

Lignes TRANSALIS

Année 2021

Rapport d'activités annuel – Lot 02

Ligne T74 *Sallanches - Bonneville - Genève*

SYNTHESE Lot 2 – Année 2021

FREQUENTATION



-8%
de fréquentation en
2021 par rapport à
2020

T74 Un peu plus de 20 940 voyages en 2021
contre 22 800 en 2020 soit **-8%**

RECETTES



-75%
de recettes en 2021
par rapport au
contrat

T74 - 122 816€ TTC de recettes en 2021
par rapport à 2019

-64%
de recettes en 2021
par rapport à 2019

COMPTE EXPLOITATION



-6%
de charges en 2020 par
rapport au contrat

T74 – 763 847€ de charges en 2021
contre 798 306€ en 2019 soit **-0,04 %**

MARKETING ET ACTIONS COMMERCIALES



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

L'exploitation des services de la ligne de la DSP..... - 2 -
 Offre kilométrique par ligne pour 2021..... - 4 -
 Services non effectués, dysfonctionnements divers et incivilités..... - 5 -
Le matériel roulant – suivi du programme d’investissements contractuels, âge du parc - 6 -
La fréquentation des lignes sur l’année 2021 - 7 -
 Nombre de voyages comptabilisés par mois..... - 7 -
 Fréquentation annuelle en voyages par Origines-Destinations - 8 -
 Fréquentation par Courses..... - 10 -
Le suivi des recettes commerciales de la DSP - 11 -
 Répartition des recettes par ligne et par mois - 11 -
 Répartition des recettes par titre et par ligne - 12 -
Le Personnel - 14 -
 Données sociales..... - 14 -
 Formation et responsabilisation du personnel..... - 14 -
Le Compte d’exploitation - 17 -
 - 17 -
Les actions commerciales et marketing..... - 18 -
 Informations voyageurs..... - 18 -
 Promotion de l’offre et des produits..... - 24 -
 Réseau de distribution..... - 28 -
 Qualité de service et réclamations..... - 29 -

L'exploitation des services de la ligne de la DSP

La ligne T74 (lot 2) fait l'objet d'une Convention de délégation de service public conclue le 14 Décembre 2015 entre le G.L.C.T. des Transports Publics Transfrontaliers et la société Transdev Haute-Savoie. Cette DSP a été attribuée à Transdev pour 6 ans jusqu'au 11 décembre 2021 (Avenant n°11).

Le lot 2 présente une seule ligne, la ligne Vallée de l'Arve-Genève centre et Aéroport (T74)

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

L'année 2021 a été marquée par des événements significatifs qui ont impacté fortement les lignes de cette DSP (fréquentation notamment) :

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



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.

Les effets à l'étude par le GLCT et Transdev de la mise en place du Léman Express se combinent 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, les incertitudes liées à la crise n'ont également pas permis de mettre en place l'ensemble du plan de promotion.

De plus, l'avenant n°11 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 compensé à 50% par le GLCT.

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), la ligne T74 a été ajustée en 2020 afin de répondre aux besoins des usagers et 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 françaises, 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

En Suisse, aucune annonce gouvernementale n'a été faite mais le télétravail a été fortement recommandé.

Offre kilométrique par ligne pour 2021

Kms	LOT 2		
	Commerciaux	HLP	Total
Annuels 2021	265 611	43 738	309 349
<i>Dont TAD</i>	5 100		5 100
Contractuels 2021	283 190	62 264	345 454
<i>Comparaison réels vs contractuels</i>	-17 579	-18 526	-36 105
<i>Comparaison contractuel/réel %</i>	-6,20%	-29,75%	-10,45%

En 2021, 199 courses de transport à la demande ont été déclenchées contre 79 courses en 2020 permettant le transport de 432 voyageurs contre 133 en 2020 (période du TAD du 29 mars au 11 décembre 2021, le reste du temps, ce sont des courses normales).

L'évolution de l'offre contractuelle, prévue par l'avenant n°7 à la suite de la mise en place du LEX a modifié le kilométrage commercial et HLP du contrat La desserte systématique de l'aéroport, la suppression de la desserte de Cluses, de l'arrêt à Bonneville gare, etc...).

L'impact covid est visible puisqu'en moyenne 10% des kilomètres totaux n'ont pas été réalisés.

Services non effectués, dysfonctionnements divers et incivilités

Le listing ci-dessous regroupe l'ensemble des incidents d'exploitation ayant pu perturber la ligne T74 durant l'année 2021.

Date	Dysfonctionnement	Service concerné	Explications / Traitement
27/04/2021	Panne véhicule	Départ 18h30 non effectué – Clients reportés sur le 19h15	
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...)
09/09/2021	Arrêt non desservi	Travaux Place des Eaux Vives	Informations clients (site, Facebook, mail, affiche...)
10/12/2021	Interruption	Interruption de tous les services	Episode neigeux sur toute la Haute-Savoie

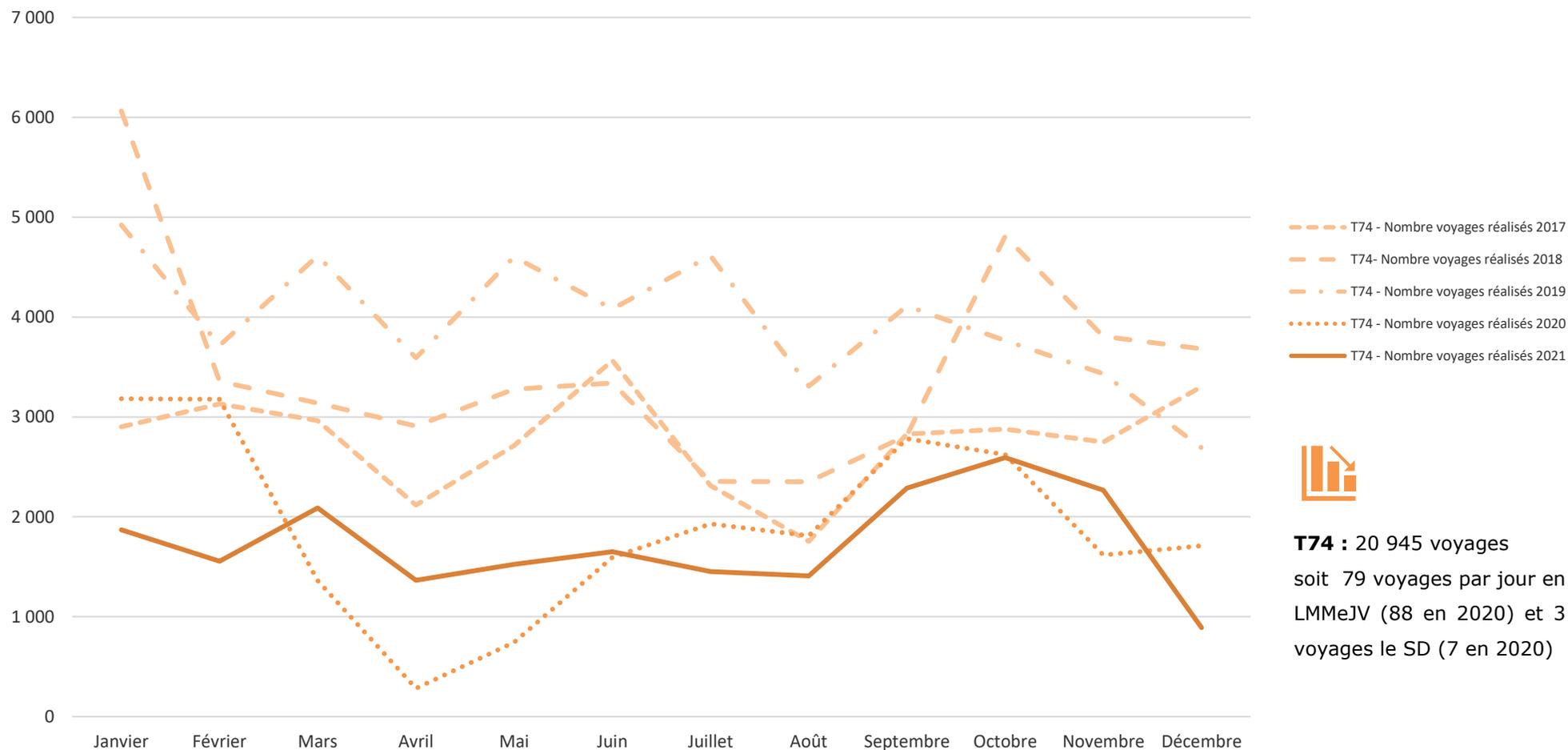
Le matériel roulant – suivi du programme d’investissements contractuels, âge du parc

