire conducteur	12/08/2021
13/08/2021	12/08/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Arrêt ZIPLO non rencontré à 18h15	Passage geoloc à 18h18	13/08/2021
13/08/2021	12/08/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	16h15 Jonction -	Passage entre 30 et 20km/heure devant l'arrêt	16/08/2021
15/08/2021	15/08/2021	Confort	Climatisation	Pb de climatisation sur le 12h15 - 35€	Remboursement billet	19/08/2021
15/08/2021	15/08/2021	Confort	Climatisation	Pb de climatisation sur le 12h15 - 35€	Remboursement billet	19/08/2021
17/08/2021	15/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	21h00 Départ Aéroport	Geoloc Départ 21h03	17/08/2021
17/08/2021	16/08/2021	Exécution du service	Retard	20 min de retard à l'arrivée	Départ ok à 10h15	17/08/2021

20/08/2021	19/08/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	6h15 Jonction		25/08/2021
23/08/2021	23/08/2021	Comportement conducteur		Le conducteur a été agressé par un client qui n'avait pas de billet ni d'argent pour payer le trajet		23/08/2021
23/08/2021	21/08/2021	Comportement conducteur	Achat billet	La conductrice n'a pas été aimable pour les renseigner comment acheter un billet pour le trajet Neydens > Genève		25/08/2021
25/08/2021	25/08/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers		Attente RIB	09/09/2021
26/08/2021	26/08/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Ne respecte pas le code de la route et fait des doigts d'honneur		27/08/2021
27/08/2021	27/08/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Départ 12h15 Annecy - Agressif avec les conducteurs		30/08/2021
27/08/2021	27/08/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Pas d'arrêt à Allonzier Falconnet à 11h01	Demande de remboursement billet	30/09/2021
29/08/2021	29/08/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Départ 19h15 - Conduite brusque - attitude désagréable avec les clients		30/08/2021
02/09/2021	03/09/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le car n'a pas voulu desservir St Julien Gare		03/09/2021
03/09/2021	06/09/2021	Confort	Confort	Des passagers ne portent pas le masque	Des écrans annonces sonores sont mise en place + des contrôles	06/09/2021
03/09/2021	03/09/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Le conducteur n'a pas voulu réouvrir la porte en GR d'Annecy	Client arrivé en retard en GR - Car déjà en manœuvre pour partir	09/09/2021
07/09/2021	07/09/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Départ 06h20 St Julien - Arrêt Neydens		08/09/2021
08/09/2021	07/09/2021	Exécution du service	Retard	Départ 06h20 Retard fréquent	Départ à l'heure de St Julien	08/09/2021
09/09/2021	09/09/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	07h34 - Arrêt Galbert Un autre véhicule était présent et le car de la ligne T72 l'a doublé	Pris en charge par le service suivant	09/09/2021
13/09/2021	13/09/2021	Exécution du service	Panne	Retard sur le départ de 07h30	Demande de prise en charge du billet pour le retard	14/09/2021
13/09/2021	13/09/2021	Exécution du service	Panne	Retard sur le départ de 07h30		14/09/2021
14/09/2021		Offre non adaptée		Mise en place d'un express Annecy > Genève entre 07h et 08h Mise en circulation de véhicule plus écologique		14/09/2021
14/09/2021	14/09/2021	Exécution du service	Retard	Retard régulier sur le départ de 07h30		14/09/2021
14/09/2021	14/09/2021	Exécution du service	Retard	Retard régulier sur le départ de 07h30	Demande de prise en charge du billet pour le retard	14/09/2021
14/09/2021	14/09/2021	Comportement conducteur		N'a pris en charge la cliente à 09h15 et l'a poussé hors du véhicule	Traité au téléphone	14/09/2021
15/09/2021		Informations voyageurs		Pas de contrôle du passe-sanitaire à bord		16/09/2021
16/09/2021		Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Jonction pour Genève Aéroport		23/09/2021

