

Lignes
Interurbaines
Transfrontalières



**THONON-LES-BAINS /
EXCENEVEX
> GENÈVE**

RAPPORT D'ACTIVITES ANNUEL

Du 12 décembre 2021 au 10 décembre 2022

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le 11/12/2023

ID : 074-200006450-20231208-2123-AU



SOMMAIRE

PREAMBULE	6
1 CONTEXTE	8
1.1 Période de tuilage	8
1.2 Offre	8
1.2.1 Ligne régulière	8
1.2.2 Services scolaires	11
1.3 Billettique	12
1.4 Canaux de vente	13
1.5 Equipements de contrôle	13
1.6 Personnel	13
1.7 Communication	14
2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE	14
2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation	14
2.2 Méthodes de calcul des produits et charges	16
2.3 Patrimoine immobilier	17
2.4 Investissements	18
2.5 Rémunération du GLCT	19
3 LE PERSONNEL	19
3.1 Effectif	19
3.2 Accords sociaux	20
3.2.1 Accord NAO 2022 :	20
3.2.2 Avenant à l'accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail :	20
3.2.3 Anticipation de l'accord NAO 2023 :	20
3.3 Formations	21
3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité	21
3.3.2 Formations billettique et tarification	21
3.3.3 Formations SAEIV-NAVINEO	21
3.3.4 FCOS	21
3.3.5 Encadrement Centre de Thonon et employés administratifs :	21
4 QUALITE DE SERVICE	22
4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives	22
4.2 Billettique	24

4.3	Evaluation de la qualité et de la fraude.....	24
4.3.1	Rappel des engagements.....	24
4.3.2	Contrôle qualité.....	24
4.3.3	Contrôle fraude.....	25
4.3.4	Enquête OD.....	25
4.4	Fréquentation.....	26
4.4.1	Généralités.....	26
4.4.2	Données de fréquentation depuis août 2022.....	26
4.4.3	Analyse des fréquentations :.....	2928
4.5	Actions pour l'amélioration de la qualité de service :.....	3231
4.5.1	Personnel.....	3231
4.5.2	Ponctualité.....	4241
4.5.3	IV.....	4746
4.5.4	Billettique.....	4847
4.5.5	Contrôle.....	4948
4.5.6	Fréquentation.....	4948
4.5.7	Gestion des perturbations.....	4948
4.5.8	Remontée terrain.....	5150
4.6	Le Service Relations Clientèle (SRC).....	5150
4.6.1	Pilotage.....	5150
4.6.2	Bilan.....	5352
5	COMPTE-RENDU TECHNIQUE.....	5655
5.1	Maintenance.....	5655
5.1.1	Opérations réalisées.....	5655
5.1.2	Vérifications règlementaires.....	6059
5.1.3	Mises aux normes.....	6160
5.1.4	Equipements des véhicules.....	6160
5.1.5	Evolution état général des matériels.....	6362
5.1.6	Suivi technique, économique, environnemental de la flotte de véhicules.....	6362
5.2	Sécurité.....	6564
5.2.1	Inventaire des accidents.....	6564
5.2.2	Procédures.....	6665
5.3	Sureté.....	6665
5.3.1	Inventaire des actes d'incivilité ou de violence.....	6665
5.3.2	Mesures mises en place.....	6766
5.3.3	Procédures.....	6766
5.4	Exploitation.....	6867
5.4.1	Bilan unités d'œuvres de production.....	6867
5.4.2	Contrat de sous-traitance et bilan.....	7170

5.4.3 Performance de la ligne : ratios techniques et économiques	<u>7170</u>
6 RECETTES.....	<u>7271</u>
6.1 Etat des recettes.....	<u>7271</u>
6.1.1 Recettes globales	<u>7372</u>
6.1.2 Recettes directes Parcours.....	<u>7473</u>
6.1.3 Compensations tarifaires.....	<u>8382</u>
6.1.4 Calcul des compensations tarifaires	<u>8584</u>
6.1.5 Bilan annuel.....	<u>8584</u>
6.2 Analyse des constats.....	<u>8584</u>
6.2.1 Billettique	<u>8685</u>
6.2.2 Tarification et titres de transports.....	<u>8685</u>
6.2.3 Comportement d'achat.....	<u>8887</u>
6.2.4 Les canaux de distribution.....	<u>9089</u>
6.2.5 Système de contrôle	<u>9493</u>
6.2.6 Impact LEX	<u>9493</u>
6.2.7 Communication.....	<u>9493</u>
6.3 Pilotage Qliksense.....	<u>9594</u>
7 COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE.....	<u>9594</u>
7.1 Charte graphique.....	<u>9594</u>
7.2 Plateforme de marque.....	<u>9695</u>
7.3 Communication institutionnelle.....	<u>9897</u>
7.4 Communication promotionnelle	<u>9897</u>
Conclusion	<u>9998</u>
SYNTHESE.....	<u>10099</u>

PREAMBULE

La ligne T71 devient la ligne 271.

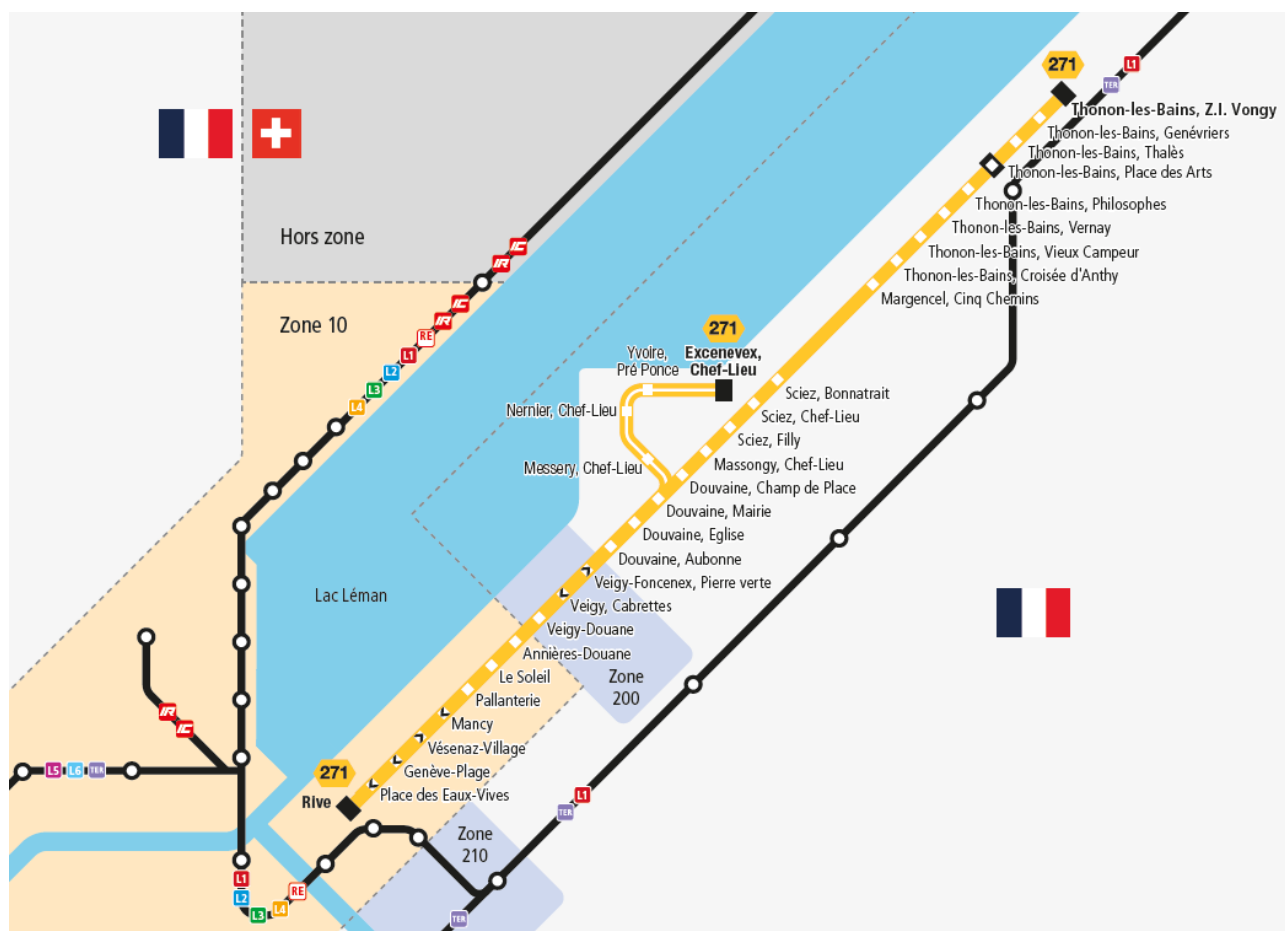
ALPBUS exploite par délégation de service public la ligne 271 depuis le 12 décembre 2021.

- **271 : Thonon-Les-Bains / Sciez-sur-Léman - Excenevex - Douvaine - Genève**

Sur cette ligne, il y a 2 principaux itinéraires commerciaux avec un tronçon commun de Genève à Douvaine :

- Thonon/Douvaine/Genève
- Excenevex/Douvaine/Genève

A Genève, le terminus retenu est Rive.



La ligne 271 s'inscrit dans le cadre de la coopération franco-suisse en matière de transports publics de voyageurs dans la région du Grand Genève. A ce titre, elle est intégrée dans un dispositif particulier, qui prend la forme de communautés tarifaires et de zones locales (françaises).

Le concessionnaire s'est vu confier par le GLCT une mission de gestion et d'exploitation de la ligne 271.

Les missions confiées au concessionnaire comprennent :

- L'exploitation technique et commerciale du service public, telle que définie dans le contrat et ses annexes, y compris les adaptations scolaires ;
- La programmation et la mise en ligne des renforts de capacité nécessaires en cas de surcharge ;
- La gestion de la sécurité et de la qualité du service sur la ligne concédée ;
- Le suivi de l'exécution du service ;
- Le contrôle, la lutte contre la fraude et la verbalisation ;
- La garantie de la continuité du service et l'égal accès des usagers au service public de transport en commun tel que défini dans le cadre du présent contrat et ses annexes et conformément aux lois et réglementations en vigueur ;
- La mise à disposition du personnel qualifié susceptible d'assurer l'ensemble des missions ;
- La mise à disposition du parc de matériel roulant ;
- La mise à disposition d'un site de maintenance et de remisage ;
- L'entretien courant, le renouvellement, la mise aux normes des biens affectés au service public dès lors qu'est en jeu, du point de vue de l'exploitation, la disponibilité des matériels et équipements et dans les conditions et limites du contrat ;
- L'accueil et l'information des usagers ;
- La perception des recettes du service ;
- La promotion commerciale du service permettant l'attractivité de la ligne ;
- La coopération sur la lutte contre la fraude avec notamment la remontée de l'information sur les situations de fraude ;
- La participation à la préservation de la sécurité des transports publics ;
- La réalisation de missions d'assistance technique auprès du GLCT ;
- La remontée d'information au GLCT concernant les conditions techniques et financières d'exécution du service ;
- Le SAV ;
- La souscription de l'ensemble des assurances lui permettant de couvrir les risques inhérents à la totalité de son activité.

Le présent rapport de délégataire comprend la période du 12/12/2021 au 10/12/2022 et correspond à la première année d'exploitation. Pour mémoire, le contrat encadrant la présente concession comprend également une période de tuilage, courant de la notification du contrat au démarrage de l'exploitation qui sera également intégrée dans le présent rapport.

1 CONTEXTE

1.1 Période de tuilage

La notification de la présente concession a été effectuée le 12 mai 2021 avec signature du contrat le même jour pour un début d'exploitation le 12 décembre 2021.

Cette période de tuilage a permis de constituer le dossier administratif de demande de concession auprès de l'OFT. L'autorisation de concession nous a été transmise le 8/12/2021.

Organisation en mode projet :

Alpbus s'est immédiatement organisé en mode projet pour conduire cette préparation au déploiement de la présente concession.

Directeur de Projet : Ferdinand VERMILLARD

Chef de Projet-Coordination : Laurent Burg (Consultant) du 12/05/2021 au 10/09/2021, en attente du recrutement du Responsable des activités, Thierry Legrand, qui nous a rejoint au 01/09/2021.

Responsable Marketing : Hanta Laporte embauchée au 06/09/2021.

Dès notification, nous avons planifié une réunion interne hebdomadaire de coordination dans ce périmètre en y ajoutant le Chef de Projet Offre, Pascal Deprez, et le Directeur Régional, Jean-Pierre Philibert, en validation des actions.

Lien avec l'autorité organisatrice :

Conformément à notre offre, des réunions mensuelles avec le GLCT et ses différents membres ont été organisées et tenues afin de faire un point de l'état d'avancement des différents dossiers. La Réunion de lancement a eu lieu le 10 juin 2021.

Lien avec les TPG :

Notre offre s'appuyant sur un partenariat fort avec les TPG sur les domaines Marketing, Communication, Information Voyageurs et Relations Client, des réunions de coordinations toutes les deux semaines jusqu'au déploiement ont été tenues.

1.2 Offre

1.2.1 Ligne régulière

1.2.1.1 Itinéraire

La ligne relie les deux villes de Thonon et Excenevex à Genève. Néanmoins, il n'y a pas de correspondance possible entre les deux lignes que l'on peut identifier dans les faits par la branche principale Thonon/Genève et la branche secondaire Excenevex/Genève. Les deux branches portent le même numéro de ligne.

La desserte des arrêts de la nouvelle offre a été remaniée comme suit :

Arrêts	T71	271 - Thonon	271 - Excenevex
Thonon-les-Bains, Z.I. Vongy	-	1	-
Thonon-les-Bains, Génévriers	-	1	-
Thonon-les-Bains, Thalès	-	1	-
Thonon-les-Bains, Place des Arts	1	1	-
Thonon-les-Bains Pré Cergues	1		-
Thonon-les-Bains, Philosophes	-	1	-
Thonon-les-Bains JJ Rousseau	1		-
Thonon-les-Bains, Vernay	-	1	-
Thonon-les-Bains, Vieux Campeur	-	1	-
Thonon-les-Bains Grangette Eglise	1		-
Thonon-les-Bains Letroz	1		-
Thonon-les-Bains, Croisée d'Anthy	1	1	-
Margencel, Cinq Chemins	1	1	-
Sciez Jussy	1	1	-
Sciez Le Content	1	1	-
Sciez Bonnatrait Route du Port	1	1	-
Sciez, Bonnatrait	1	1	-
Sciez, Chef Lieu	1	1	-
Sciez, Filly	1	1	-
Massongy, Chef Lieu	1	1	-
Douvaine, Champ de Place	1	1	-
Excenevex, Chef Lieu	-	-	1
Yvoire, Pré Ponce	-	-	1
Nernier, Chef Lieu	-	-	1
Messery, Chef Lieu	-	-	1
Douvaine, Mairie	1	1	1
Douvaine, Eglise	1	1	1
Douvaine, Aubonne	1	1	1
Veigy, Cabrettes/Pierre Verte*	1	1	1
Veigy, Douane (F)	1	1	1
Frontière			
Anières, Douane	1	1	1
Corsier GE, Le Soleil	1	1	1
Vésenaz, Pallanterie	1	1	1
Vésenaz, Mancy/Village	1	1	1
Genève, Plage**	1	1	1
Genève, Place des Eaux Vives**	1	1	1
Genève, Rive	-	1	1
Genève Gare des Eaux Vives	1		

* sens Suisse >> France

** non desservis dans le sens Suisse >> France

Frontière

Dès le 26 janvier, l'offre a été réajustée pour répondre aux sollicitations des usagers pour la réintégration des 3 arrêts Sciez Jussy, Sciez Le Content et Sciez Bonnatrait Route du port.



1.2.1.2 Horaires

La création de la nouvelle branche a entraîné une modification dans la cadence sur la branche principale de Thonon-les-Bains. Désormais, en heure de pointe, les services ont une fréquence de 30 minutes au lieu de 15 minutes.