Parc T74							01/01/2021
N° Parc	Marque	Modèle	Affectation	Immat.	Pax	Circulation	
0103	MERCEDES	Integro	L régulière et scolaire	ED 053 YC	47	13/07/2016	4,5
0094	MERCEDES	TOURISMO	L régulière et scolaire	AJ 676 AR	47	04/01/2010	11,0
1112	IVECO	CROSSWAY	L régulière et scolaire	FC 967 DD	59	29/11/2018	2,1
0002	Renault	Trafic	TAD	EE-951-GP	9	29/07/2016	4,4
Total							5,5
4							
							9,5
1113	Mercedes	Intouro	L régulière et scolaire	BQ179WL	63	30/06/2011	9,5
Total							
1							

En 2021, les véhicules de la ligne T74 sont équipés, comme en 2020, de la Wifi et de la livrée partenaires Canton/Partenaires Région Auvergne-Rhône-Alpes.

La fréquentation des lignes sur l'année 2021

Nombre de voyages comptabilisés par mois



T74 : 20 945 voyages
 soit 79 voyages par jour en
 LMMeJV (88 en 2020) et 3
 voyages le SD (7 en 2020)

La ligne T74 a connu une fréquentation plus faible en 2021 que les années précédentes, potentiellement reportée sur la mise en service du Léman Express mais le confinement et la crise sanitaire ont fait chuter la fréquentation. La ligne n'a pas retrouvé sa clientèle tout au long de l'année.

la ligne T74 a connu en 2021, 20945 voyages soit une baisse de 8,18 % par rapport à l'année 2020 et 55.85 % par rapport à l'année 2019.

T74	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	total
T74 - Nombre voyages réalisés 2017	2 902	3 130	2 963	2 117	2 713	3 565	2 312	1 754	2 828	2 877	2 748	3 302	33 211
T74- Nombre voyages réalisés 2018	6 064	3 358	3 138	2 909	3 277	3 338	2 353	2 351	2 815	4 808	3 805	3 681	41 897
T74 - Nombre voyages réalisés 2019	4 922	3 716	4 614	3 592	4 602	4 082	4 612	3 307	4 109	3 764	3 433	2 690	47 443
T74 - Nombre voyages réalisés 2020	3 182	3 178	1 362	282	744	1 593	1 930	1 811	2 783	2 622	1 616	1 709	22 812
T74 - Nombre voyages réalisés 2021	1 869	1 556	2 088	1 364	1 523	1 650	1 452	1 408	2 286	2 593	2 266	890	20 945
Evolution voyages réels 2018/réels 2017	108,96%	7,28%	5,91%	37,41%	20,79%	-6,37%	1,77%	34,04%	-0,46%	67,12%	38,46%	11,48%	26,15%
Evolution voyages réels 2019/réels 2018	-18,83%	10,66%	47,04%	23,48%	40,43%	22,29%	96,01%	40,66%	45,97%	-21,71%	-9,78%	-26,92%	13,24%
Evolution voyages réels 2020/réels 2019	-35,35%	-14,48%	-70,48%	-92,15%	-83,83%	-60,98%	-58,15%	-45,24%	-32,27%	-30,34%	-52,93%	-36,47%	-51,92%
Evolution voyages réels 2021/réels 2019	-62,03%	-58,13%	-54,75%	-62,03%	-66,91%	-59,58%	-68,52%	-57,42%	-44,37%	-31,11%	-33,99%	-66,91%	-55,85%
Evolution voyages réels 2021/réels 2020	-41,26%	-51,04%	53,30%	383,69%	104,70%	3,58%	-24,77%	-22,25%	-17,86%	-1,11%	40,22%	-47,92%	-8,18%

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 2 tiers (68%) de la fréquentation. Les origines-destination issues des autres sources ne sont donc pas représentatives de l'ensemble de la fréquentation. Les arrêts sont regroupés par secteurs suivant ces tableaux.

Les arrêts de Genève (avec 4 arrêts) représentent 42% des montées de la ligne T74. L'arrêt le plus fréquenté est NANGY Hôpital Findrol (40%), suivi des arrêts Genève Mont Blanc (15%), BONNEVILLE Les Bordets (14%) et Genève Terrassière (13%). Les arrêts CHAMONIX Mont-Blanc Sud, SAINT GERVAIS Le Fayet et Domancy i La Pallud ont une fréquentation négligeable avec respectivement 195, 59 et 11 montées en 2021, soit moins de 1% de fréquentation de la ligne.

Les trajets transfrontaliers représentent 95% des voyages (44% sont des LémanPass Z10+Z210 et 51% sont des déplacements transfrontaliers au-delà de la zone 210), les trajets internes à la Suisse 5% et les trajets internes à la France sont négligeables (0%).