17/09/2021	17/09/2021	Exécution du service	Retard	Départ 14H15 Annecy Arrivée à Genève à 16h au lieu de 15h30	Départ GR Annecy 5 min de retard	23/09/2021
19/09/2021	19/09/2021	Exécution du service	Avance	10h à la barrière de sortie		23/09/2021
20/09/2021	20/09/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Était derrière un car scolaire à l'arrêt Colombière. Il a doublé et a donc laissé les personnes	Téléphonique.	20/09/2021
20/09/2021	20/09/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Était derrière un car scolaire à l'arrêt Colombière. Il a doublé et a donc laissé les personnes		20/09/2021
20/09/2021		Exécution du service	Retard	Passage à Pringy avec 20 minutes de retard	Passage à 07h51 au lieu de 07h41	20/09/2021
20/09/2021	17/09/2021	Exécution du service	Retard	Colombière 17h37 au lieu de 17h23 - Correspondance vol manqué	Arrivée en GR à l'heure mais départ avec 07 min de retard	20/09/2021
20/09/2021	08/09/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt St Julien Centre	Demande remboursement billet	23/09/2021
20/09/2021	13/09/2021	Exécution du service	Panne	Vol raté à la suite de panne véhicule	Prise en charge d'une partie des frais	18/10/2021
21/09/2021	21/09/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Retard sur le départ de 07h30 et conducteur pas agréable		23/09/2021
21/09/2021	04/09/2021	Exécution du service	Avance	Passage à St Julien Centre à 07h43 au lieu de 07h53		27/09/2021
23/09/2021		Exécution du service	Retard	Retard à Filière sur le départ de 06h00 Aéroport Mardi / Mercredi	Mardi : 10 min de retard Pont de la Caille / Bloqué Allonzier 8h à Filière Mercredi 07h24 au lieu de 07h13	23/09/2021
23/09/2021		Titre de transport / SAV		Demande de remboursement à la suite d'un problème de santé		27/09/2021
23/09/2021		Informations voyageurs		Surveillance des bagages en soute		27/09/2021
24/09/2021	24/09/2021	Exécution du service	Retard	Départ 16h affiché en retard indéterminé	Départ effectué à 16h05. Panne uniquement sur le service de doublage	27/09/2021
27/09/2021	27/09/2021	Exécution du service	Retard	Départ 7h30 Annecy fait à 07h45	Transmis Branchy	27/09/2021
27/09/2021		Exécution du service	Déviation	Arrêt Beaumont Le Chable	Non desservi pendant une semaine suite éboulement	27/09/2021
28/09/2021		Offre non adaptée		Rajout de l'arrêt Annecy - Genève Bellevue		29/09/2021
28/09/2021	28/09/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Remboursement billet acheté en GR	28-2=26	29/09/2021
30/09/2021	27/09/2021	Comportement conducteur		Conducteur malpoli et agressif avec les clients. Départ 13h de Genève	Ok téléphone	30/09/2021
04/10/2021	04/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	1h de retard + arrêt Colombière non desservi	Demande de précisions sur l'horaire	05/10/2021
04/10/2021	04/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Sur effectif 17h50 - non prise en charge des passagers à Colombière		07/10/2021
04/10/2021	04/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Retard important départ 6h20 de St Julien - Arrêt Le Noiret non réalisé	Passage à proximité de l'arrêt à 60km/h	07/10/2021