Les horaires ont fait l'objet d'un réajustement dès le 26 janvier 2022. Ce point sera détaillé dans la partie 4.5.2.

1.2.1.3 Tarification

A l'inverse de la ligne T71, la tarification de la 271 est une tarification au kilomètre, par origine/destination et non plus par zones. En outre, cette nouvelle tarification a été alignée sur les tarifs appliqués sur le Léman Express qui a engendré une forte augmentation entre 12 et 40% sur les titres occasionnels et principalement sur les titres unitaires. En revanche, une baisse conséquente des prix des abonnements entre 30 et 47%.

Il existe seulement 2 niveaux de tarification ; une tarification adulte et une tarification jeune moins de 16 ans pour les titres occasionnels et moins de 26 ans pour les titres réguliers. On entend par titres occasionnels le billet unitaire, le billet 1 jour et le titre 10 trajets. De fait, la tarification réduite n'existe plus que ce soit pour les personnes en situation de handicap ou la tarification Déclik à 50%.

1.2.2 Services scolaires

3 lignes scolaires au départ de Veigy en direction de Douvaine et Thonon-les-Bains sont rattachées à la 271.

ALLER		Collège		Lycée
		A-AST71-02	A-AST71-00	A-AST71-06
	Jours de fonctionnement	LMMeJV	LMMeJV	LMMeJV
VEIGY-FONCENEX	Lot. Plein Sud		07:20	
VEIGY-FONCENEX	Les Cabrettes	07:18		06:40
VEIGY-FONCENEX	Douane zone 200	07:20		06:42
VEIGY-FONCENEX	Les Plantets	07:22		06:44
VEIGY-FONCENEX	Saint Hubert	07:23		
VEIGY-FONCENEX	L'Ouchette	07:26		
VEIGY-FONCENEX	Saint Hubert			06:47
VEIGY-FONCENEX	Chez Reymond		07:22	06:49
VEIGY-FONCENEX	Pavillons		07:24	06:50
VEIGY-FONCENEX	Foncenex		07:26	06:51
VEIGY-FONCENEX	La Beguette		07:28	06:53
VEIGY-FONCENEX	Place		07:30	06:55
VEIGY-FONCENEX	Ecole		07:32	06:57
VEIGY-FONCENEX	L'Ouchette			06:59
VEIGY-FONCENEX	Pierre Verte zone 200	07:28		07:01
DOUVAINE	Collège Saint-François	07:35	07:36	07:02
DOUVAINE	Collège du Bas-Chablais	07:40	07:40	
THONON-LES-BAINS	Lycée de la Versoie			07:20
THONON-LES-BAINS	Place des Arts			07:25

Suite à la demande de Thonon Agglo pour répondre à un problème de sureffectif, un doublage du service de 07:20 a été mis en place à partir du 07 septembre 2022 au départ de Veigy-Foncenex Place à 07:30.

RETOUR

		Collège				Lycée	
		R-T71-02-1	R-T71-00-1	R-T71-02	R-T71-00	R-T71-06-1	R-T71-06
Jour de fonctionnement		Mercredi	Mercredi	LMJV	LMJV	Mercredi	LMJV
THONON-LES-BAINS	Place des Arts					12:15	17:15
THONON-LES-BAINS	Lycée de la Versoie					12:20	17:20
DOUVAINE	Collège du Bas-Chablais	12:15	12:15	17:20	17:20		
DOUVAINE	Aubonne	12:25		17:25		12:45	17:45
VEIGY-FONCENEX	Ecole		12:26		17:35		
VEIGY-FONCENEX	Lot. Plein Sud		12:27		17:35		
VEIGY-FONCENEX	Les Cabrettes zone 200	12:26		17:30		12:50	17:50
VEIGY-FONCENEX	Douane zone 200	12:29		17:33		12:55	17:51
VEIGY-FONCENEX	Les Plantets	12:30		17:34		12:56	17:52
VEIGY-FONCENEX	Saint Hubert	12:34		17:36		12:57	18:00
VEIGY-FONCENEX	Chez Reymond		12:29		17:37	12:59	18:02
VEIGY-FONCENEX	Pavillons		12:31		17:39	13:01	18:03
VEIGY-FONCENEX	Foncenex		12:33		17:41	13:03	18:04
VEIGY-FONCENEX	La Beguette		12:35		17:43	13:05	18:05
VEIGY-FONCENEX	Place		12:37		17:45	13:07	18:07
VEIGY-FONCENEX	Ecole						18:09
VEIGY-FONCENEX	L'Ouchette			17:37			18:11
VEIGY-FONCENEX	Ecole					13:09	
VEIGY-FONCENEX	L'Ouchette	12:35				13:11	
VEIGY-FONCENEX	Pierre Verte	12:36		17:38		13:15	18:13

NB : Il n'y a pas de tarification pour usage commercial sur les services scolaires.

1.3 Billettique

L'intégration des lignes interurbaines transfrontalières dans la convention Léman Pass a eu des conséquences radicales sur la billettique. A partir du 12/12/2021, les systèmes billettiques propres aux revendeurs et opérateurs ne respectant pas les règles d'authenticité, de contrôle et de remontée directe des ventes au Groupement des Communautés Tarifaires (GCT) ne sont plus autorisés.

Le système billettique est contractuellement à la charge de l'Autorité Organisatrice.

3 systèmes billettiques coexistent mais ne pas compatibles entre eux. D'un côté deux systèmes permettant la vente de titres transfrontaliers ; système suisse Nova et système français Oûra, objet d'une convention entre Thonon Agglomération et l'antenne régionale. De l'autre côté un système Actoll permettant la vente de titres pour les trajets internes au territoire français. Ce dernier a été déployé à charge du délégataire par avenant.

1.4 Canaux de vente

La dichotomie billettiques trajets transfrontaliers et billettique trajets internes au territoire français a des répercussions sur les canaux de vente. En effet, les 3 systèmes incompatibles entre eux ont également des canaux de distribution propres. Aucun canal de vente n'est capable de proposer l'ensemble de la gamme tarifaire de la ligne.

Par ailleurs, il est important de souligner que la disponibilité des titres n'est pas uniforme selon les canaux. Ainsi,

- La boutique en ligne des tpg ne délivre que les titres transfrontaliers dits réguliers (abonnements).
- L'application tpgPreview ne délivre que les titres transfrontaliers dits occasionnels (billets unitaires et cartes journalières).
- La vente à bord concerne uniquement les trajets internes au territoire français
- La Boutique Transport située à Thonon-les-Bains est le seul revendeur physique situé sur le territoire français.
- Les titres transfrontaliers vendus via le système Oûra sont disponibles uniquement à la Boutique Transport.

Ces changements majeurs constituent une vraie révolution par rapport à la situation précédente et dans le doute freinent l'acte d'achat.

1.5 Equipements de contrôle

Selon le système billettique :

- Koserv pour les titres transfrontaliers émis par les canaux suisses
- Regioscan pour les titres transfrontaliers émis par le système billettique Oûra. Système non opérationnel depuis le début du marché.
- Titan mobile i9000 pour les titres franco-français (par le conducteur)
- Titan mobile i6000 pour les titres franco-français (par les agents de contrôle)

1.6 Personnel

Les transferts de conducteurs conventionnels et réglementaires n'ont pas été ou ont été peu effectifs. En effet, seuls 3 conducteurs de la ligne T71 (opéré par Transdev) ont été mis sur la liste des conducteurs transférables alors même que la liste du personnel transférable inclus dans le DCE indiquait 10 conducteurs. Deux courriers de demande d'explications et de justificatifs ont été rédigés par nos soins et envoyés en recommandé à l'entreprise sortante. La justification de cette dernière a été peu détaillée mais faisait état d'un changement de situation dû au délai entre la collecte d'éléments et la période de transfert ainsi que le changement de périmètre du nouvel appel d'offres. Cet état de fait nous a néanmoins rendu particulièrement en fragilité sur la période de déploiement et a engendré de nombreux surcoûts.

Il convient également d'ajouter à cela un contexte national de pénurie de conducteur, d'autant plus exacerbé dans notre région frontalière de la Suisse.

Cette situation nous a réellement fragilisé dans cette première année d'exploitation. Nous avons été contraints de faire appel à des personnels de conduite d'autres filiales du Groupe RATP Dev et avons embauché des conducteurs venant d'autres régions en leur proposant des solutions d'hébergement. Nous avons été confrontés à un turn-over particulièrement important et avons dû multiplier les actions d'intégration, formation initiale aux spécificités de la ligne.

1.7 Communication

Les nombreux changements et la prise de décision tardive sur l'ensemble de ces changements ont généré un fort mécontentement des usagers, de nombreuses réclamations et ont fragilisé le lancement de notre offre.

Notre offre prévoyait également une centrale d'appel et de relation client opérée par les tpg. Nous avons planifié en retroplanning deux mois de préparation et de formation des opérateurs afin d'être opérationnels au lancement. Cela n'ayant pas été possible en raison d'une offre et de son environnement non finalisé, nous avons dû en urgence réinternaliser cette fonction « relation client » pour les deux premiers mois du lancement de la nouvelle offre. A cet effet, nous avons dû embaucher une intérimaire pour trois mois afin de répondre à cette difficulté. Outre les surcoûts, cela a engendré une importante désorganisation de notre structure et n'a pas empêché un fort mécontentement usager.

2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE

2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation

Contrat Vs. Réel. Les montants sont exprimés en €HT.

Ligne 271	Réel 2022	Contrat	Variation
Kilomètres totaux	693 767	677 149	16 618
dont kilomètres internes	554 668	618 673	-64 005
dont kilomètres SST	139 099	58 476	80 623
Heures de conduite	26 259	26 259	0
dont heures de conduite internes	21 357	24 622	-3 265
dont heures de conduite SST	4 902	1 636	3 265
Parc interne	10	11	-2
ETP	12	14	-2
Chiffre d'affaires	1 770 436	2 073 634	-303 198
dont contributions forfaitaires	1 027 529	1 027 529	1
dont indexation de la CFF	50 554	0	50 554
dont recettes directes Parcours	473 347	838 408	-365 061
dont compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	19 145	100 000	-80 855
dont compensations tarifaires zone 10 Unireso	10 746	29 180	-18 434
dont compensations tarifaires zone 200 locale	10 259	399	9 860
dont compensations tarifaires zone 300	0	14 324	-14 324
dont compensations tarifaires Déclic'	76 144	0	76 144
dont scolaires (y-c indexation)	80 502	54 795	25 708
dont autres (TIPP et pénalités)	22 210	9 000	13 210
Charges	2 198 445	2 055 036	143 409
Conduite	695 914	817 621	-121 707
dont salaires bruts	473 761	546 541	-72 780
dont charges sociales	219 098	253 156	-34 057
dont autres frais	3 055	17 924	-14 870
Frais de roulage (hors SST)	319 819	322 857	-3 039
dont GO	223 789	207 909	15 880
dont autres frais (maintenance, pneu...)	96 030	114 948	-18 918
Frais de péage	0	0	0
Sous-traitance	329 146	91 000	238 146
Charges des véhicules	263 529	285 018	-21 489
dont location	252 372	270 195	-17 823
dont assurance	11 157	14 823	-3 666
Exploitation	80 633	84 656	-4 023
Marketing	108 665	98 886	9 779
dont frais de mise en place	27 774	0	27 774
dont plan marketing	50 979	68 965	-17 986
dont quote-part Responsable marketing	29 912	29 921	-9
Structure : dépôt (loyer, entretien), location appartements, intérim	263 455	177 762	85 693
Frais généraux	120 117	130 928	-10 811
Amortissements	17 169	46 309	-29 140
EBIT	-428 009	18 598	-446 607

2.2 Méthodes de calcul des produits et charges

La méthodologie de calcul des produits et des charges de la ligne 271 est la suivante :

- Kilomètres totaux et heures de conduite

Les kilomètres totaux et les heures de conduite sont calculés à partir des relevés kilométriques des véhicules ainsi que des données remontées du logiciel de planification Ordicars. Les kilomètres reportés n'intègrent pas les kilomètres des courses non réalisées.

L'écart entre les kilomètres réels vs. contractuels en interne et en sous-traitance s'explique par le chiffrage d'une partie de la ligne régulière sous-traitée chiffrée en propre dans le contrat.

- Contribution forfaitaire et indexation

La contribution forfaitaire correspond à la contribution forfaitaire de la ligne. L'indexation est de 4.92% pour l'année 2022.

Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport.

- Recettes

Albus ne perçoit pas de commissions vendeur sur la ligne 271. Les recettes s'entendent hors commissions revendeurs qui sont reportés dans la ligne « charges ».

- Recettes directes Parcours : ligne totalisant les recettes issues de ventes Parcours + la partie Parcours des titres Parcours + zone 10 + reversement des recettes Parcours de l'exploitant sortant.
- Les compensations tarifaires zone 10 unireso sont transcrites avec une estimation du taux de change (CHF/€) au moment du paiement.
- Les compensations tarifaires zone 200 Léman Pass et zone locale sont calculées selon la clé de répartition définie par la communauté tarifaire à hauteur de 14%.
- Les compensations tarififications Déclic' sont un reliquat de l'exercice précédent et calculées en fonction des ventes de titres Déclic' toujours en cours de validité en 2022.

Pour plus de détails sur les recettes, cf. le paragraphe 6.1.2 du présent rapport.

- Recettes scolaires en provenance de l'Autorité Concédante

Les recettes scolaires en provenance de l'Autorité Concédante correspondent aux compensations de transports scolaires de l'année 2021/2022, y compris indexation contractuelle.

Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport

- Coût de conduite

Cf. 3.1 Effectif du présent rapport.

Le coût de conduite est principalement composé des salaires bruts chargés des conducteurs salariés d'Albus œuvrant sur la ligne 271. Le nombre d'ETP moyen est de 10.9 pour un total de 21 357 heures de temps de travail effectif.

Le personnel de conduite mis à disposition par d'autres filiales du Groupe s'élève à 1.4 K€.

- Frais de roulage

Les frais de roulage générés pour un total de 554 668 kilométriques se composent de :

- Le carburant, net de remboursement TICPE (198 K€)

La consommation moyenne constatée sur la ligne est de 26.12 L/100, avec un prix moyen du gasoil sur l'année de 1.543€/L et un remboursement moyen de la TICPE de 0.2129€/L ;

- Le coût des pneumatiques (10 K€) ;
- Le coût de la maintenance et des contrôles techniques des véhicules affectés à la ligne 271 (44 K€) ;
- Les autres consommations des véhicules affectés à la ligne 271 (18 K€) ;
- La quote-part des salaires chargés des équipes de maintenance d'Alpbus. La clé de répartition utilisée est le ratio kms de la ligne / kms totaux de la société, soit 9.67%.

Les frais de roulage hors sous-traitance de la ligne s'élèvent à 0,58 €/km.

- **Sous-traitance**

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 139 099 kms, pour un total de 4 902 heures de conduite sous-traitée.

Seules 2 adaptations scolaires ont été chiffrées en sous-traitance dans l'offre. Une partie de la ligne régulière initialement prévue en sous-traitance a été chiffrée avec les unités d'œuvres en propre ce qui explique l'écart entre le réel et le contractuel.

- **Charges des véhicules**

Les charges des véhicules correspondent au coût du matériel roulant. Elles intègrent les loyers ainsi que les assurances souscrites pour les véhicules affectés à la ligne 271.

Le nombre moyen de véhicules utilisé sur cette ligne est de 8 + 1 véhicule de réserve, affectés à 100% pour l'exploitation de la ligne 271.

- **Charges d'exploitation**

Les charges d'exploitation correspondent aux salaires chargés du personnel d'encadrement affecté à la ligne 271.

- **Charges de marketing**

Les de marketing correspondent à la quote-part des salaires chargés de la responsable marketing, ainsi qu'aux frais de démarrage et aux plans de marketing interne et TPG.