	10-GENEVE Aéroport	09-GENEVE Mont Blanc	08-GENEVE Métropole	07-GENEVE Terrassière	06-NANGY Hopital Findrol	05-BONNEVILLE Les Bordets	04-SALLANCHES Mont-Blanc	03-DOMANCY Point La Pallud	02-SAINT GERVAIS LES BAINS C	01-CHAMONIX Mont-Blanc Su	11-Destination inconnue	TOTAL
01-CHAMONIX M	118	28	6	6	2	-	2	-	5	-	28	195
02-SAINT GERVA	43	3	1	4	-	-	-	-	-	1	2	59
03-DOMANCY Poi	7	-	-	-	-	-	2	-	-	-	2	11
04-SALLANCHES M	242	112	15	76	-	1	-	-	-	-	194	640
05-BONNEVILLE	357	358	251	448	1	-	1	-	-	-	1 282	2 898
06-NANGY Hopita	182	638	263	436	-	2	1	-	1	2	6 741	8 328
07-GENEVE Terra	2	3	1	91	435	265	26	-	1	4	1 826	2 654
08-GENEVE Métr	-	2	30	5	294	82	24	-	2	4	1 423	1 866
09-GENEVE Mont	4	59	6	2	561	131	49	-	2	19	2 318	3 151
10-GENEVE Aéro	10	83	23	12	93	194	185	3	31	101	408	1 143
11-Origine inconn	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
TOTAL	965	1 486	596	1 142	1 386	675	290	3	42	131	14 229	20 945

Unireso (Z10)	5%
Zone 210	0%
LémanPass Z10+Z210	44%
Autres transfrontaliers	51%
Interne à la France (hors zone 210)	0%
Total	100%

	Nombre TOTAL	part par arrêt	part par commune	Nombre Aller	Nombre Retour
01-CHAMONIX M	195	1%	1%	189	6
02-SAINT GERVAIS	59	0%	0%	58	1
03-DOMANCY Poi	11	0%	0%	11	
04-SALLANCHES M	640	3%	3%	629	11
05-BONNEVILLE Le	2 898	14%	14%	2891	7
06-NANGY Hopita	8 328	40%	40%	8302	26
07-GENEVE Terras	2 654	13%		58	2596
08-GENEVE Métr	1 866	9%		22	1844
09-GENEVE Mont	3 151	15%		103	3048
10-GENEVE Aéro	1 143	5%	42%	21	1122
11-Origine inconn	-				
TOTAL	20 945	100%	100%	12 284	8 661

Fréquentation par Courses

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

Ligne T74

En semaine, les courses les plus fréquentées sont celles arrivant à Genève Mont-Blanc entre 7h45 et 8h45 (soit les courses de 06h15, 06h55 et 07h45) et partant de Genève à 17h15, avec un remplissage de l'ordre de 20 à 45%. Les courses contre-pendulaires n'attirent que très peu d'usagers (taux moyen de remplissage entre 0% et 2%).

Les courses du week-end ont un très faible taux de remplissage (entre 1% et 3%), cela s'explique par leur circulation non systématique hors période hivernale et par le calcul de taux de remplissage qui ne prend pas en compte l'utilisation de véhicules de plus faible capacité que la moyenne pour les courses TAD (véhicules de 20 places au lieu de 55 places).

Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage	
7 400	06h00	Bonneville	Genève	1 504	6	11%
7 406	06h15	Sallanches	Genève	3 774	15	27%
7 408	06h55	Sallanches	Genève	3 297	13	23%
7 410	07h45	Bonneville	Genève	2 780	11	20%
7 416	14h30	Bonneville	Genève	140	1	1%
7 418	15h35	Sallanches	Genève	222	1	2%
7 420	17h20	Bonneville	Genève	60	0	0%
7 426	17h20	Sallanches	Genève	68	0	0%
TOTAL ALLER SEMAINE			11 845	46	10%	

Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage	
7 407	08h15	Genève	Sallanches	38	0	0%
7 409	09h15	Genève	Bonneville	27	0	0%
7 411	08h55	Genève	Sallanches	56	0	0%
7 417	16h05	Genève	Bonneville	811	3	6%
7 419	17h15	Genève	Sallanches	6 358	25	45%
7 421	18h30	Genève	Bonneville	417	2	3%
7 429	19h15	Genève	Sallanches	659	3	5%
TOTAL RETOUR SEMAINE			8 366	33	8%	

Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage	
7402	06h00	Chamonix	Genève	179	2	3%
7412	11h00	Chamonix	Genève	158	2	3%
7422	16h00	Chamonix	Genève	88	1	2%
TOTAL ALLER WEEK-END			425	2	3%	

Horaires	Départ	Terminus	Somme	Moyenne	% de remplissage	
7403	08h35	Genève	Chamonix	58	1	1%
7413	13h35	Genève	Chamonix	124	1	2%
7427	19h30	Genève	Chamonix	127	1	2%
TOTAL RETOUR WEEK-END			309	1	2%	
TOTAL			734	1	2%	

Le suivi des recettes commerciales de la DSP

Répartition des recettes par ligne et par mois

LOT 02	JANVIER	FEVRIER	MARS	AVRIL	MAI	JUIN	JUILLET	AOÛT	SEPTEMBRE	OCTOBRE	NOVEMBRE	DECEMBRE	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	22 240 €	266 885 €	277 902 €	277 101 €
Recettes commerciales réelles TTC	7 065 €	3 560 €	5 201 €	4 245 €	5 534 €	6 190 €	5 220 €	5 903 €	8 237 €	6 882 €	6 848 €	2 025 €	66 911 €	64 916 €	157 859 €
% Recettes réalisés / contractuelles	32%	16%	23%	19%	25%	28%	23%	27%	37%	31%	31%	9%	25%	23%	57%

Les difficultés recensées durant l'année 2020 (impact covid) restent d'actualité en 2021. Le niveau de recettes est stable et bien en dessous des recettes constatées avant 2020. On observe ainsi -90 948€ de recettes en moins en 2021 par rapport à 2019 sur la ligne T74. Au total, sur le lot 02, les ventes correspondent à 25% des prévisions lors du contrat (57% en 2019).

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.

LOT 02	TOTAL 2021	Remboursement en cours	TOTAL 2021	TOTAL 2020	TOTAL 2019
Recettes commerciales prévisionnelles TTC	266 885 €		266 885 €	277 902 €	277 101 €
Recettes commerciales réelles TTC	66 910,55 €	- 6 441,55 €	60 469,00 €	64 916 €	157 859 €
% Recettes réalisés / contractuelles	25%		23%	23%	57%

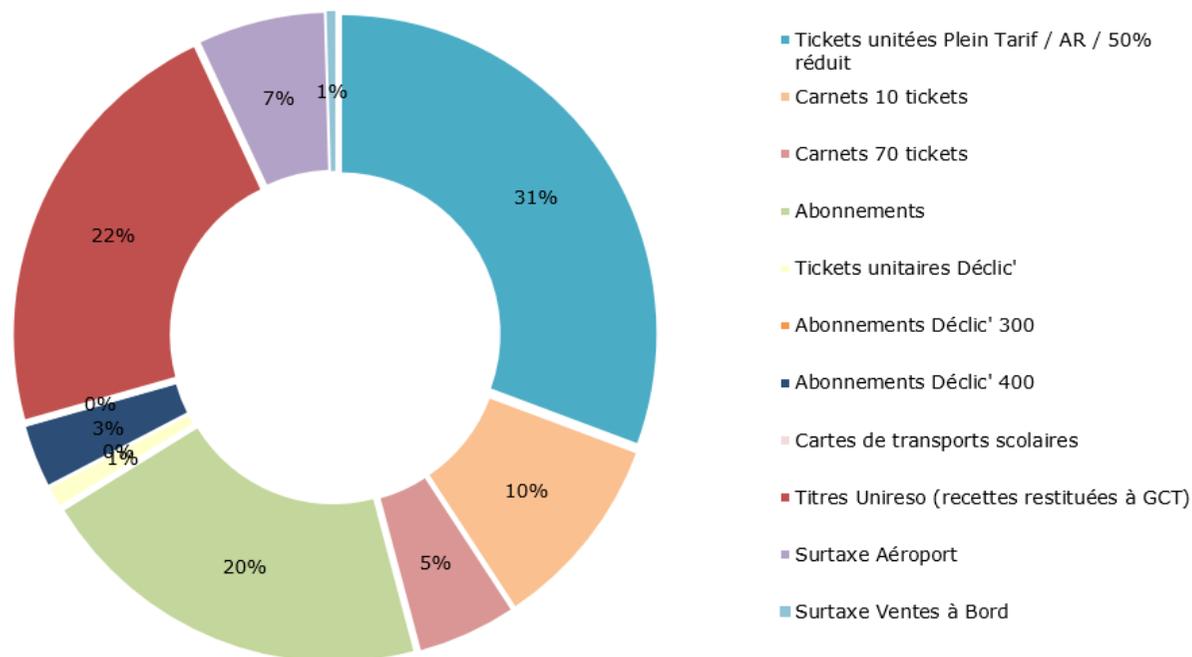
Répartition des recettes par titre et par ligne