04/10/2021	04/10/2021	Exécution du service	Retard	Départ 7h30 fait avec 45 min de retard	80€ offert sur abo mensuel septembre	07/10/2021
05/10/2021	05/10/2021	Exécution du service	Avance	Départ en avance de Genève Etoile à 17h40	Geoloc départ à 17h40	06/10/2021
11/10/2021	18/05/2021	Titre de transport / SAV		Le conducteur a gardé le ticket de 10t de la cliente. Départ 10h15 d'Annecy / Genève	Carnet vendu le jour même solde 0	11/10/2021
11/10/2021	11/10/2021	Exécution du service	Avance	Passage à 06h30 à St Julien au lieu de 06h35		11/10/2021
11/10/2021	10/10/2021	Exécution du service	Avance	Départ avant 17h10 de l'aéroport	Véhicule présent de 16h47 à 17h10. Pas de remboursement taxi mais ok pour billet non utilisé	11/10/2021
11/10/2021	08/10/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Refus de faire les arrêts entre Cruseilles et St Julien en genevois. Les clients ont dû prendre le 17h15.	Mise en place d'un doublage. Mauvaise compréhension avec les jeunes	12/10/2021
12/10/2021	11/10/2021	Exécution du service	Avance	Passage à 06h30 à St Julien au lieu de 06h35		14/10/2021
13/10/2021		Titre de transport / SAV	Achat billet	Gare routière Aéroport a vendu un billet Aéroport > Nangy à 8€ au lieu de 4,20		13/10/2021
16/10/2021	16/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	10h Aéroport de Genève	Ok à la geoloc. Cliente pas au bon arrêt	18/10/2021
18/10/2021	18/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	09h05 - 09h48 St Julien Cervonnex	06-12-18-59-59	18/10/2021
18/10/2021	18/10/2021	Exécution du service	Avance	10h57 Copponex Follon	Geoloc 10h54	18/10/2021
21/10/2021	11/10/2021	Exécution du service	Retard	1h de retard	Vol loupé - T7219430252	26/10/2021
23/10/2021	23/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	12h10 Arrêt Charmille		28/10/2021
23/10/2021	23/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	12h10 Arrêt Charmille		28/10/2021
28/10/2021	28/10/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	13h13 Arrêt Filliere Croix Blanche	Est passé par la nationale. Réponse en direct au téléphone	28/10/2021
30/10/2021	30/10/2021	Exécution du service	Avance	Départ 05h45 Annecy - Passage à St Julien à 06h34 au lieu de 06h53		12/11/2021
02/11/2021	01/11/2021	Exécution du service	Avance	Passage 6 min en avance au Mont Sion	Rappel au conducteur - proposition de remboursement (refusée par le client)	02/11/2021
03/11/2021	03/11/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Arrivée à Annecy à 07h50 au lieu de 07h20	Bus de 06h20 St Julien ouvert à la vente alors que vacances scolaires PAF à faire pour le billet de train 20€ - OK 15/11/2021	10/11/2021
03/11/2021	03/11/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Arrêt Neydens non effectué - Conducteur fait un fuck		12/11/2021
03/11/2021	23/10/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	12h30 St Julien Centre		12/11/2021
04/11/2021	04/11/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Arrêt Jonction 18h03	Geoloc semble ok. Demande confirmation à l'exploit	08/11/2021
05/11/2021	05/11/2021	Exécution du service	Avance	06h46 au lieu de 06h56 à Pringy Gare	Geoloc ok 06h56. Possible confusion avec le trajet d'avant	08/11/2021