- **Charges de structure et frais généraux**

Les charges de structure et de frais généraux correspondent notamment à la quote-part de mise à disposition du Directeur d'Alpbus, aux frais de fonctionnement du site (électricité, téléphone, maintenance et assurance des infrastructures, etc.), aux management fees et frais de comptabilité – paie opérés par la filiale du Groupe, ainsi qu'aux frais de contrôles fraudes.

2.3 Patrimoine immobilier

Ateliers – Equipements

	Site de Saint Pierre en Faucigny		Site de Seynod	
Personnels	1 chef d'atelier		1 chef d'atelier	
	1 mécanicien		1 mécanicien	
Carburants	Gasoil	cuve de 40 m ³	Gasoil	cuve de 60 m ³
	Adblue	cuve de 5 m ³	Adblue	cuve de 5 m ³
	avec automate de distribution 24h/24		avec automate de distribution 24h/24	
Lavage	Portique à rouleau		Portique à rouleau	
	Nettoyeur haute pression		Nettoyeur haute pression	
Atelier	3 travées poids lourds dont 1 avec fosse		4 travées poids lourds	
	1 travée véhicules légers		1 travée véhicules légers	
	4 colonnes élévatrices	4 x 7,5 T	4 colonnes élévatrices	4 x 7,5 T
	Valises diagnostiques	Texa	Valise diagnostique	Multidiag Truck
		EASY + VCI (euro5)		
		EASY + VCI (euro6 + GNV)		
	Compresseur 10 bars		Compresseur 10 bars	
	1 lève-boîte PL			
	1 verin de fosse			
	1 presse d'atelier			
1 table élévatrice				

Site de Thonon-les-Bains (location) :

Nous avons également en location une zone bureau et parking situé ZI de Vongy.

- Locaux administratifs = environs 117 m²
- 6 places de stationnements

L'entretien courant est effectué soit en sous-traitance locale, soit à l'un des dépôts de Seynod ou Saint-Pierre-en-Faucigny.

2.4 Investissements

Investissements Ligne 271	Montants
Matériels détection aux feux suisses	7 437
SAE INEO	45 595
Atelier : matériels >> colonnes, outillage	7 230
Dépôt : équipements >> câblage, mobilier, téléphonie, divers travaux peinture, achat mobilier, PC	5 602
Cellules de comptage : installation	11 025
Autres : habillage véhicule, caméras, ...	25 111
TOTAL	102 000

2.5 Rémunération du GLCT

Ligne 271 - CF/mois échu concerné

Date de facturation max via Chorus Pro

Date de paiement

Montant CFF 2022 selon CEP (net de TVA)	1 027 527,18
taux révision à appliquer à partir de septembre (€HT)	4,92%
Montant de la révision	50 554,34
Montant 2022 yc révision (€HT)	1 078 081,52

Ligne 271 - CF scolaire/mois échu concerné

Date de facturation max via Chorus Pro

Date de paiement

Estimation 12/12/2021 au 31/08/2022	
= montant du CEP (hors révision, €HT)	54 794,77
Montant réel 12/12/2021 au 31/08/2022	53 012,00
Estimation 01/09/2022 au 31/08/2023	
= montant réel 2021/2022 (hors révision, €HT)	78 604,00
taux révision à appliquer (€HT)	4,92%
Montant de la révision (€HT)	3 867,32
Montant 09/2022 - 08/2023 yc révision (€HT)	82 471,32

3 LE PERSONNEL

3.1 Effectif

Au démarrage du marché nous devons être à 18 conducteurs afin d'assurer notre production dans les meilleures conditions possibles, malheureusement nous n'avons pas eu les effectifs prévus dans le transfert social et nous constatons que nous avons passé notre année 2022 avec une moyenne de sous-effectifs à -5 conducteurs qui compilée à notre taux d'absentéisme de 4,20% a mis l'ensemble de nos collaborateurs dans une grande difficulté.

Ci-dessous l'état des effectifs à la date du 10 décembre 2022.

Ligne 271	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Moyenne	Taux abs
Nb conducteurs	16	15	12	11	13	12	12	11	13	13	12	14		
Besoin en conducteurs	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18		
Sous-effectif	-2	-3	-6	-7	-5	-6	-6	-7	-5	-5	-6	-4	-5,17	4,2%

Comme nous pouvons le constater sur le tableau ci-dessous, notre taux de turnover a été extrêmement haut sur l'année 2022 (152,78%) cela s'explique du fait de ne pas avoir eu l'effectif nécessaire au démarrage du marché pour produire notre offre sans dégrader les conditions de travail de nos salariés en termes d'heures supplémentaires, de repos, de diffusion de planning en avance, d'acceptation de congés payés. Toutes ces conditions réunies ne nous ont pas permis de stabiliser les effectifs.

Ligne 271	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22	Total	Turnover
Entrée	1	3	0	3	5	0	0	2	2	3	2	3	24	152,78%
Sortie	0	1	1	1	0	0	1	0	0	2	0	1	7	

3.2 Accords sociaux

« Accords Sociaux 2022 pour augmenter l'attractivité de nos métiers et favoriser les embauches »

Alpbus a signé avec les organisations syndicales représentatives un accord NAO 2022 et un avenant à l'accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail et à anticiper les accords NAO 2023 au vu du contexte économique et des difficultés de recrutement.

3.2.1 Accord NAO 2022 :

Augmentation générale de 3 % du salaire de base brut mensuel au 1^{er} mai 2022.

3.2.2 Avenant à l'accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail :

Le cycle de décompte des heures supplémentaires passe de 5 semaines à 4 semaines.

En outre Alpbus a mis en œuvre une DUE instituant une prime de cooptation

3.2.3 Anticipation de l'accord NAO 2023 :

Dans le cadre des NAO 2023, que nous avons choisi d'anticiper en fin d'année 2022, nous avons trouvé avec nos partenaires sociaux un accord proposant une revalorisation importante des salaires.

En effet, **le taux horaire a été augmenté de 14,3%.**

Cette augmentation est effective **depuis le 1^{er} novembre 2022.**

Ainsi, pour le personnel de conduite :

- Pour un conducteur 140V : le taux horaire brut de base de 11,543 € est passé à 13,200 €
- Pour un conducteur 145V : le taux horaire brut de base de 11,753 € est passé à 13,434 €
- Pour un conducteur 150V : le taux horaire brut de base de 12,019 € est passé à 13,740 €

L'objectif n'est pas d'alourdir le coût de l'heure de conduite mais est conditionné à un plan de progrès qui consiste à réduire des coûts qui étaient engendrées par les sous-effectifs constants (Heures Supplémentaires, désorganisation, sous-traitance, etc...).

Le métier de conducteur au service du public est exigeant mais passionnant. Nous avons fait le choix assumé d'en reconnaître les mérites, de le valoriser au juste niveau afin d'être attractif et pouvoir demander en contrepartie des comportements professionnels irréprochables.

Cette mesure sociale, qui nous semblait strictement nécessaire dans le contexte est de facto supérieures aux revalorisations salariales globales prises en compte dans les formules d'indexation et donc non couverte en totalité.

3.3 Formations

Les formations métiers :

3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité

Chaque nouvelle embauche fait l'objet d'un parcours d'intégration reprenant les procédures internes de l'entreprise, les rappels de sécurité, consignes spécifiques au présent contrat et reconnaissances de lignes.

3.3.2 Formations billettique et tarification

Des séances de formation initiale sont mises en place au vu de la complexité du nouveau contexte Léman Pass. La formation dure 2 x 2 heures et intègre les sujets des systèmes billettiques, de l'offre tarifaire, des spécificités de la ligne ainsi que de la diversité des canaux de distribution.

En 2022, 8 formations initiales ont été dispensées et 38 conducteurs ont été formés.

3.3.3 Formations SAEIV-NAVINEO

- Formations Saisie : 2 encadrants formés
- Formations Suivi : 3 encadrants formés
- Formations Analyse : 2 encadrants formés.

La formation des conducteurs sur le pupitre a été effectuée en interne par les managers. L'ensemble des conducteurs a été formé.

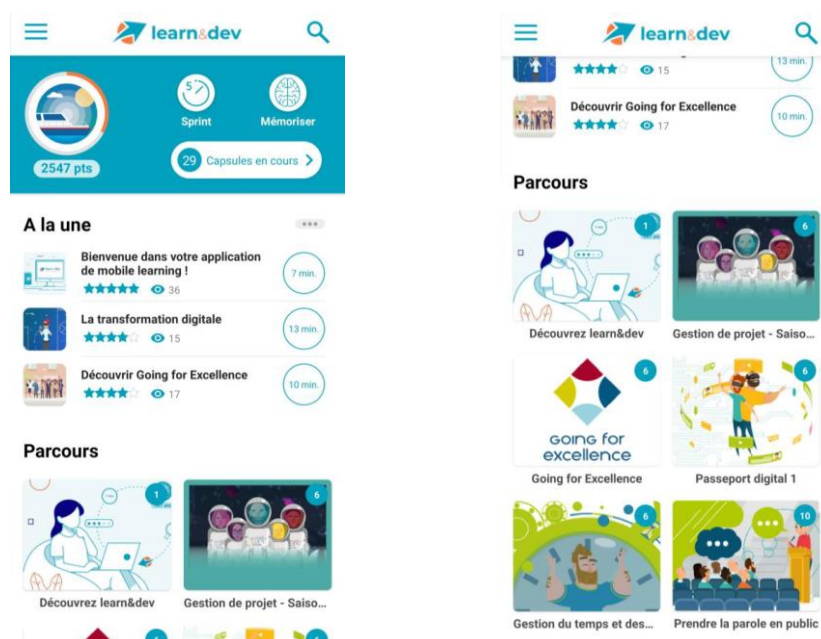
3.3.4 FCOS

Deux conducteurs affectés à la ligne 271 ont suivi cette formation obligatoire d'une durée de 35H.

3.3.5 Encadrement Centre de Thonon et employés administratifs :

- 4 formations « Prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) »
- 1 formation « Tempo-Décompte du Temps de Travail »
- 1 formation « Gestion administrative des Accidents de Travail »
- 1 formation « Code de conduite des affaires et le Code éthique. »
- 3 formations « Tests Salivaires – Procédures »
- 1 formation « Sécurité-Risques Routiers »

En complément RATPDEV a déployé une application digitale de formation pour le personnel d'encadrement : Learn&Dev.



L'objectif est de proposer au personnel d'encadrement des parcours de formation en e-learning sur de nombreuses thématiques métiers et management.

Un entretien annuel avec le directeur permet de donner les objectifs de formation individuelle en e-learning sur l'année. De nombreuses formations sont disponibles sur différents thèmes que sont le management, l'excellence opérationnelle, la conduite de projet, la sécurité, etc...

Des formations obligatoires sont également effectuées avec ce dispositif. Pour 2022, les formations obligatoires réalisées ont été les suivantes :

- RGPD
- Lutter contre la corruption

4 QUALITE DE SERVICE

4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives

Nous avons rencontré des difficultés d'exploitation en partie dû à notre effectif restreint de conducteurs et à une instabilité d'encadrement engendrant quelques ratés d'exploitation.

Nous avons rendu compte à l'autorité organisatrices de toutes les difficultés rencontrées.

Par manque de conducteurs, la ligne 271 a traversé une période estivale tendue. Des dysfonctionnements enregistrés sur des courses bien définies ont fait l'objet de pénalités.

271 -Rapport d'activités annuel 2022

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

Publié le 11/12/2023

ID : 074-200006450-20231208-2123-AU



N°	Année	Période/Date	Heure	Courses	Nature des incidents
1	2022	09-août	14:50	Thonon-Rive	Arrêt Z.I. Vongy non desservi
		10-août		Thonon-Rive	
2	2022	11-août	15:50	Thonon-Rive	Départ de course à l'arrêt Place des Arts au lieu de Z.I. Vongy
		10-août		Rive-Excenevex	
3	2022	11-août	18:10		Course non assurée
		10-août		Excenevex-Rive	
4	2022	11-août	07:35	Excenevex-Rive	Course assurée par BORINI (sous-traitant non prévu au contrat), avec un véhicule de secours non prévu au contrat, sans livraison et système d'information
		10-août		Rive-Thonon	ainsi que de vente et priorité au feu
5	2022	11-août	08:50	Rive-Thonon	
6	2022		14:50	Rive-Thonon	
7	2022	12-août	16:35	Thonon-Rive	Course assurée par BORINI (sous-traitant non prévu au contrat), avec un véhicule de secours non prévu au contrat, sans livraison et système d'information
8	2022		18:20	Rive-Thonon	ainsi que de vente et priorité au feu
9	2022	08/08 - 31/08	06:35	Excenevex-Rive	Course assurée par un car de secours sans livraison et équipements jusqu'au 17/08. La suite est assurée par un véhicule de L271
10	2022	12-août	14:50	Rive-Thonon	Course assurée par un véhicule urbain Star't (sans livraison GLCT et système d'information ainsi que de vente et priorité au feu)
		18-août			
11	2022	19-août	16:50	Rive-Thonon	
		18-août			
12	2022	19-août	18:35	Thonon-Rive	Course assurée par BORINI avec véhicule de la ligne 271
		18-août			
13	2022	19-août	20:20	Rive-Thonon	
14	2022	15-août	18:35	Rive-Thonon	Départ effectué avec 30 minutes de retard suite à un accrochage
15	2022	25/07 - 19/08	07:50	Rive-Thonon	
16	2022		09:05	Thonon-Rive	Course assurée par un car de la 272
17	2022		16:50	Rive-Thonon	
18	2022	22/08 - 26/08	18:35	Thonon-Rive	Course assurée par BORINI avec véhicule de la ligne 271
19	2022		20:20	Rive-Thonon	
20	2022	22-août	06:00	Excenevex-Rive	Départ d'Excenevex avec 20 minutes de retard
21	2022	23-août	17:20	Douvaine Collège du Bas Chablais-Veigy	Accident du véhicule
22	2022	08-août	07:08	Thonon-Rive	Une cliente se plaint que la ligne 271 prévue à 07h38 à l'arrêt Sciez Chef-Lieu, direction Genève Rive n'a pas été effectuée et demande une attestation justifiant ces faits pour son employeur
23	2022	26/08/2022	11:05	Thonon-Rive	L'arrêt Place des Arts ne sera pas desservi du fait d'une course cycliste de 11h à 12h
24	2022	21/09/2022	10:35	Rive-Excenevex	incapacité à contrôler les titres
					Départ de course avec 19 minutes de retard
					Aucune information sonore et visuelle
25	2022	21/09/2022	14:20	Excenevex-Rive	Titre non vendu à bord du véhicule
26	2022	21/09/2022	16:35	Thonon-Rive	vente de titre non conforme à l'origine et destination souhaitée
27	2022	04/10/2022	07:05	Thonon-Rive	usagers pris en charge avec 30 minutes de retard à Sciez Mairie
28	2022	10/10 - 13/10	07:00 - 17:00	Excenevex-Rive	
				Rive-Excenevex	
29	2022	11/10/2022	09:20	Rive-Thonon	Non desserte de l'arrêt Douvaine Mairie et possibles retards sur la branche Excenevex
30	2022	20/11/2022	06:05	Thonon-Rive	Dysfonctionnements d'équipements ou systèmes contractuels
31	2022	20-nov	14:50	Thonon-Rive	Course non assurée
32	2022	30/11/2022	18:10	Rive-Excenevex	Course assurée avec 8 minutes de retard
33	2022	06/12/2022	12:05	Thonon-Rive	Course retardée de près de 45 minutes à Sciez Jussy
					Un parent d'élève s'est plaint que son enfant a dû prendre le car à vocation commerciale (271) et non dans le bus de la ligne scolaire AST71 qui lui est destiné. Ayant emprunté une ligne commerciale l'élève a dû s'acquitter d'un titre de transport. Je vous rappelle que les deux services n'ont pas les mêmes arrêts de dessertes sur la commune de Veigy. Ainsi, les élèves ne sont déposés à l'arrêt conformément à la carte scolaire. Là encore, la responsabilité juridique se pose en cas de problème.
34	2022	30/11/2022		AS271	

4.2 Billettique

La complexité de la billettique dont les spécificités seront abordées en paragraphe 6.2 suscite l'incompréhension de la part des usagers et induit un temps de pédagogie conséquente de la part des conducteurs. Ces derniers se sont heurtés assez souvent aux incivilités à des degrés variables de certains voyageurs.