T74	Réalisé TTC 2021	% Ventes	Réalisé TTC 2020	Réalisé TTC 2019	Contrat TTC	% Ventes	Ecart
Tickets unités Plein Tarif / AR / 50% réduit	16 991 €	25%	16 153 €	50 757 €	29 113 €	11%	- 12 122 €
Carnets 10 tickets	5 576 €	8%	5 009 €	8 040 €	- €	0%	5 576 €
Carnets 70 tickets	2 835 €	4%	1 620 €	7 884 €	- €	0%	2 835 €
Abonnements	11 319 €	17%	18 362 €	62 678 €	170 794 €	63%	- 159 475 €
Tickets unitaires Décltic'	630 €	1%	1 736 €	2 078 €	- €	0%	630 €
Abonnements Décltic' 300	- €	0%	600 €	1 000 €	- €	0%	- €
Abonnements Décltic' 400	1 800 €	3%	2 000 €	4 600 €	5 008 €	2%	- 3 208 €
Cartes de transports scolaires	- €	0%	- €	- €	- €	0%	- €
Titres Unireso (recettes restituées à GCT)	12 386 €	19%		17 003 €	626 €	0%	11 760 €
Surtaxe Aéroport	3 637 €	5%	2 632 €	7 760 €	63 005 €	23%	- 59 368 €
Surtaxe Ventes à Bord	245 €	0%	415 €	1 300 €	3 499 €	1%	- 3 254 €
Recettes SNCF pour la prise en charge des abonnés	- €	0%	- €	- €	- €	0%	- €
Recettes Publicitaires	- €	0%	- €	- €		0%	- €
Compensation UNIRESO	11 493 €	17%	6 745 €	26 627 €	- €	0%	11 493 €
Indemnités Forfaitaires et produits des amendes					533 €	0%	
Ecart recettes réelles / contractuelles	66 911 €	100%	55 271 €	189 727 €	272 578 €	100%	- 205 135 €

Les recettes LémanPass (ex PrestoPlus) sont intégrées dans la ligne des abonnements.

Les recettes primaires et secondaires issues de la Chambre de Répartition Replex et les compensations issues de la convention Zone 10 sont intégrées dans la ligne Compensation Unireso.

T74 - Répartition des recettes par titre vendus par Transdev



La clientèle de la ligne T74 est composée :

- de voyageurs pendulaires avec 20% d'abonnements (39% en 2019) et 22% de titres UNIRESO (10% en 2019) qui correspondent à des abonnements zone 210 + 10
- de voyageurs pendulaires à temps partiel avec 15 % de carnets de 10 et 70 voyageurs (10% en 2019)
- de voyageurs occasionnels avec 31% de billets unitaires.

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

Le Personnel

Données sociales

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

Formation et responsabilisation du personnel

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

Formation professionnalisante:

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

Formation complémentaire :

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

Formation de base :

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

Formation de base :



Formation FCO :

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



Consignes et procédures :

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

Formation complémentaire :



Accueil personne handicapée ou à mobilité réduite.

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



Conduite hivernale - Principe de base et postures à adopter

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



Conduite hivernale - Précaution mécanique et chaînage des véhicules

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



Manipulation rampe PMR

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



Connaissance tarifaires

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

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

Formation professionnalisante :



Rédaction constat :

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



Conduite rationnelle et sécurisée :

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

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



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

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

Le Compte d'exploitation

Transalis LOT 2			
	2021	Contrat	Ecart Réel/Contrat
Nbre de Véhicules	4,5	4,0	0,5
km commerciaux	265 611 kmC	283 190 kmC	-17 579 kmC
Kms	309 349 kmT	345 454 kmT	-36 105 kmT
Heures commerciales	5 977	4 227	1 750
Heures Payées	6 747	5 694	1 053
			-
Recettes TOTALES HT	561 892 €	741 068 €	179 176 €
<i>Contribution financière forfaitaire totale versée par la Collectivité par an H.T.</i>	500 987 €	455 546 €	45 441 €
<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>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. 2020-2021</i>	- €		
<i>Recettes scolaires provenant de l'Autorité Délégante par an H.T. sept 21 au 11 déc</i>	- €	- €	- €
	- €	- €	- €
<i>Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Décllic' par an H.</i>	3 318 €	17 104 €	20 421 €
<i>Compensations versées par l'Autorité Délégante au titre des réductions Décllic' par an H.</i>	1 752 €		1 752 €
<i>Avenant 1 CFF compensations sur recettes</i>	6 674 €		6 674 €
<i>Recettes remboursées</i>	- 5 944 €		
<i>Avenant 4 - Passage Gare Fayet</i>	- €		
<i>Recettes commerciales et diverses par an H.T.</i>	61 740 €	268 419 €	206 678 €
<i>Indemnités Forfaitaires et produits des amendes</i>	- €	525 €	525 €
<i>Recettes publicitaires</i>	- €		- €
			- €
Charges TOTALES HT	- 763 847 €	- 718 785 €	45 062 €
Coût de Roulage {A}	- 182 949	- 214 181	31 232
Carburants,lubrifiants, pneus (C)	- 111 428 €	- 92 029 €	19 399 €
Entretien: pièces + MO (E)	- 71 521 €	- 122 153 €	50 631 €
Coût de Conduite (B)	- 262 845 €	- 287 051 €	24 206 €
Personnel de conduite (P)	- 262 845 €	- 287 051 €	24 206 €
Coût des véhicules{C}	- 105 707 €	- 105 707 €	0 €
Amortissement (AM)	- 81 192 €	- 81 192 €	0 €
Assurances (A)	- 5 400 €	- 5 400 €	- €
Frais financiers (F)	- 19 115 €	- 19 115 €	- €
Total coût directs (A+B+C)	- 551 501 €	- 606 939 €	55 438 €
Information promotion (I)	9 267 €	20 869 €	30 136 €
Frais généraux (G) + Péages	- 185 424 €	- 50 647 €	134 777 €
Péages - Taxes suisses - Commissions Gare Routière Genève	- €		- €
Impôts et taxes (T)	- 5 847 €	- 11 997 €	6 150 €
Frais de services centraux (S)	- 30 342 €	- 28 333 €	2 009 €
Coûts généraux	- 212 346 €	- 111 846 €	100 500 €
Résultat HT Avant IS	- 201 955 €	22 283 €	224 238 €
IS	- €	7 427 €	7 427 €
Résultat HT Après IS	- 201 955 €	14 856 €	216 811 €

En 2021, le GLCT a versé à Transdev une indemnisation à Transdev pour les non-augmentations des tarifs qui étaient prévues le 10 décembre 2016 et le 15 décembre 2019. Ce montant, pour l'année 2021, s'élève à 6 674€ (avenants 01 et 10).