05/11/2021	04/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	13h01 Cruseilles - Départ 12h00 Aéroport	Passage à 13h30	09/11/2021
10/11/2021	10/11/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Conductrice n'a pas pris en charge un mineur qui voulait faire un ticket scindé sans lui expliquer		10/11/2021
12/11/2021	11/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Jonction - 16h35		12/11/2021
12/11/2021	12/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Arrêt Jonction 12h15	Client ont pris le suivant. - 25% de réduction	15/11/2021
16/11/2021		Titre de transport / SAV		Pb de prélèvement	Vu avec banque - en cours de résolution	17/11/2021
16/11/2021	09/11/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	OD fausse lors de la vente du billet	Demande de remboursement de la différence soit 3,8€	24/11/2021
17/11/2021	17/11/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Arrêt le Chable - Départ 06h45 Annecy	Déviations route de Viry PAF En cours	17/11/2021
17/11/2021	17/11/2021	Exécution du service	Retard	Départ 07h30 effectué avec 10 minutes de retard		17/11/2021
17/11/2021	15/11/2021	Exécution du service	Retard	Départ 05h30 Arrivée à l'aéroport à 07h11 au lieu de 06h45		17/11/2021
19/11/2021	06/11/2021	Titre de transport / SAV		Erreur sur achat billet en GR. Billet revendu à bord	Remboursement 14€. PAF ok le 03/12	22/11/2021
19/11/2021	19/11/2021	Exécution du service	Arrêt non desservi	Arrêt Le Chable non desservi	Raison travaux route de Viry PAF OK LE 03/12	22/11/2021
20/11/2021	20/11/2021	Comportement conducteur		Altercation entre passagers concernant le port du masque		23/11/2021
22/11/2021	22/11/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Conducteur a ralenti puis il est reparti sans marquer l'arrêt	06h50 St Julien > Genève	22/11/2021
22/11/2021	22/11/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Arrêt à St Julien en Genevois au lieu de Genève	Secteur coupé de la circulation suite pb de canalisation. Proposition de remboursement partiel. RIB OK 07/12 - Demande création compte client	23/11/2021
23/11/2021	23/11/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Conducteur a répondu de manière virulente et n'est pas passé par l'autoroute	Geoloc ok	24/11/2021
24/11/2021	24/11/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Conductrice n'est pas passé par l'autoroute entre St Martin et Annecy. Menace de porter plainte	Pas d'indication horaire. 21h 00 Genève ?	25/11/2021
25/11/2021	20/11/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Conductrice indique un départ à 10H42 alors que c'était 10h42 Etoile et non aéroport		25/11/2021
27/11/2021	17/11/2021	Confort	Confort	Car de 05h45 Annecy > Genève - Pas de chauffage		30/11/2021
28/11/2021		Informations voyageurs	Offre non adapté	Manque info nouveaux horaires		29/11/2021
29/11/2021	20/11/2021	Exécution du service	Avance	Bus 6h58 à St Julien passage à 6h49	Geoloc confirme	30/11/2021
30/11/2021	30/11/2021	Exécution du service	Avance	Passage à Etoile à 17h33 au lieu de 17h40		02/12/2021
30/11/2021	30/11/2021	Exécution du service	Avance	Passage à Etoile à 17h33 au lieu de 17h40		02/12/2021

30/11/2021	30/11/2021	Exécution du service	Avance	Passage à Etoile à 17h33 au lieu de 17h40	Demande de compensation / 271€/30 = 9€	02/12/2021
01/12/2021	01/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Etoile 18h05	Départ 17h40 - Bloqué dans les bouchons	02/12/2021
01/12/2021	01/12/2021	Exécution du service	Retard	Arrivée Aéroport 7h05 au lieu de 06h45	Départ 05h30 à l'heure Annecy	31/12/2021
02/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART728485		02/12/2021
03/12/2021		Exécution du service	Retard	Horaires non respectés entre St Julien Perly et Genève		31/12/2021
04/12/2021	03/12/2021	Exécution du service	Retard	07h58 St Julien	Départ 6h45 ok - Passage à St Julien à 8h25	31/12/2021
05/12/2021	05/12/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	12h40 St Julien Centre	Passage Cozian 12h35. Pas de passage du doublage	31/12/2021
08/12/2021	08/12/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Départ 10h15 Annecy	Prise en charge ticket parking PAF validé le 23.12	17/12/2021
09/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART727210	50,4 - PAF OK le 16/12/2021	16/12/2021
10/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet		25,9 - PAF OK le 16/12/2021	16/12/2021
14/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART728926	116,5 - PAF ok le 16/12/2021	16/12/2021
14/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART726977	8,1 : Validé le 17/01/2022	29/12/2021
14/12/2021	08/12/2021	Exécution du service	Non prise en charges des passagers	Car de 18h20 ne s'est pas arrêté à l'aéroport à 18h24.		31/12/2021
15/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART728522 CART727628 CART 727271 CART729050	43,2 - PAF OK 16/12/2021	16/12/2021
17/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART726883	218,7 - Validé le 23.12	23/12/2021
23/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART727345	66,15 - Validé le 24.12	24/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART728648	75,6 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART726168	43,2 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART726049	38,4 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
27/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART729044	56,7 : validé le 13/01/2022	27/12/2021
28/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART728604	85,05 : Validé le 13/01/2022	28/12/2021
28/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART729092	21,6 : validé le 13/01/2022	28/12/2021
31/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat billet	CART728085	37,80 : Validé le 17/01/2022	31/12/2021

Ligne T73

Date réception	Date incident	Objet	Sous.Objet	Commentaires	Traitement	Retour
08/11/2021	08/11/2021	Exécution du service	Retard	06h50 La Roche/Annemasse		08/11/2021