Le temps passé dans les explications et l'assistance aux voyageurs n'était pas sans conséquence sur la vitesse commerciale des courses.

4.3 Evaluation de la qualité et de la fraude

Répartition mensuelle des mesures réalisées ;

	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total
Nb de mesures	30	24	72	87	0	22	59	40	0	334

4.3.1 Rappel des engagements

2 enquêtes fraude sont prévues dans le cadre du contrat dont au moins une dans les deux premières années et la deuxième au courant de la troisième ou quatrième année.

A minima, 200 courses seront contrôlées chaque année.

Les contrôles récurrents sont effectués à l'arrêt, principalement à Veigy Douane et à Douvaine qui sont des arrêts sensibles soit du fait de la forte fréquentation et/ou du fait de la limite de zones tarifaires et communautés tarifaires à ces arrêts de la spécificité de la tarification.

4.3.2 Contrôle qualité

L'évaluation de la qualité porte sur 5 points principaux :

- Equipements à bord
- Etat du véhicule
- Qualité de service
- Equipements et IV à l'arrêt
- IV à bord

	Description	Conforme	Non Conforme
EQUIPEMENTS A BORD	Système billettique	1 613	57
	SAE		
	Téléphone		
	Equipements hivernaux		
ETAT DU VEHICULE	Carrosserie	2 224	0
	Intérieur		
	Parois et vitres		
QUALITE DE SERVICE	Comportement conducteur	2 671	1
	Respect itinéraire		
	Tenue vestimentaire		
	Confort à bord		
EQUIPEMENTS ET IV A L'ARRET	Equipements à l'arrêt	1 232	104
	Propreté à l'arrêt		
	Direction		
	Guidage PMR		
INFORMATION VOYAGEURS	A bord	4 226	116
	En extérieur		
Taux		98%	2%

NB : les non-conformités portent principalement sur l'absence d'information voyageur à bord.

4.3.3 Contrôle fraude

334 contrôles ont pu être menés durant cette première année d'exercice.

Étiquettes de lignes	Nb interventions	Total voyageurs	Total situations irrégulières	Taux fraude
avr.-22	30	540	9	1,7%
mai-22	24	354	2	0,6%
juin-22	72	948	8	0,8%
juil.-22	87	1 361	15	1,1%
sept.-22	22	417	1	0,2%
oct.-22	59	1 073	0	0,0%
nov.-22	40	722	1	0,1%
Total général	334	5 415	36	0,7%

Le taux de fraude reporté ici ne reflète pas la réalité du terrain. La complexité de la billettique rend les fraudes partielles d'autant plus difficiles à détecter. Des enquêtes sur l'usage de la ligne ainsi que les comportements d'achats seront mises en place pour cibler les axes de communication future.

4.3.4 Enquête OD

Une enquête fraude est prévue dans le cadre du contrat durant la première année de la mise en service. L'objectif est de qualifier la nature des fraudes constatées sur la ligne en identifiant

précisément les OD (Origine/Destination) mentionnées sur les titres et les OD réelles de 100% des usagers et de l'ensemble des courses d'une journée type de forte fréquentation (mardi ou jeudi). Cette première enquête s'est déroulée les 13 et 15 septembre.

Cependant, les données remontées issues de cette première enquête n'ont pu être exploitées car incomplètes. Les objectifs fixés n'ont pas été atteints.

Une deuxième enquête de même nature est prévue au courant de la deuxième année d'exploitation. Elle aura lieu en novembre 2023 et rectifiera la méthodologie adoptée lors de la première enquête.

4.4 Fréquentation

4.4.1 Généralités

Le principe billettique sans validation ne permet pas d'avoir des données de fréquentation grâce au seul système billettique. La seule solution d'avoir des données de fréquentation est donc par comptage, manuelle et ponctuelle ou de manière automatisée grâce à des cellules de comptage commandées par le SAEIV.

Les cellules de comptages ont été opérationnelles à compter du mois d'août. Les données antérieures à cette date seront manquantes. La fiabilisation et la consolidation de ces données fait l'objet d'un plan d'action commencé à cette date et représente un vrai objectif pour l'année 2023.

4.4.2 Données de fréquentation depuis août 2022

Les données de fréquentation ci-après sont des données issues des cellules de comptage et commandées par le Système d'Aide à l'Exploitation.

4.4.2.1 Global mensuel données brutes

2022	TOTAL		août-22	sept-22	oct-22	nov-22	01/12/22 au 10/12/22
	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données brutes	Données brutes	Données brutes	Données brutes
Réel	66 044	72 513	9 993	14 065	16 593	19 204	6 189
Rappel CEP	177 379						
Rapport réel / contractuel	ND	ND					
N-1	NC	NC	ND	ND	ND	ND	ND
% par rapport au même mois de l'année N-1	NC	NC	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!

Le nombre de 177 379 voyages correspond à une année complète, soit une moyenne mensuelle de 14 781 voyages.

ND : non disponible

4.4.2.2 Global mensuel données redressées

L'exploitation des données brutes fait apparaître des jours et des courses qui n'enregistrent aucune donnée de fréquentation. Ceci s'explique par un dysfonctionnement technique survenu ponctuellement ou une prise de course sans enclenchement du SAE.

Néanmoins, bien qu'incomplètes les données remontées et enregistrées par les cellules de comptage sont bien fiables.

Les données ci-après sont des données redressées selon la méthode suivante : le redressement concerne uniquement les courses effectivement réalisées mais qui n'ont remonté aucune donnée sur l'ensemble des arrêts. Les courses sont redressées par arrêt en prenant la moyenne des données par arrêt selon le sens et le type de jour sur la base de toutes les données disponibles dans le SAE au moment du redressement.

2022	TOTAL		août-22	sept-22	oct-22	nov-22	01/12/22 au 10/12/22
	Données brutes	Données redressées	Données redressées	Données redressées	Données redressées	Données redressées	Données redressées
Réel	66 044	72 513	13 535	15 737	17 284	19 735	6 222
Rappel CEP	177 379						
Rapport réel / contractuel	ND	ND					
N-1	NC	NC					
% par rapport au même mois de l'année N-1	NC	NC	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

4.4.2.3 Montées par arrêt – données brutes

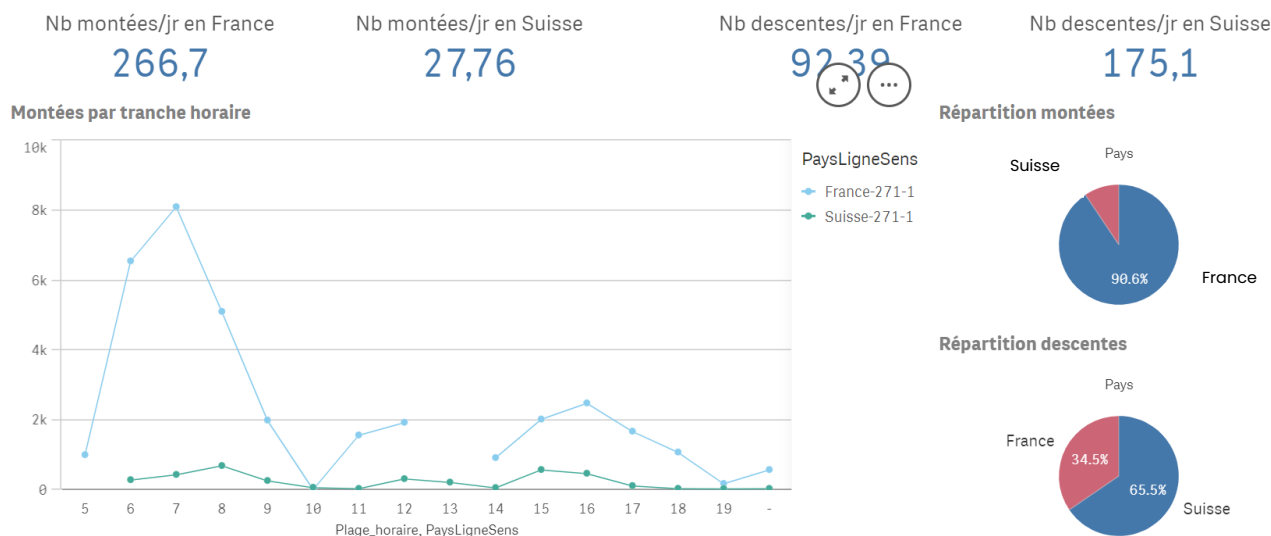
Les données brutes remontées dans le SAE, bien qu'incomplètes sont fiables.

Montées par ligne / mois / arrêt

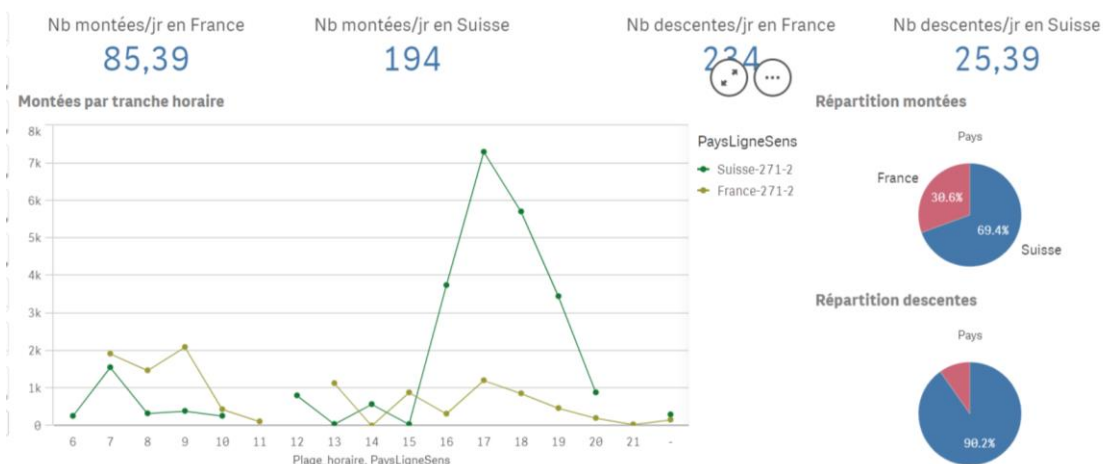
Ligne 	Point d'arrêt 	YearMonth 				
		août-2022	sept.-2022	oct.-2022	nov.-2022	déc.-2022
271		9993	14065	16593	19204	6189
Anieres Douane		116	139	218	220	80
Corsier Le Soleil		131	231	216	344	133
Douvaine Aubonne		64	84	113	135	58
Douvaine Champ de Place		261	422	424	517	192
Douvaine Eglise		352	580	624	778	238
Douvaine Mairie		1022	1707	1690	2072	708
Excenevex Chef Lieu		50	80	295	84	18
Genève Place des Eaux vives		11	13	7	8	4
Genève Plage		1	3	33	14	25
Genève Rive		3834	4436	5276	6224	1933
Margencel Cinq chemins		71	112	176	201	47
Massongy Chef Lieu		247	393	453	527	180
Massery Chef Lieu		143	220	182	243	73
Nernier Chef Lieu		43	30	22	43	12
Sciez Bonnatrait		213	358	371	447	129
Sciez Bonnatrait Route du Port		122	176	174	202	48
Sciez Chef Lieu		557	786	943	965	289
Sciez Filly		141	217	220	257	77
Sciez Jussy		43	67	61	57	27
Sciez le content		23	32	64	72	22
Thonon les Bains Croisée d'Anthy		207	240	355	457	161
Thonon les Bains Genévriers		730	935	41	75	15
Thonon les Bains Philosophes		215	750	494	461	204
Thonon les Bains Thales		19	68	53	30	11
Thonon les Bains Vernay		258	423	486	514	174
Thonon les Bains Vieux campeurs		16	35	23	30	11
Thonon les Bains ZI Vongy		46	34	40	41	21
Thonon Place des Arts		-	-	1723	2267	699
Veigy Foncenex Douane		468	703	977	894	262
Veigy Foncenex Les Cabrettes		165	205	180	244	63
Veigy Foncenex Pierre Verte		69	157	140	128	47
Vésenaz Mancy		6	9	17	14	9
Vésenaz Pallanterie		190	275	411	470	180
Vésenaz Village		41	40	38	95	17
Yvoire Pré Ponce		118	105	53	74	22

4.4.3 Analyse des fréquentations :

4.4.3.1 Sens FR → CH



4.4.3.2 Sens CH → FR



Il apparait clairement un usage de pendulaires français en heure de pointe.

9% de cabotage zone 10.

32% de trajets franco-français

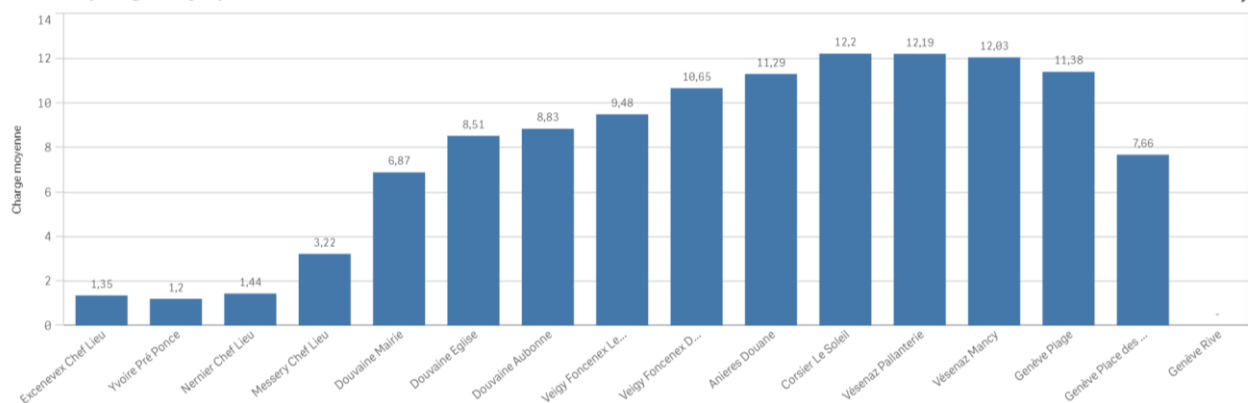
68% de trajets transfrontaliers

4.4.3.3 Charges moyennes par arrêt

Branche Excenevex-Genève :

En moyenne :

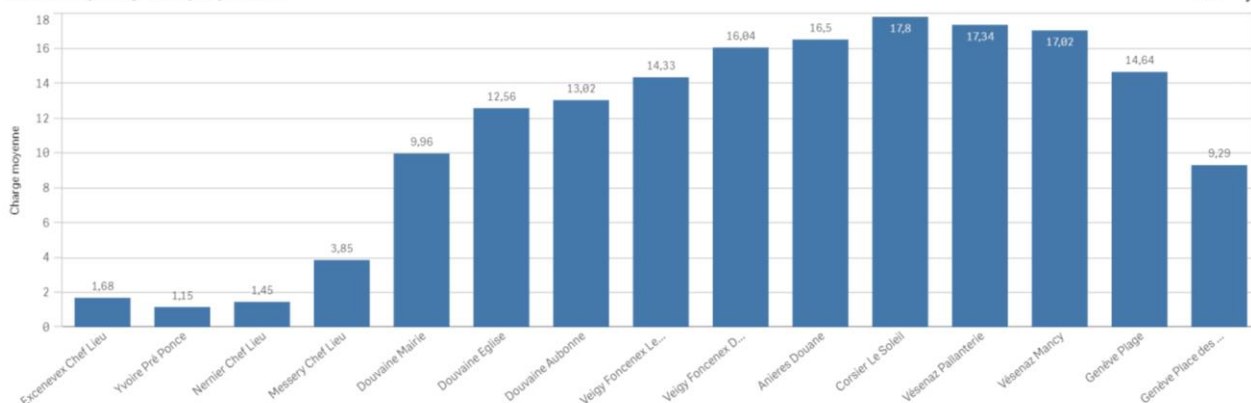
Nombre de passagers moyen par arrêt



En heure de pointe :