Un échange est en cours sur les pertes de recettes, notamment celles induites par la situation sanitaire.

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

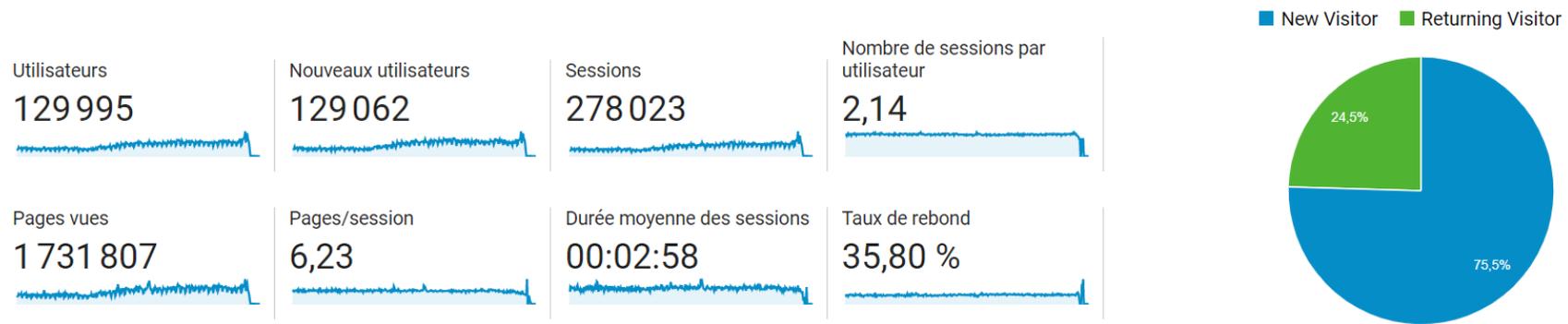
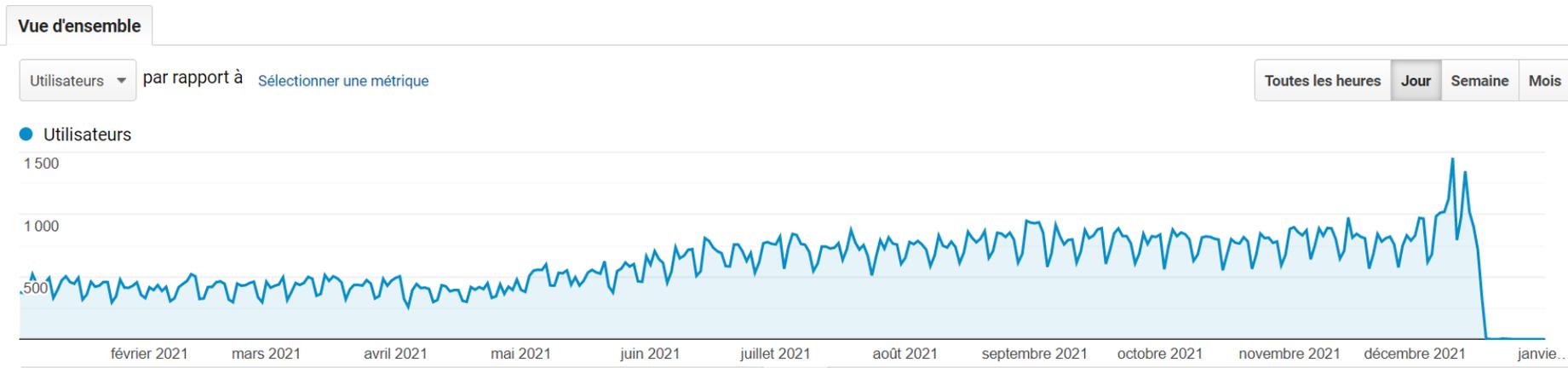
L'impression et la distribution des fiches horaires des lignes est un pilier essentiel de l'information voyageurs. En raison de la chute de la fréquentation, il y a eu moins de réassort d'impression cette année. Ainsi en 2021, nous avons imprimé :

- **8 000** fiches horaires T74 (6 000 en 2020)