Comptage

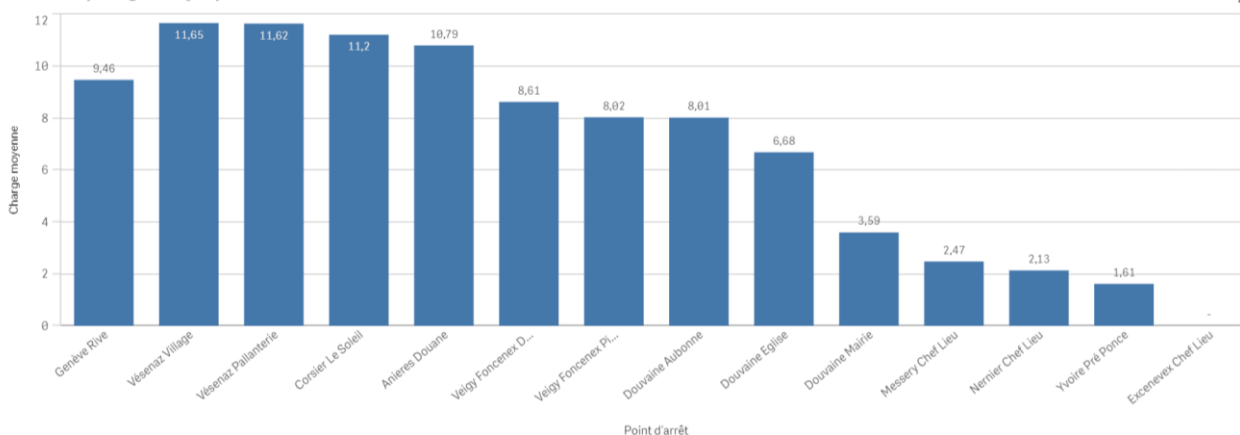
Nombre de passagers moyen par arrêt

**Branche Genève-Excenevex**

En moyenne :

Comptage

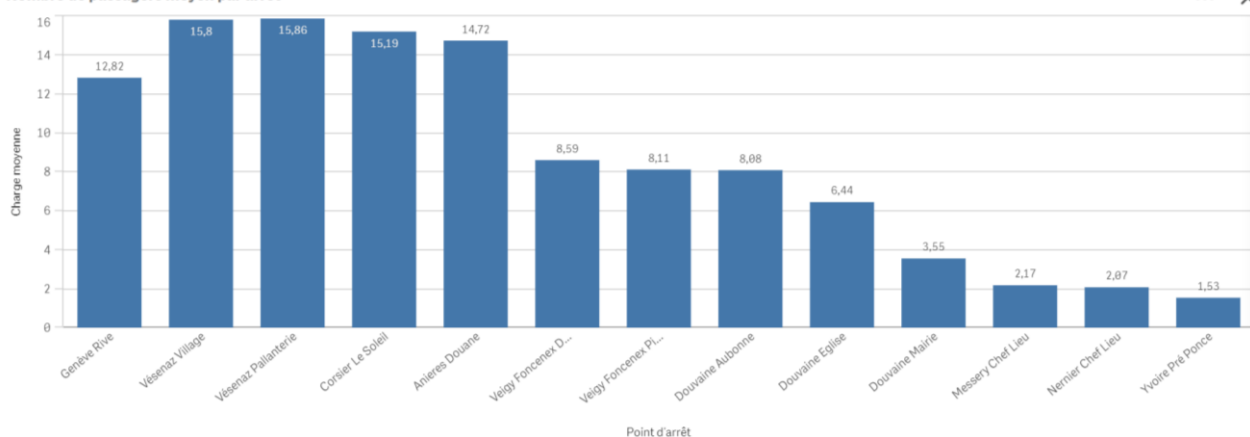
Nombre de passagers moyen par arrêt



En heure de pointe :

Comptage

Nombre de passagers moyen par arrêt

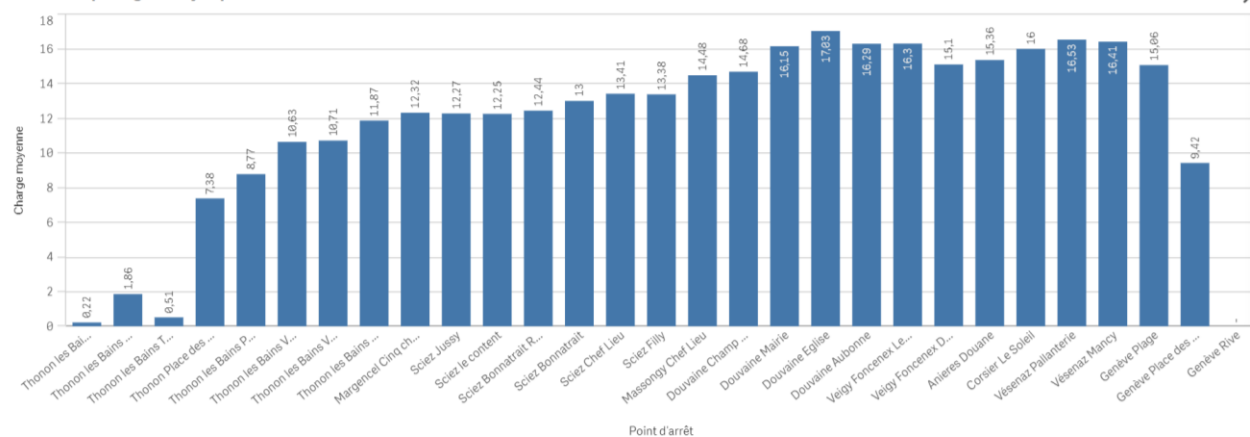


Branche Thonon-Genève :

En moyenne :

Comptage

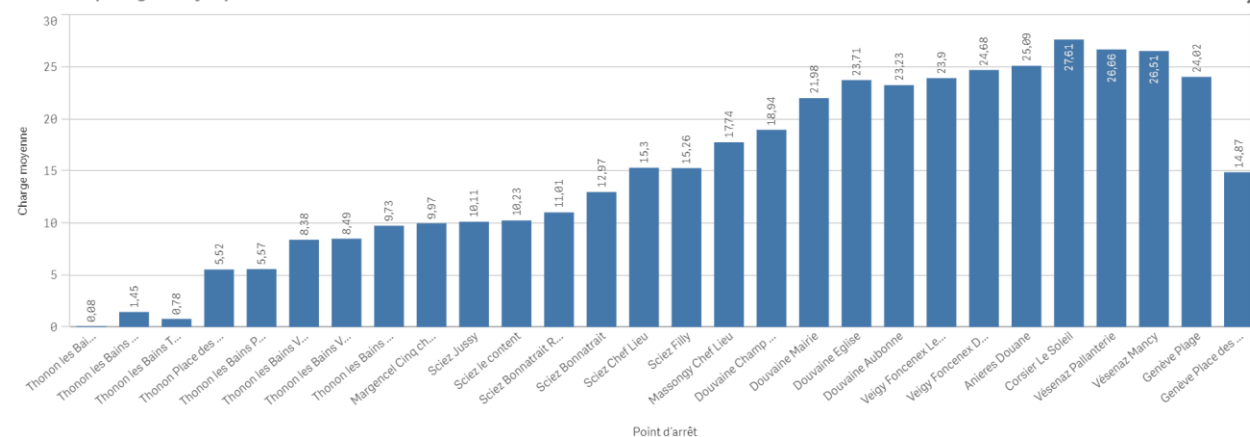
Nombre de passagers moyen par arrêt



En heure de pointe :

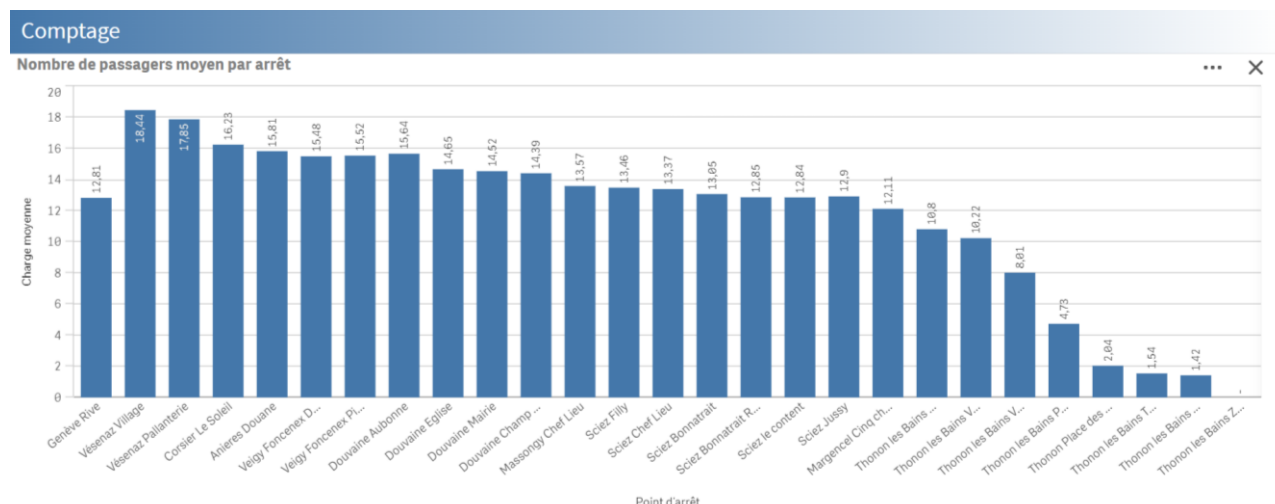
Comptage

Nombre de passagers moyen par arrêt

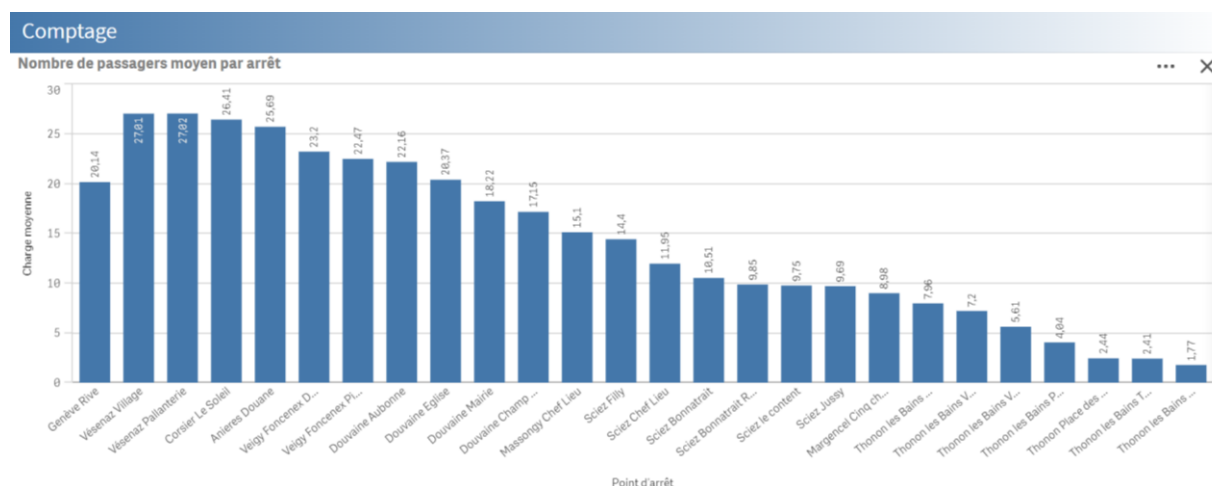


Branche Genève-Thonon :

En moyenne :



En heure de pointe :

**4.5 Actions pour l'amélioration de la qualité de service :****4.5.1 Personnel**

Concernant le recrutement, qui est pour nous un enjeu majeur pour réussir la mise en œuvre de nos contrats, nous avons déployé un véritable plan d'actions qui suit plusieurs axes :

4.5.1.1 Attractivité et mesures sociales

Ces mesures en 2022 sont explicitées au paragraphe 3.2. Ces mesures fortes sont un préalable à toute l'animation du plan détaillé ci-dessous permettant à Alpbus d'être attractif.

4.5.1.2 L'organisation

Afin de répondre totalement à cet enjeu, nous avons ouvert un nouveau poste au sein d'Alpbus de chargé(e) de recrutement qui est honoré par Mansouria BAHNES depuis septembre 2022. Son rôle est de suivre et d'animer l'ensemble du process de recrutement du sourcing jusqu'à l'intégration du nouveau collaborateur en lien avec les Responsables d'Activité.

Elle est en charge de piloter et conduire le plan d'actions « Recrutement » décidé par la Direction dont les grandes lignes sont décrites dans ce volet.

4.5.1.3 Les formations initiales

Nous proposons des formations en lien avec le Pôle Emploi de Cluses et cherchons à identifier des candidats potentiels. A cet effet, nous participons régulièrement à des informations collectives et en avons organisé trois dans nos locaux cette année. Ces informations collectives sont généralement suivies de période d'immersion dans notre entreprise et de mise en formation.

Voici le reporting de décembre 2022 pour Alpbus concernant ces dispositifs :

Immersions prévues		Formations prévues	
Thonon	12	Thonon	6
Seynod	1	Seynod	
Thônes		Thônes	1
SPEF	9	SPEF	7
Moutiers	4	Moutiers	
TAD		TAD	
Divonne	5	Divonne	
TOTAL	31	TOTAL	14

Persuadé du bien-fondé de la diversification des formations initiales et des profils à intégrer, nous sommes également engagés dans l'apprentissage pour des postes d'agent de conduite.

Créé en 2017 à l'initiative du Groupe RATP, le CFA de la Mobilité Urbaine Durable (MUD) a su développer une offre de formation adaptée aux besoins du Groupe.

Le CFA peut intervenir sur toute la France : c'est un **CFA « hors les murs »**, ce qui signifie qu'il fait appel à des prestataires pédagogiques sélectionnés sur des critères de qualité et d'implantation territoriale pour réaliser les actions de formation.

Organismes de formation contactés :

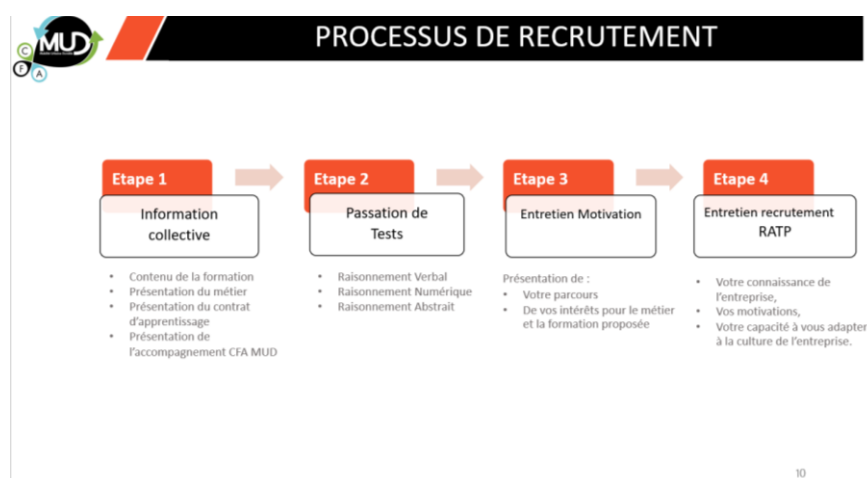
- AFTRAL
 - Chambéry (La Motte Servolex)
 - Annecy (Pringy)

- Marnaz (antenne qui est gérée par les équipes de Pringy)
- PROMOTRANS
 - Seynod
 - Chambéry

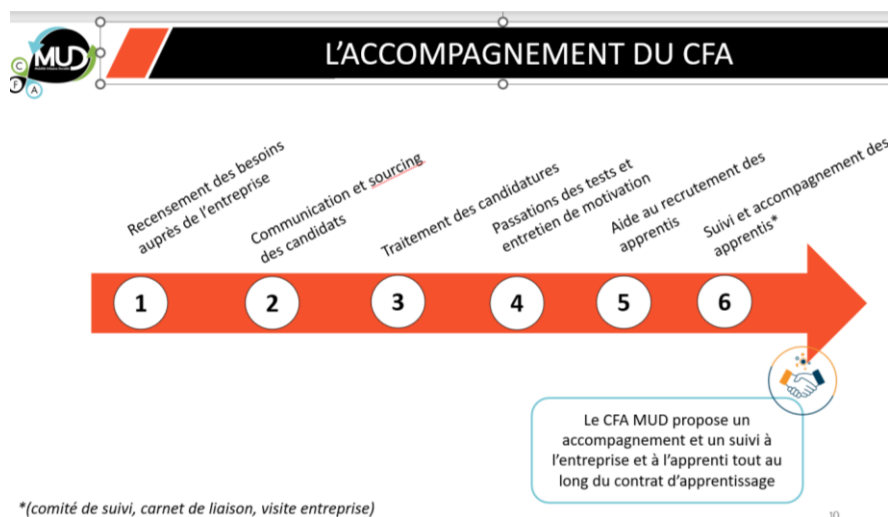
Le CFA a été structuré pour permettre l'ouverture de sessions de formation tout au long de l'année (ex : 2 sessions par mois de conducteurs de bus) et sur des durées de contrats plus courtes (contrats de 6 mois).

Nous avons prévu de former deux sessions de douze apprentis pour l'année 2023.

Chaque mise en apprentissage suit un process de recrutement défini.



L'accompagnement du CFA se fait du début de process jusqu'à sa finalisation.



La difficulté du sourcing n'a pas permis de déployer ce dispositif en 2022 par faute de candidats. Les premières actions pour Alpbus ont débuté en 2023.

4.5.1.4 Des méthodes de sourcing innovantes.

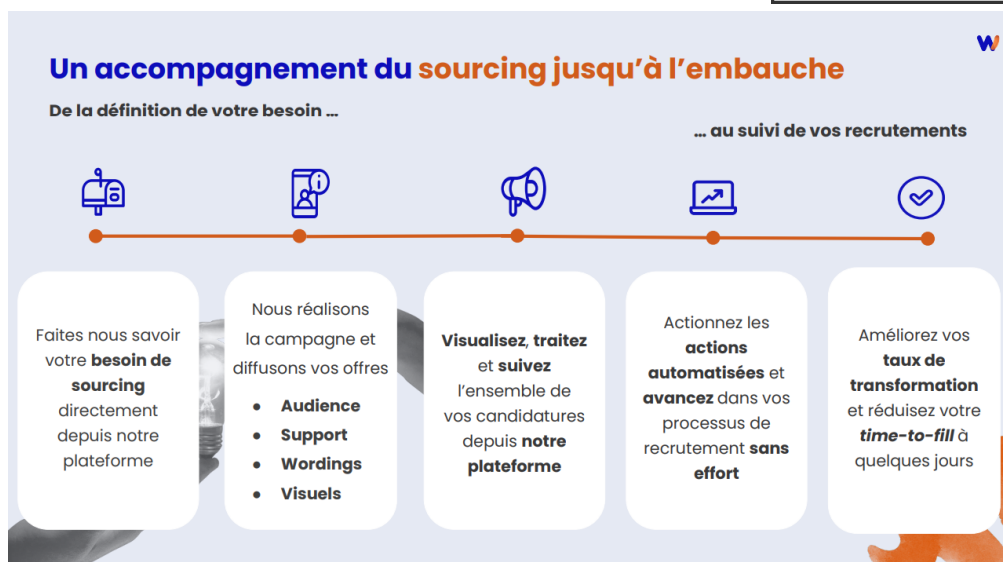
Que ce soit pour des personnels déjà formés ou à former, nous avons déployé de nouvelles méthodes de sourcing innovantes permettant de diversifier les profils recrutés.

Nous avons choisi de pouvoir toucher un public adepte des réseaux sociaux afin d'augmenter le nombre de contact.

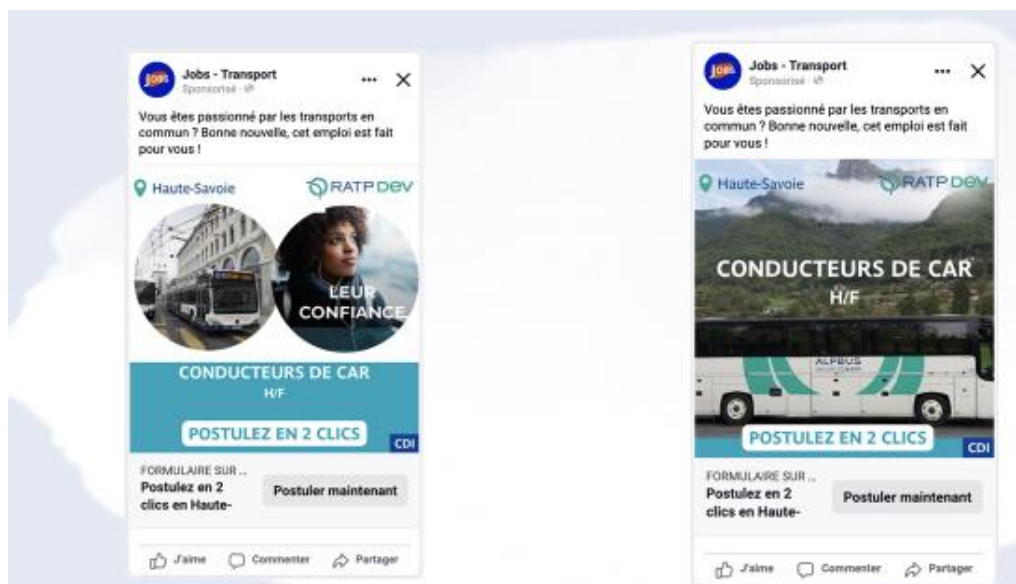
Grace à notre fournisseur Work4, nous avons mis en place une plate-forme de recrutement et de traitement des candidatures et des prises de contact via les réseaux sociaux.



Work4 nous accompagne sur l'ensemble du process :



Voici les publications que nous déployé sur Facebook, TikTok, LinkedIn, etc...



Présentation du poste

Jobs - Transport

Conducteur de Car H/F

- Poste en CDI temps plein
- Taux horaire : 13,20€/heure
- Possibilité de passer la formation du Titre Professionnel de transport de voyageurs qui dure 3 mois dans le cadre d'un dispositif POEI en lien avec Pôle-Emploi

Sous la responsabilité du Responsable des activités, vous aurez la charge de transporter des personnes sur la ligne interurbaine, dans le respect de l'horaire impart, de la réglementation sociale, du code de la route et dans un souci constant de sécurité

-- MISSIONS --

- Transporter des personnes
- Gérer la circulation du car en milieu interurbain
- Répondre aux attentes des clients en leur réservant un bon accueil et en les renseignant
- Informer sur les tarifs et vendre des titres de transport
- Assurer un contrôle visuel des titres de transport

-- REQUIS --

Et formulaire de contact :

Jobs - Transport

Quel permis avez-vous ?

Sélectionner

Quelle FIMO possédez-vous ?

Sélectionner

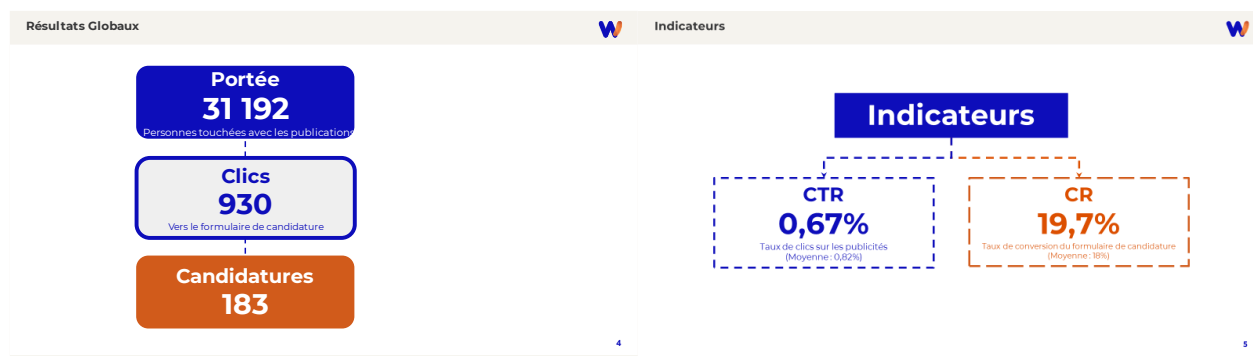
Quand êtes vous disponible ?

Sélectionner

Dans quel département préférez-vous travailler ?

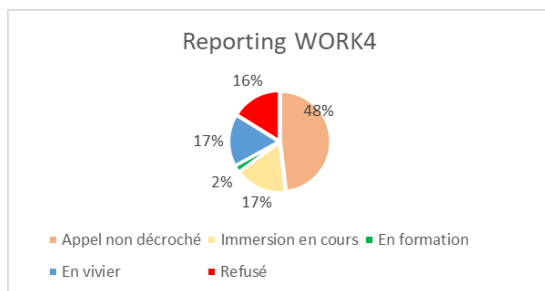
Sélectionner

Suite aux deux premiers mois de mise en œuvre voici le résultat de cette opération :



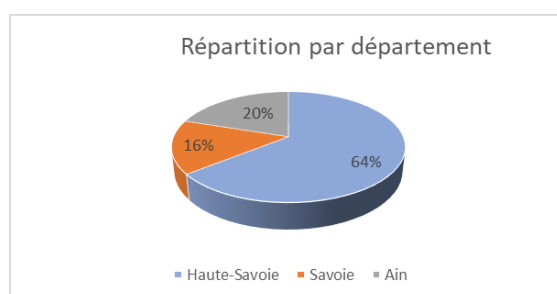
Voici les résultats concrets de notre première campagne

- Du 21/11/2022 au 03/02/2023 >> **Campagne sur 01 – 73 – 74**



Appel non décroché	89
Immersion en cours	31
En formation	4
En vivier	31
Refusé	30
Total candidatures	185

- Du 06/12/2022 au 03/02/2023 >> **Centrage sur le 74**



Département	Nb candidats
Haute-Savoie	119
Savoie	29
Ain	37
Total candidatures	185

4.5.1.5 Communication de la marque employeur

Nous avons lancé localement à Seynod et Thonon une communication recrutement spécifique pour les lignes transfrontalières s'appuyant sur une technologie holographique.



Nous avons conçu en 2022 une campagne de communication afin de développer la visibilité et la confiance de notre marque employeur pour l'ensemble des filiales RATPDEV sur le bassin d'emploi Auvergne-Rhône-Alpes. Celle-ci sera déployée en 2023.

Campagne RH

Création

Flyer groupe RATP Dev

LEURS ATTENTES - VOTRE ENVIE D'ÊTRE UTILE

Et si vous aussi, vous deveniez conducteur (f/h) de BUS ?

Rejoignez le mouvement dans un groupe bienveillant et engagé auprès de ses collaborateurs et de ses clients ! Découvrez jusqu'où **ce métier** peut vous conduire !

POUR POSTULER : recrutement.ara@ratpdev.com

RATP DEV, LA MOBILITÉ D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Sécurité, une priorité absolue - Mettre en place des standards de sécurité élevés afin de garantir un transport sûr et fiable.

Mobilité durable - Développer des solutions respectueuses de l'environnement pour un développement responsable.

Mobilité inclusive - Intégrer les besoins du demain, aller avec les entreprises, former et accompagner les salariés du métier.

Mobilité pour tous - Faciliter l'accès des citoyens aux transports en commun.

Acteur engagé - S'engager de façon pérenne auprès des collectivités et des citoyens.

Un métier en partage - Accueillir et former les talents, développer les compétences, offrir de l'emploi, servir et dynamiser les territoires.

POUR POSTULER

VOUS ÊTES LA RECHERCHE D'UN EMPLOI OU VOUS SOUHAITEZ VOUS RECONVERTIR ?
POSTULEZ DÈS MAINTENANT !

Vous recherchez en outre des offres adaptés aux besoins locaux, nationaux, internationaux, métropolitains, ultramarins ?

CTA : postuler à l'offre QR code renvoyant vers l'adresse mail dédiée

Logos de toutes les filiales Auvergne Rhône Alpes

ALPBUS GROUPE RATP, GRAND LAC ONDÉA, TOC

Campagne RH

Déclinaisons

Flyer A5

LEURS ATTENTES - VOTRE ENVIE D'ÊTRE UTILE

Et si vous aussi, vous deveniez conducteur (f/h) de BUS ?

Rejoignez le mouvement dans un groupe bienveillant et engagé auprès de ses collaborateurs et de ses clients ! Découvrez jusqu'où **ce métier** peut vous conduire !

POUR POSTULER : recrutement.ara@ratpdev.com

RATP DEV, LA MOBILITÉ D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

Sécurité, une priorité absolue - Mettre en place des standards de sécurité élevés afin de garantir un transport sûr et fiable.

Mobilité durable - Développer des solutions respectueuses de l'environnement pour un développement responsable.

Mobilité inclusive - Intégrer les besoins du demain, aller avec les entreprises, former et accompagner les salariés du métier.

Mobilité pour tous - Faciliter l'accès des citoyens aux transports en commun.

Acteur engagé - S'engager de façon pérenne auprès des collectivités et des citoyens.

Un métier en partage - Accueillir et former les talents, développer les compétences, offrir de l'emploi, servir et dynamiser les territoires.

POUR POSTULER

VOUS ÊTES LA RECHERCHE D'UN EMPLOI OU VOUS SOUHAITEZ VOUS RECONVERTIR ?
POSTULEZ DÈS MAINTENANT !

Vous recherchez en outre des offres adaptés aux besoins locaux, nationaux, internationaux, métropolitains, ultramarins ?

CTA : postuler à l'offre QR code renvoyant vers l'adresse mail dédiée

Logos de toutes les filiales Auvergne Rhône Alpes

ALPBUS GROUPE RATP, VIENNE MOBILITÉS, RDB THONON, GRAND LAC ONDÉA

Idées d'utilisation

- Forum de l'emploi et salon professionnel
- Présence terrain (*centres commerciaux, marchés, etc.*)
- Au sein des points de vente et dépositaires
- En libre-service dans les bus
- Distribution sur le réseau
- A destination de partenaires locaux (*pôle emploi, mission locale, etc.*)
- Dans les mairies
- Etc.

Campagne RH

Déclinaisons

Roll up



Option 1

Option 2

Mise en application



Cette campagne va être déployée avec des arguments propres à Alpbus et qui représente nos valeurs, nos activités et nos spécificités.

Flyer filiale Alpbus

❖ Visuel

Contexte plutôt interurbain >> intérieur d'un car avec un ou une conductrice attachée.

❖ Qui sommes-nous ?

Alpbus, filiale du groupe Ratpdev, est implantée en Haute-Savoie depuis plus de trente ans. Entreprise à taille humaine, nous accordons une place primordiale aux relations humaines. Implantée sur 6 sites différents, des lignes régulières interurbaines aux voyages sur mesure, vous trouverez forcément votre bonheur chez nous.