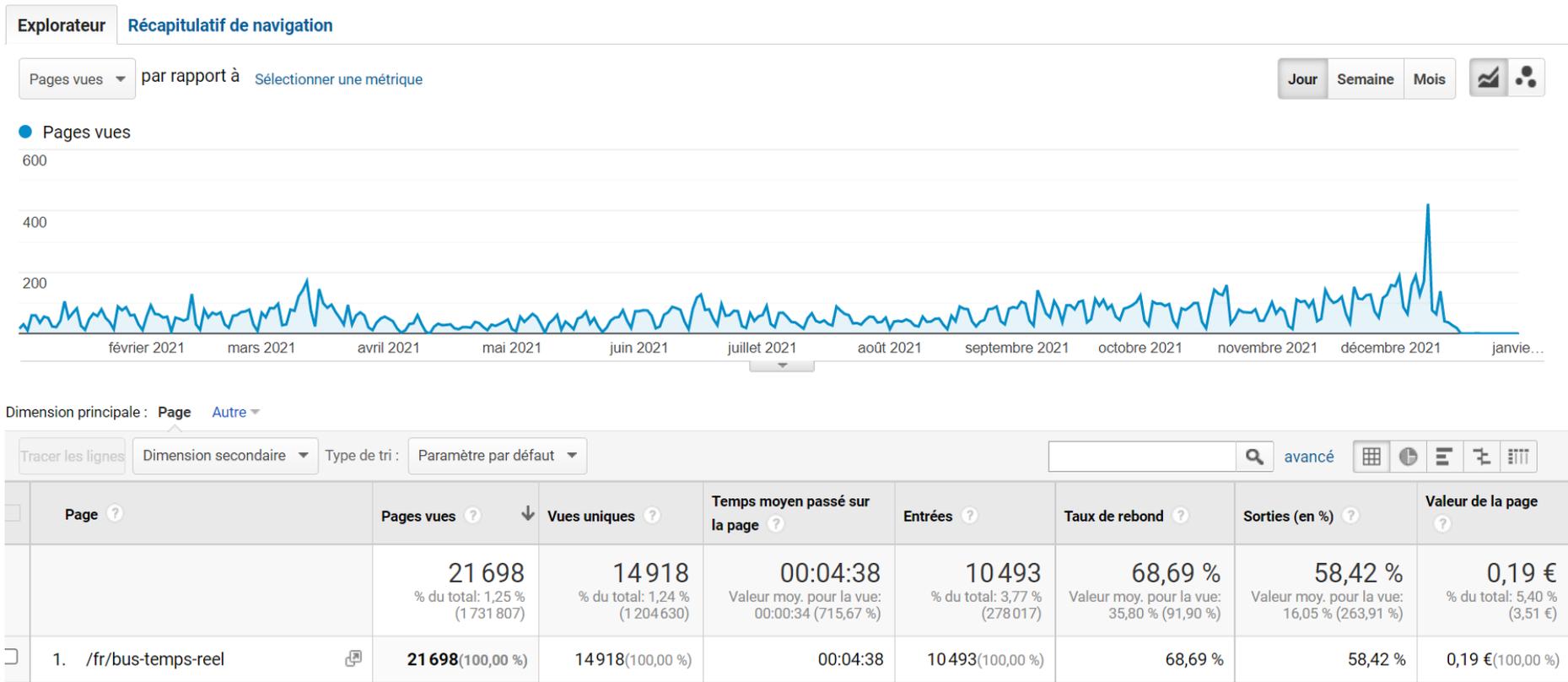


Zoom sur le site Internet

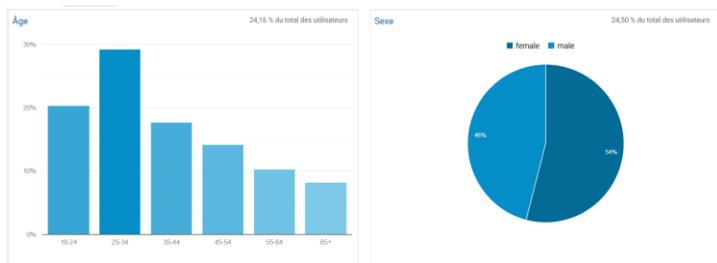
Le site Internet Transalis consacré aux lignes transfrontalières (lots 01 et 02) a connu une hausse de sa fréquentation (129 995) par rapport à 2020, soit 13% de plus qu'en 2019 mais sans revenir à son niveau de 2019 (176 746 en 2019 soit -26%). La fréquentation du site progresse tout au long de l'année et marque un pic sur la période du 10 au 16 décembre qui correspond au changement d'horaire et d'exploitation de la ligne.



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 77% 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 %

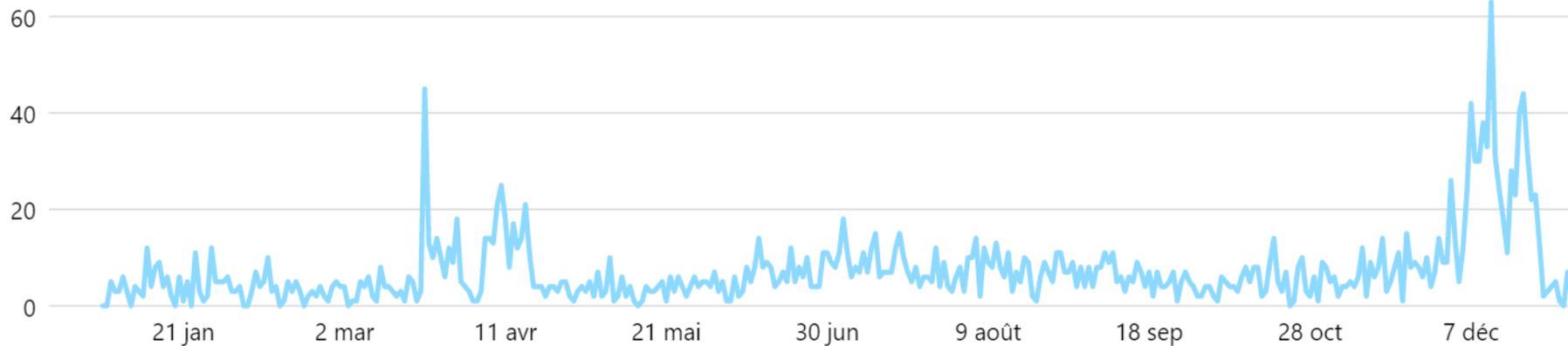
Zoom sur la page Facebook

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		
Conception, impression des fiches horaires	1 150€	Information
Conception, impression et pose des fiches poteaux		
Diffusion des fiches horaires		
Recensement des générateurs de trafic et envoi	200€	Information
Diffusion des fiches horaires dans les points d'informations (office du tourisme, hôtel ...)		
Site Internet		
Mise à jour – référencement naturel	0€	Information
Site Internet		
Campagne Adwords – référencement payant	0€	Conquête
Animation Réseaux sociaux		
3 à 4 publications par semaine comprenant une information locale sur les lignes, les points de ventes, les produits Transalis, une information insolite	0€	Fidélisation
Newsletter	Forfait Agence communication	Conquête
TOTAL	1 350€	

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 déjà abonnés ont acheté en M-1 / Pendant la promo / M+1
- 16 personnes qui n'avaient pas acheté en M-1 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 Alpbus – 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 dépositaires
- 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**
 Publié par Florine Altibus · 1 décembre 2021 ·

🔔 Informations importantes 🚨 À compter du 12 décembre 2021, les lignes Transalis évoluent. Vos lignes T71, T72 et T74 seront désormais assurées par la société RATP Dev Voyages Alpbus. Vous avez déjà un abonnement ou un carnet de 10 ou 70 trajets ? 📄 Retrouvez les modalités de transition des titres sur <https://bit.ly/32CJqQH>.



 **Transalis**
 Publié par Florine Altibus · 12 décembre 2021 ·

Il est temps pour nous de vous dire au revoir 🙋 Nous sommes heureux de vous avoir transportés toutes ces années 🥰 À bientôt pour de nouvelles aventures 🥰

📄 Pour les informations concernant les nouvelles lignes transfrontalières 271, 272 et 274 (anciennement T71, T72 et T74) : rendez-vous sur le site de la TPG <https://www.tpg.ch/fr>.

📄 Pour en savoir plus sur vos abonnements et carnets de trajets : <https://bit.ly/32CJqQH>.



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 Alpbus.

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	250 €	Conquête
Campagne Abo Printemps	200 €	Conquête
Forfait Agence	800€	
TOTAL	1 250€	

Réseau de distribution

En 2021, nous avons conservé le même réseau de dépositaires sur les communes de Bonneville, Chamonix et la Roche sur Foron.