ALPBUS
GROUPE RATPDEV

Flyer filiale Alpbus

❖ Ce que nous vous proposons :

- ❖ un métier passionnant au service du public
- ❖ des activités variées en lien avec notre environnement ; lignes régulières, de montagne
- ❖ un environnement de travail convivial et bienveillant
- ❖ une rémunération valorisante et attrayante avec un taux horaire supérieur à celui du marché et incluant de nombreuses primes liées à l'activité
- ❖ des infrastructures de qualité

ALPBUS
GROUPE RATPDEV

4.5.1.6 Partenariat et évènementiel.

Alpbus participe à un grand nombre de forum pour le recrutement et pourra utiliser tous ces supports de communication à cette occasion.

Nous sommes engagés en partenariat avec les acteurs locaux suivant :

- Echange avec Défense Mobilité Grenoble-Chambéry-Annecy – Fiches de poste à transmettre pour diffusion sur leur propre jobboard.
- Echange avec la Gendarmerie AURA pour la reconversion de leurs agents

Nous nous sommes portés candidat pour le label entreprise apprenante auprès de la Cité des métiers du Grand Genève.

4.5.1.7 Notes d'information

Toute information utile à l'exploitation est relayée aux conducteurs via un système d'affichage dans la salle conducteurs et renforcée d'un rappel oral par le responsable d'exploitation. Si besoin, la communication peut être doublée d'une note dans les casiers individuelles.

4.5.1.8 Formation billettique

Des séances de formation ont été dispensées pour tous les intervenants sur la ligne ; conducteurs, le SRC, le dépositaire et les agents de contrôle.

2 formats obligatoires pour les conducteurs :

- Formation initiale d'une durée de 4 heures et qui se compose en 2 parties. La première partie porte sur le contexte Léman Pass et les spécificités de la ligne et la seconde partie sur l'équipement et les outils digitaux.
- Séance récurrente de remise à niveau d'une durée de 2 heures sous forme de questions/réponses.

4.5.1.9 Challenge conducteurs

Organisation de challenge conducteurs lié à la qualité de service avec des billets pour le festival Guitare en scène (Saint-Julien-en-Genevois) et le festival de l'animation (Annecy).



Mécanique de l'opération :

- 0 service raté
- 0 retard pour la prise de service à ZI Vongy et Rive
- 0 retard > 5' injustifié aux arrêts principaux de Z.I Vongy, Place des arts et Rive
- 0 réclamation voyageurs pour non-respect des obligations conducteurs et règlement interne Alpbus

Les 4 points devront être remplis.

Résultats :

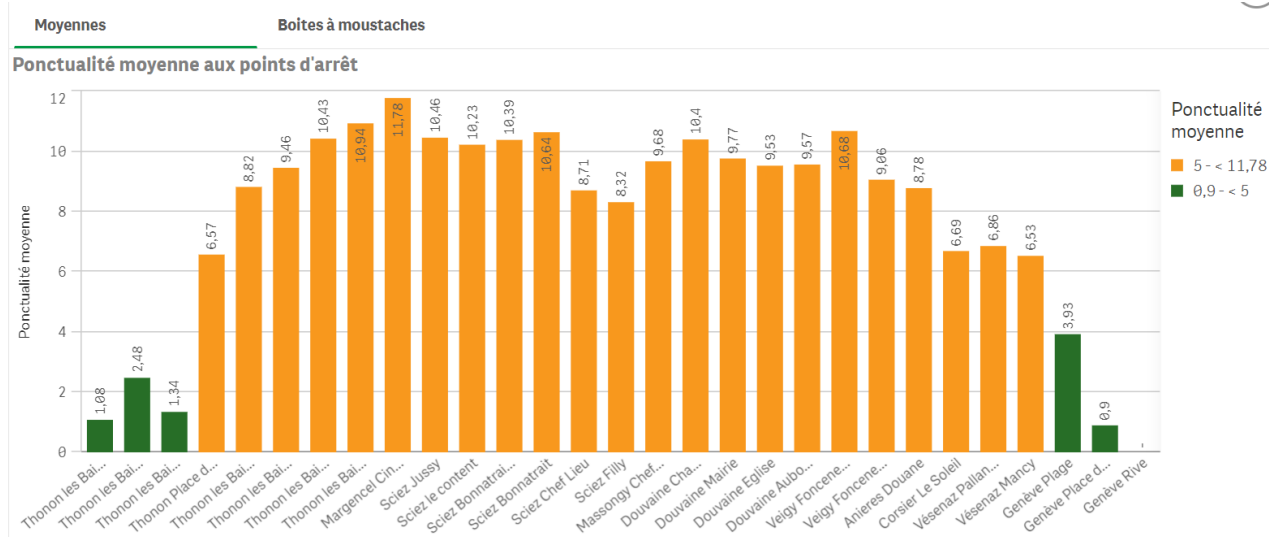
Étiquettes de lignes	Total gagnants	Somme de Lot_nb
271	12	24
Festival animation	8	16
Festival guitare	4	8

4.5.2 Ponctualité

Proposition de réajustement des horaires

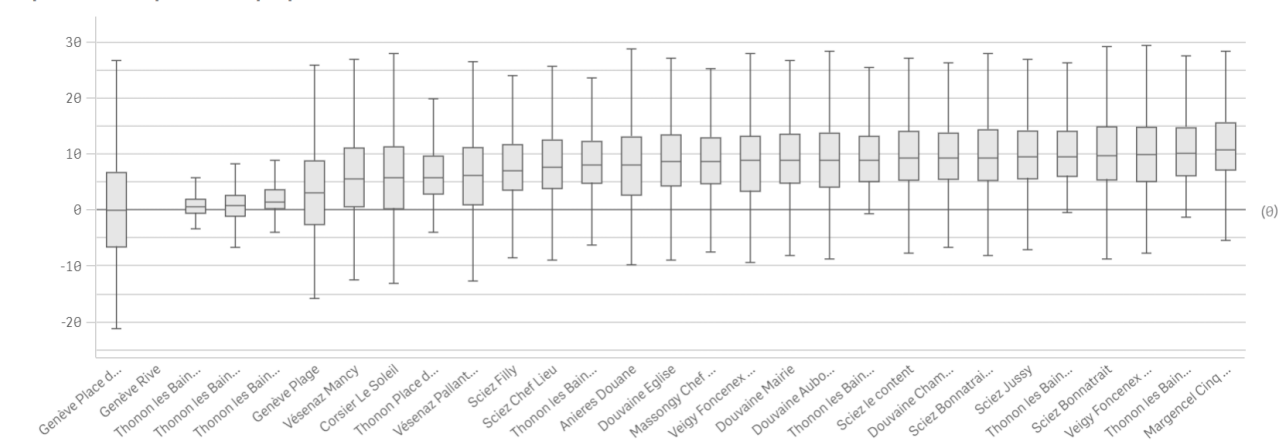
Suite à de nombreuses réclamations des usagers détaillées dans le paragraphe 4.6.2.5, nous avons effectué au second semestre 2022 une étude sur la ponctualité de la ligne. A partir des données brutes du SAEIV, Alpbus a développé avec les équipes du siège RATPDEV un outil d'analyse par QlikSense permettant des analyses de ponctualité globales. Plusieurs types d'analyse ont été développés permettant d'en extraire des propositions d'aménagement horaire de la ligne. Les propositions ont été effectuées par rapport aux données de septembre et d'octobre, une fois celle-ci fiabilisées. Des extractions services par services ou par tranche horaire ou par itinéraire ont été effectués. Par exemple :

Sens FR → CH – Branche Thonon



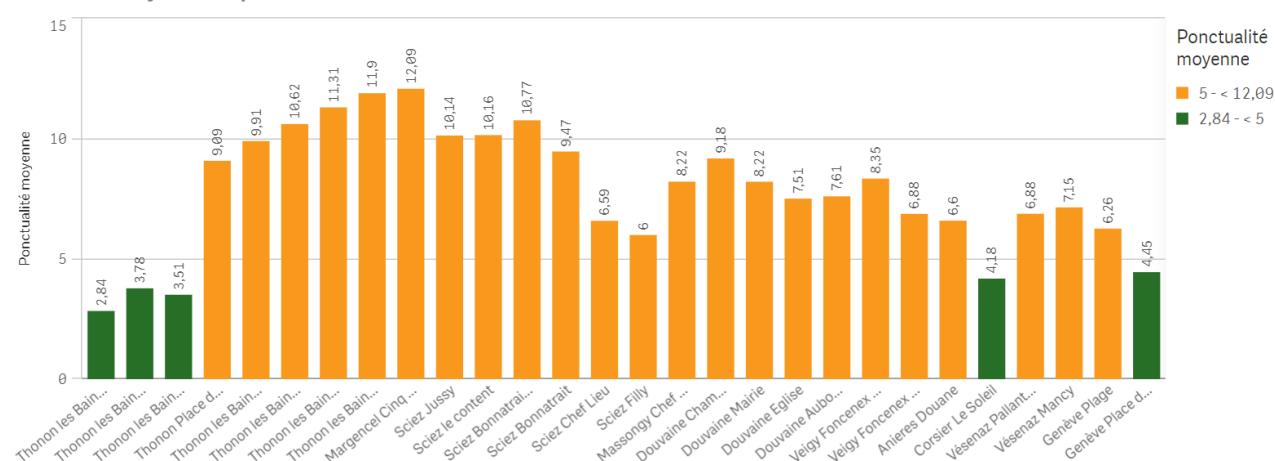
Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)

Répartition de la ponctualité par point d'arrêt



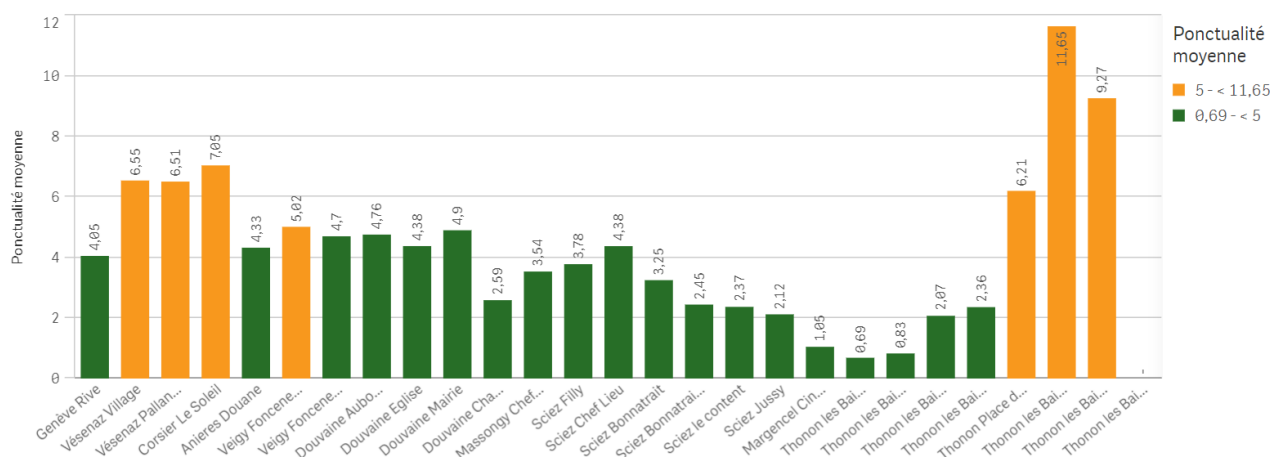
Heure de pointe matin :

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt

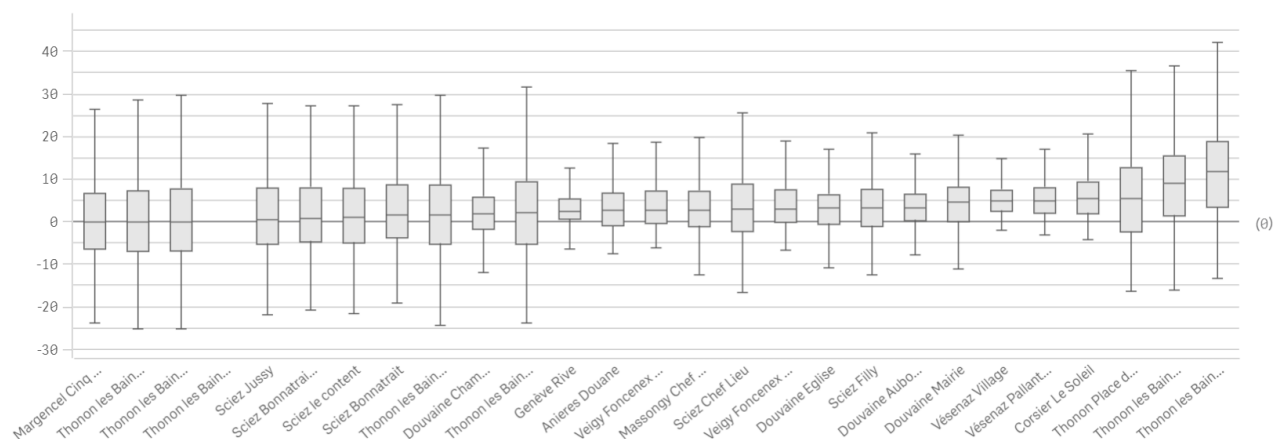


Sens CH→FR – Branche Thonon

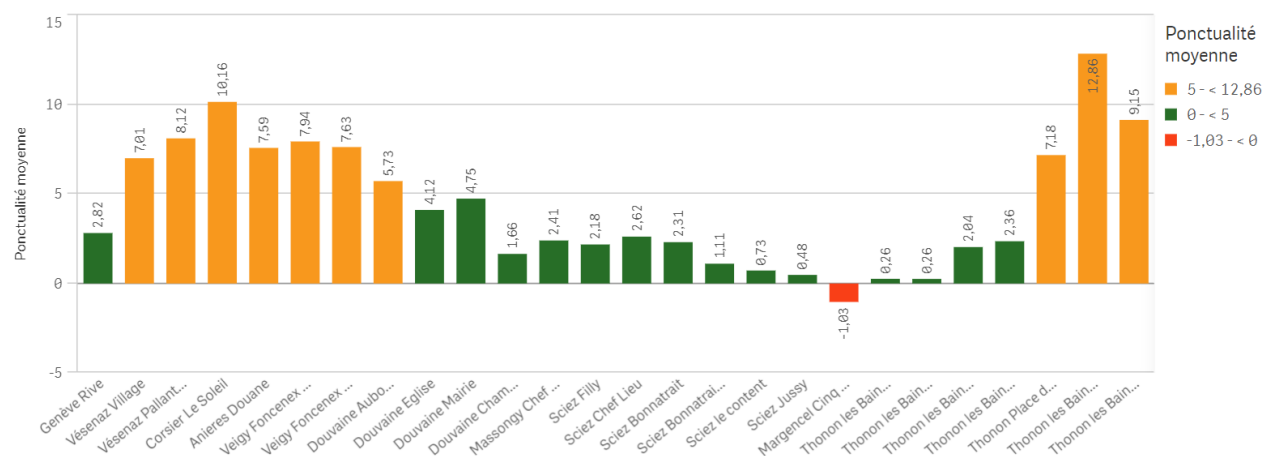
Ponctualité moyenne aux points d'arrêt

**Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)**

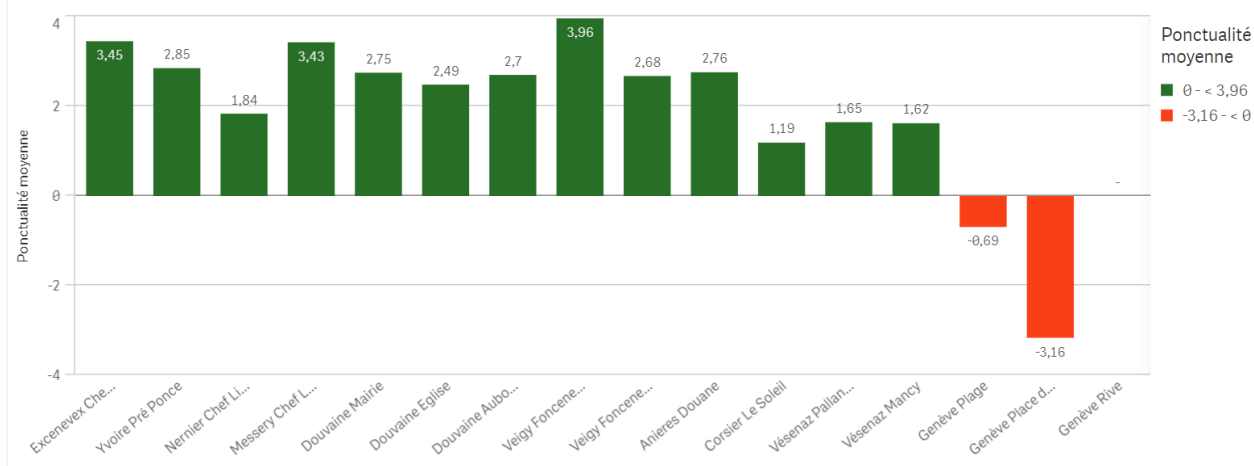
Répartition de la ponctualité par point d'arrêt