Gare Routière Annecy	Ouvert du lundi au samedi de 07h30 à 19h15 et le dimanche de 08h00 à 11h45
Office du tourisme de Bonneville	Ouvert du lundi de 14h à 18h30, du mardi au vendredi : 09h30 - 12h30 et 14h00 – 18h30, le samedi : 10h – 12h00 et de 13h30 à 16h30
Gare Routière Chamonix	Ouvert du lundi au vendredi : 08h15 à 12h15 et de 14h15 à 17h15
OT de La Roche/Foron	Ouvert du lundi au samedi 9h/12h et 14h/18h

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

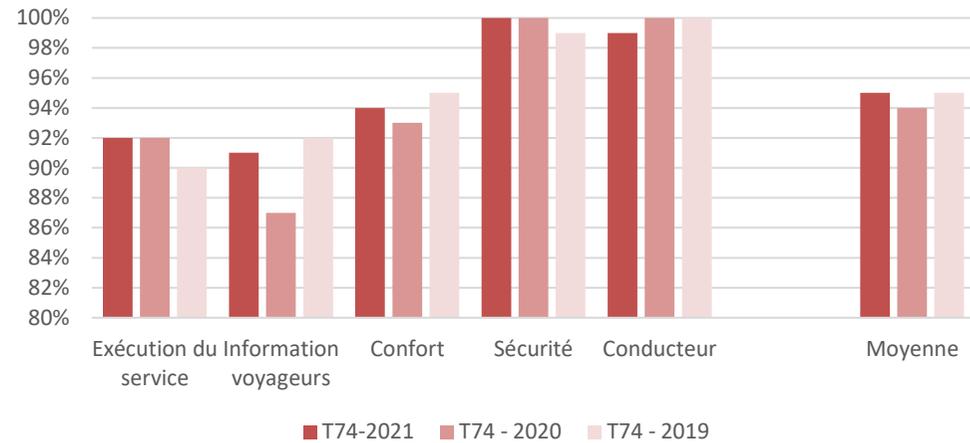
	Budget € HT
Développement pour installation de l'application KoservLight	- €
Fournitures papier CT	- €
Commissions de ventes	2 646.86€
TOTAL HT	2 646.86€

Qualité de service et réclamations

Offrir un service de qualité fait partie des engagements de Transdev Haute-Savoie. Nous avons ainsi fait le choix d'effectuer 67 contrôles sur l'année 2021 (pour un budget de 4 020€).

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.

T74 : Conformité des lignes 2019 - 2020 - 2021



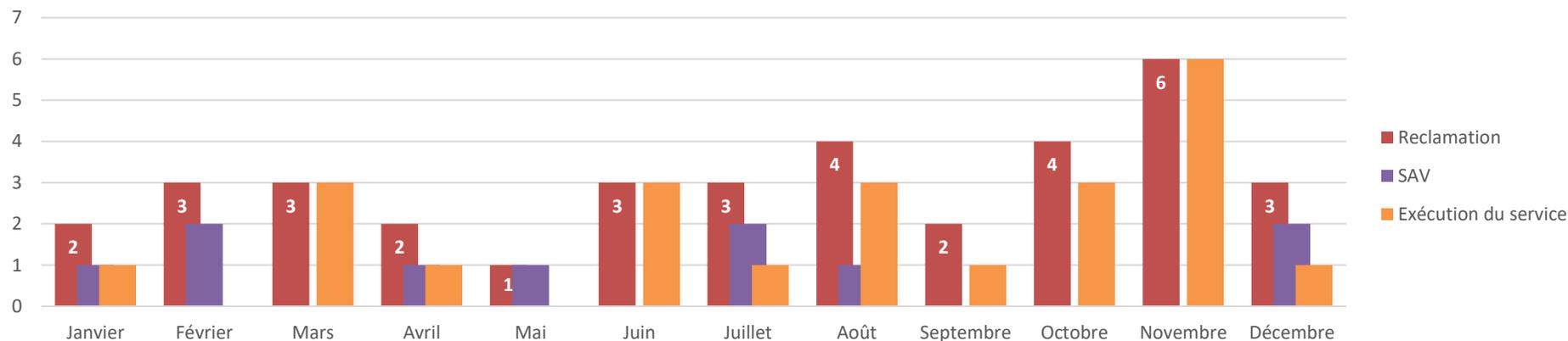
Le taux de conformité est en amélioration par rapport à l'année dernière avec 95% de moyenne sur la ligne (94% en 2019). L'item Sécurité atteint les 100%. Les travaux engagés sur l'information voyageurs a permis l'amélioration de ce point. L'exécution du service reste stable avec un taux de 92%.

Réclamations des clients-voyageurs

Pour l'année 2021, la ligne T74 a reçu 37 réclamations (30 en 2020). Le délai moyen de réponse est de 3 jours

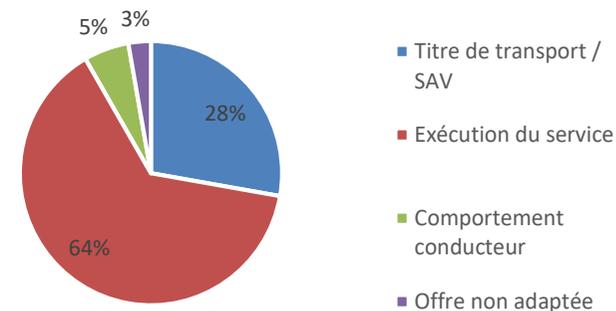
Ce nombre correspond aux nombres de sollicitations reçues et non pas aux nombres de dysfonctionnements avérés.

Evolution des réclamations par mois



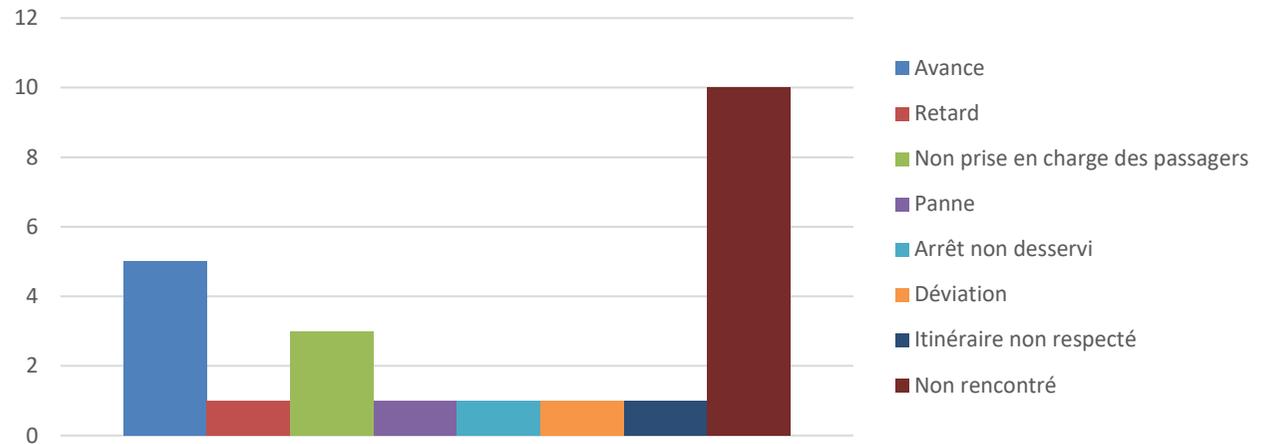
Les mois d'Octobre et Novembre sont marqués par une hausse des réclamations suite des problèmes d'exécution de service (avance, non rencontré ...) qui représentent au total 64% des réclamations reçues sur la période. Cela concerne principalement des véhicules non rencontrés.

Motif des réclamations



A noter qu'après vérification avec la géolocalisation, la plupart du temps les véhicules ont bien fait le départ à l'heure notamment de l'aéroport. La clientèle touristique ou occasionnelle a rencontré durant l'année des difficultés à identifier le véhicule à cet arrêt.

Détails des exécutions du service



Ligne T74						
Date réception	Date incident	Objet	Sous.Objet	Commentaires	Traitement	Retour
04/01/2021	02/01/2020	Exécution du service	Arrêt non desservi	Le car ne serait pas passé à 6h00 à Chamonix Sud	Le car était bien à l'arrêt.	04/01/2021
12/01/2021	31/12/2020	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Fin de contrat, demande de résiliation et remboursement de 15 jours	Demande à Altibus de remboursement des jours de janvier pour l'abonnement ABOHAN05682	12/01/2021
08/02/2021	02/06/2020	Titre de transport / SAV	Remboursement billet	Demande de remboursement carnet CART74720	Remboursement par PAF de 262,96	12/02/2021
12/02/2021	12/02/2021	Titre de transport / SAV	Remboursement Billet	Demande de remboursement des billets T741929618 et T741929620	Ok pour T741929620 remboursement par Altibus	12/02/2021
26/02/2021	26/02/2021	Comportement conducteur	Conduite dangereuse	A renversé des plots sur le côté et faillit percuter un cycliste. Réclamation par téléphone	Reçu le conducteur, ne se souvient pas de cet incident. Il est désolé	26/02/2021
03/03/2021	28/02/2021	Exécution du service	Non rencontré	Client présent de 05h45 à 06h45	Géolocalisation véhicule de 05h45 à 06h00	03/03/2021
19/03/2021	18/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car devait passer à 16h32 à Terrassière. 16h55 toujours rien	Le conducteur est passé à 16h11. Erreur sur sa feuille de route ancien horaire. Erreur de la production	22/03/2021
21/03/2021	18/03/2021	Exécution du service	Avance	Le car est passé en avance à l'arrêt MT blanc 16h08 au lieu de 16h25	Le conducteur est passé à 16h08, erreur sur sa feuille de route ancien horaire. Erreur de la production	22/03/2021
19/04/2021	19/04/2021	Exécution du service	Panne	Le départ de 6h15 de Nangy non effectué	Car en panne, prise de service ok panne sur la route	19/04/2021
30/04/2021	30/03/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Achat d'un billet en double cause Covid 19, Demande de remboursement du T741930050	Ok, demande de remboursement à Altibus	30/04/2021
16/05/2021	30/04/2021	Titre de transport / SAV	Achat abonnement	Demande de résiliation Abonnement pour cause de licenciement	Demande de remboursement à Altibus pour abonnement ABOHAN07421	18/05/2021
03/06/2021	27/05/2021	Exécution du service	Itinéraire non respecté	Le car T74 de 16h05 a déposé au dépose minute départ et il n'est pas passé au départ pour prendre les passagers		07/06/2021
05/06/2021	30/05/2021	Exécution du service	Non rencontré	Client attendait le car à Terrassière pour Aéroport suite indication site unireso	Pas de réservation - Période TAD	07/06/2021
16/06/2021	15/06/2021	Exécution du service	Déviations	Arrêt Aéroport non desservi suite déviation. Client n'avait pas eu l'info	Présent depuis vendredi sur le site	16/06/2021
11/07/2021	11/07/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Le client a voulu faire la modification, d'un billet.	Impossible informatiquement parlant, donc nous remboursons le T741930739 Altibus	12/07/2021
16/07/2021	11/07/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le car n'est pas passé un dimanche	TAD, le conducteur a attendu 25min et a même attendu à l'intérieur de l'aéroport avec la pancarte T74. Refus de remboursement du billet T741931158	23/07/2021
19/07/2021	19/07/2021	Titre de transport / SAV	Achat carnet	Le client ne peut pas acheter de carnet 10 Nangy Genève	Les carnets ne sont pas disponibles car c'est la zone 210+10	19/07/2021

02/08/2021	02/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	Car non rencontré, demande de remboursement du billet	Refus de remboursement le car est passé à l'heure vérification Géolocalisation	03/08/2021
15/08/2021	15/08/2021	Titre de transport / SAV	Achat billet	Départ 08h50 Mont Blanc	Transmis à MBB. Clément n'a pas bloqué les courses et le client a pu acheter son billet alors que la course pas programmé	16/08/2021
17/08/2021	16/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	19h15 Départ Aéroport	Géolocalisation Départ 19h15	17/08/2021
31/08/2021	29/08/2021	Exécution du service	Non rencontré	Le client attendait à l'arrêt déplacé alors que le conducteur a pris l'arrêt Mont-Blanc qui n'était pas en travaux	T741931714	09/09/2021
10/09/2021	03/09/2021	Exécution du service	Retard	Pas de passage à 16h25 et 17h38 à l'arrêt Mont Blanc	Sortie autoroute bloqué. Gros retard sur le service de 17h38	30/09/2021
16/09/2021		Offre non adaptée	Offre non adaptée	Passage par la voie de co-voiturage de la Douane	En attente des tests	16/09/2021
19/10/2021	19/10/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 18h00 de Nangy non effectué	Pas de géolocalisation - Donnée tachygraphe ok	27/10/2021
19/10/2021	19/10/2021	Comportement conducteur	Attitude non commerciale	Comportement dangereux suite altercation avec un vélo		20/10/2021
19/10/2021	19/10/2021	Exécution du service	Non prise en charge des passagers	Arrêt Sallanches P+R 15h35		22/10/2021
27/10/2021	26/10/2021	Exécution du service	Non prise en charge des passagers	19h42 - Terrassière	Pb horaire sur téléphone client	28/10/2021
06/11/2021	05/11/2021	Exécution du service	Non prise en charge des passagers	14h35 Nangy > Genève	PAF OK le 3/12/2021	09/11/2021
08/11/2021	08/11/2021	Exécution du service	Avance	16h05 - Arrêt Aéroport non effectué	Départ en avance à 16h02	10/11/2021
17/11/2021	13/11/2021	Exécution du service	Avance	Départ 19h30 Aéroport.	Départ fait à 19h15 ?	24/11/2021
25/11/2021	24/11/2021	Exécution du service	Avance	Départ 18h30 Aéroport effectué à 18h28.		30/11/2021
26/11/2021	26/11/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 16h Aéroport	Géolocalisation Départ 16h05	16/12/2021
29/11/2021	29/11/2021	Exécution du service	Non rencontré	Service non effectué Départ 06h00 Bonneville	Retard important	30/11/2021
02/12/2021		Titre de transport / SAV	Achat Carnet	Remboursement CART74982		02/12/2021
05/12/2021	04/12/2021	Exécution du service	Non rencontré	Départ 19h30 Aéroport.	Autres passagers bien pris en charge. Ok remboursement billet	07/12/2021
28/12/2021	12/12/2021	Titre de transport / SAV	Achat Carnet	CART74815	273,1 : Validé le 20/01/2022	28/12/2021