**Heure de pointe soir :**

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt

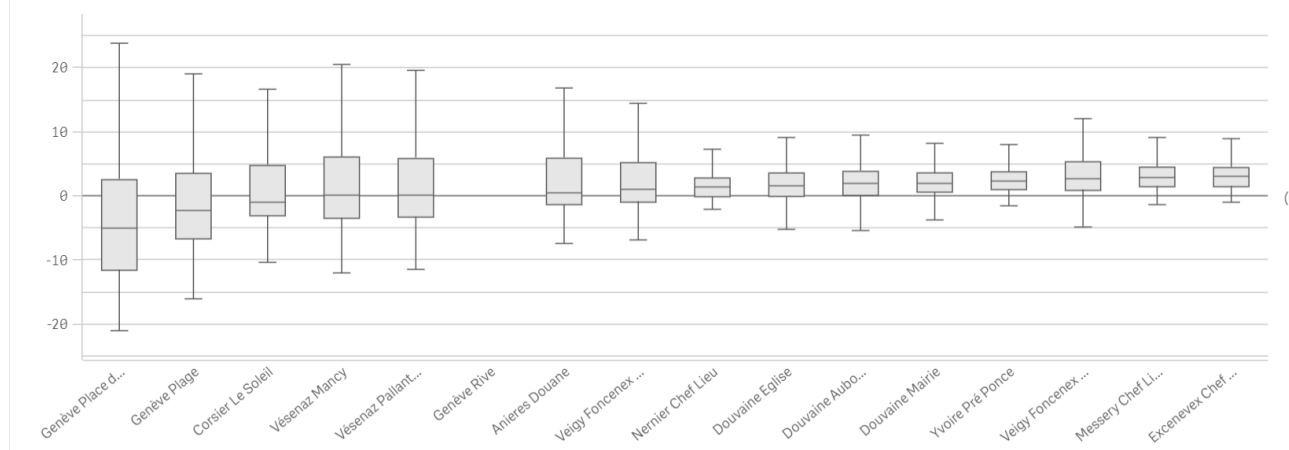
**Sens FR→CH – Branche Excenevex**

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt



Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)

Répartition de la ponctualité par point d'arrêt

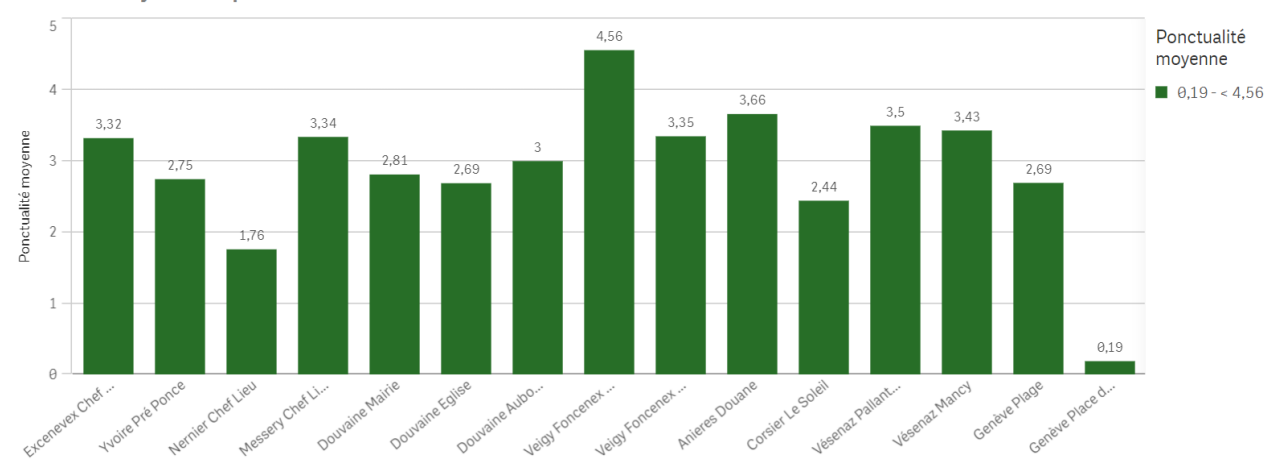


Heure de pointe matin :

Moyennes

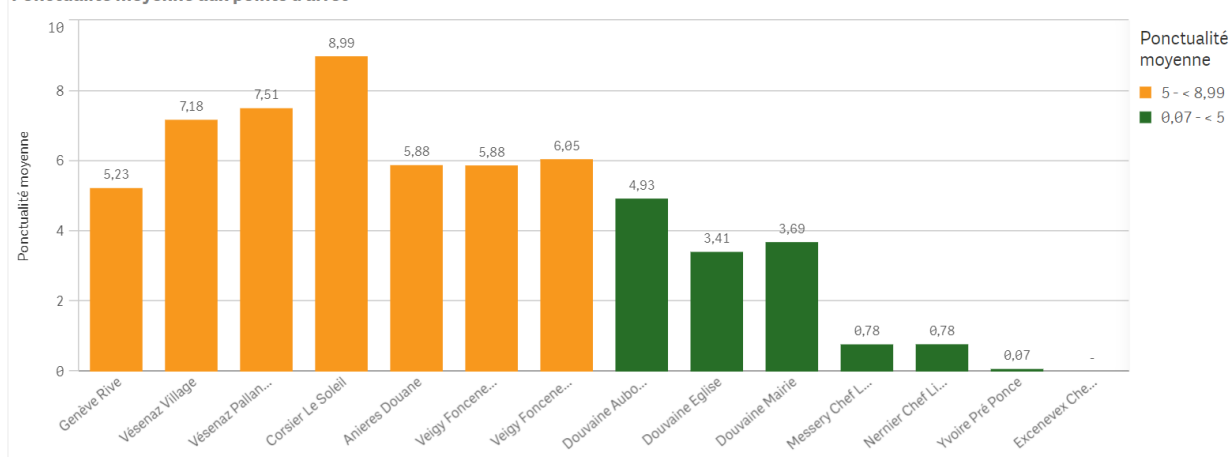
Boîtes à moustaches

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt



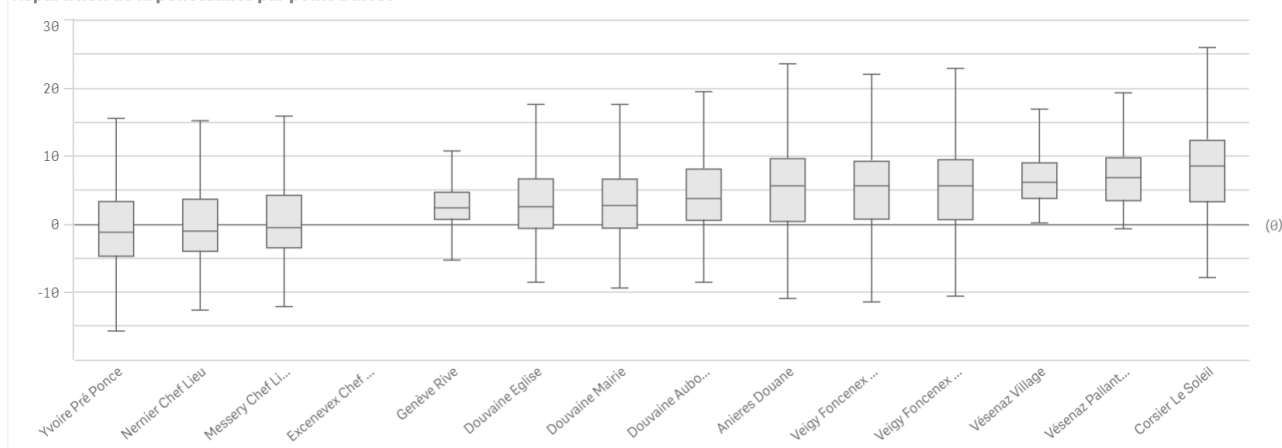
Sens CH→FR – Branche Excenevex

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt



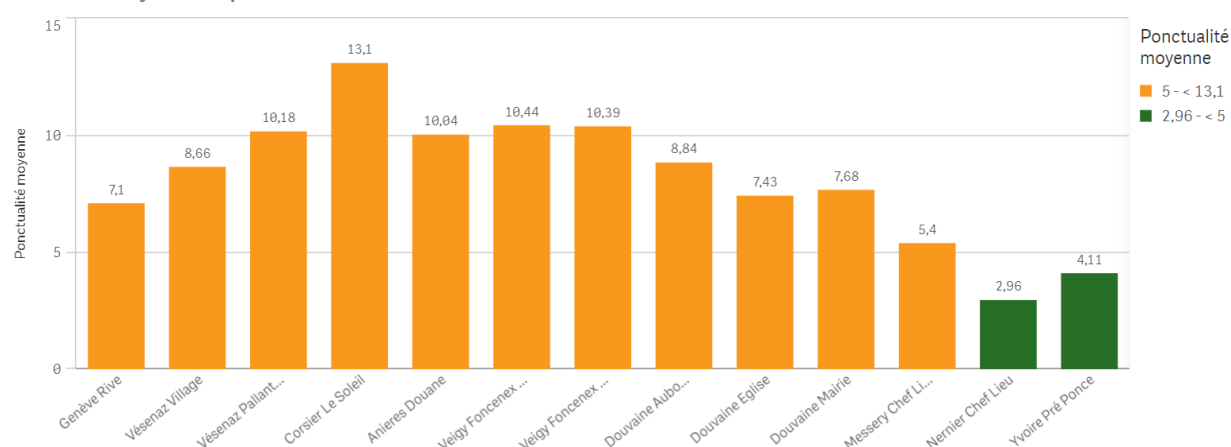
Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)

Répartition de la ponctualité par point d'arrêt



Heure de pointe soir :

Ponctualité moyenne aux points d'arrêt



Ces études nous montrent également une vraie disparité des temps de parcours d'un jour à l'autre rendant délicat ce travail de recalage des horaires.

Toutes ces études ont fait l'objet d'une présentation à l'autorité organisatrice et ont débouché sur des propositions de changement d'horaire avec des temps de parcours inter-arrêts course par course mis en œuvre au 10/12/2023.

4.5.3 IV

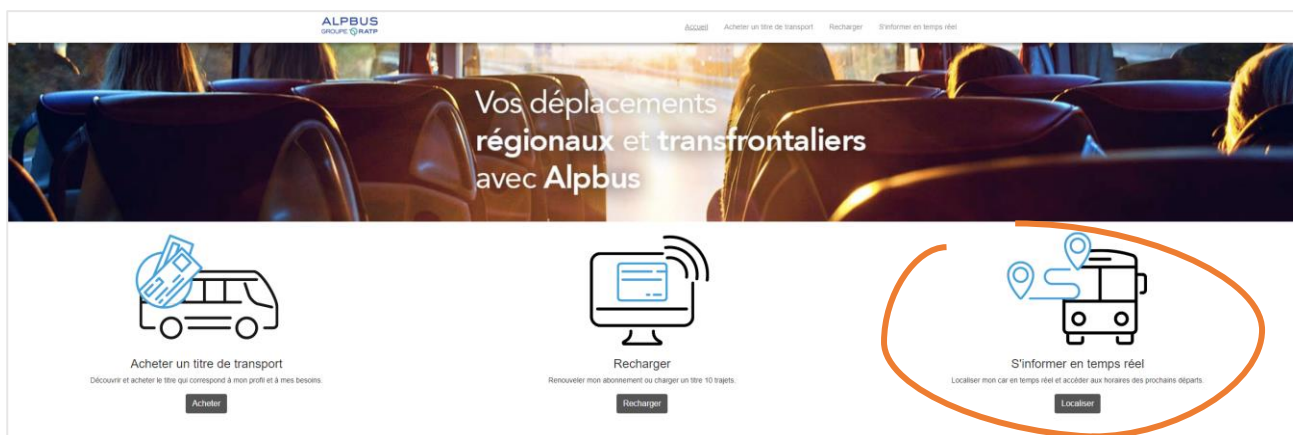
L'information voyageurs est accessible principalement sur le site dédié

<https://www.tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalieres>

L'intégration du temps réel de la ligne dans les outils d'information voyageur des TPG, conformément à notre offre est en cours de développement et fait l'objet de réunions mensuelles entre la BU RatpDev, tpg et Alpbu.

Le développement du projet étant piloté par Nova, il est difficile à ce stade de communiquer des délais précis.

Parallèlement, une boutique en ligne relié au système billettique Actoll a été développé et publié en avril. Un bouton « Localiser » permet d'accéder à la visualisation à temps réel du positionnement des cars.





4.5.4 Billettique

Des projets pour étendre le réseau de distribution ont été entamés, notamment l'ouverture de la Boutique Transport en tant que revendeur tpg pour être en capacité de vendre l'intégralité de la gamme tarifaire.

La boutique en ligne de titres franco-français a été publiée en avril. Les titres sont disponibles à la prévente pour le confort des usagers avec une validation à la montée dans le car.



A l'issue de chaque séance de formation, le support complet est remis au conducteur ou collaborateur formé. Ce support est disponible dans un dossier Teams partagé avec l'Autorité Organisatrice.

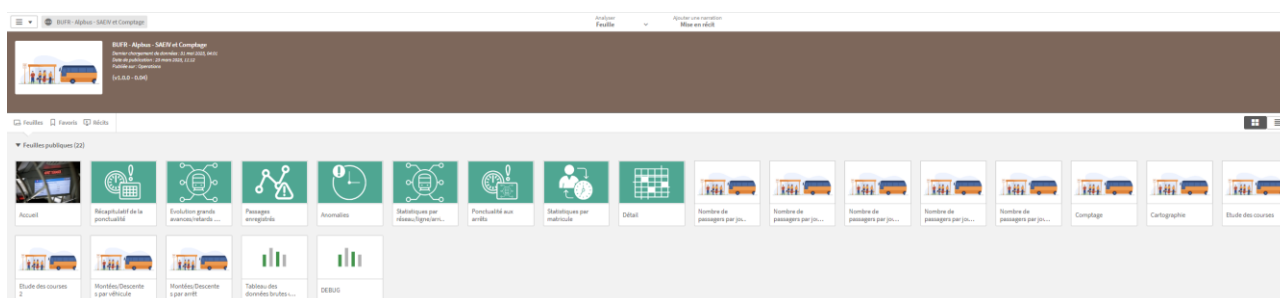
4.5.5 Contrôle

Une campagne massive anti-fraude dont les résultats sont reportés en paragraphe 4.3 a été mise en place à partir de septembre. La présence terrain a été renforcée.

Les discussions autour du contrôle des lignes par les agents des tpg ont été entamées en 2022.

4.5.6 Fréquentation

Une application a été développée sur QlikSense avec la collaboration du groupe afin d'automatiser les indicateurs des données à partir des cellules de comptage du SAE. Cette analyse fine des usages de la ligne nous permet d'actionner et piloter les bons leviers de développement.



Voir quelques exemples d'extractions dans le paragraphe 4.4.

4.5.7 Gestion des perturbations

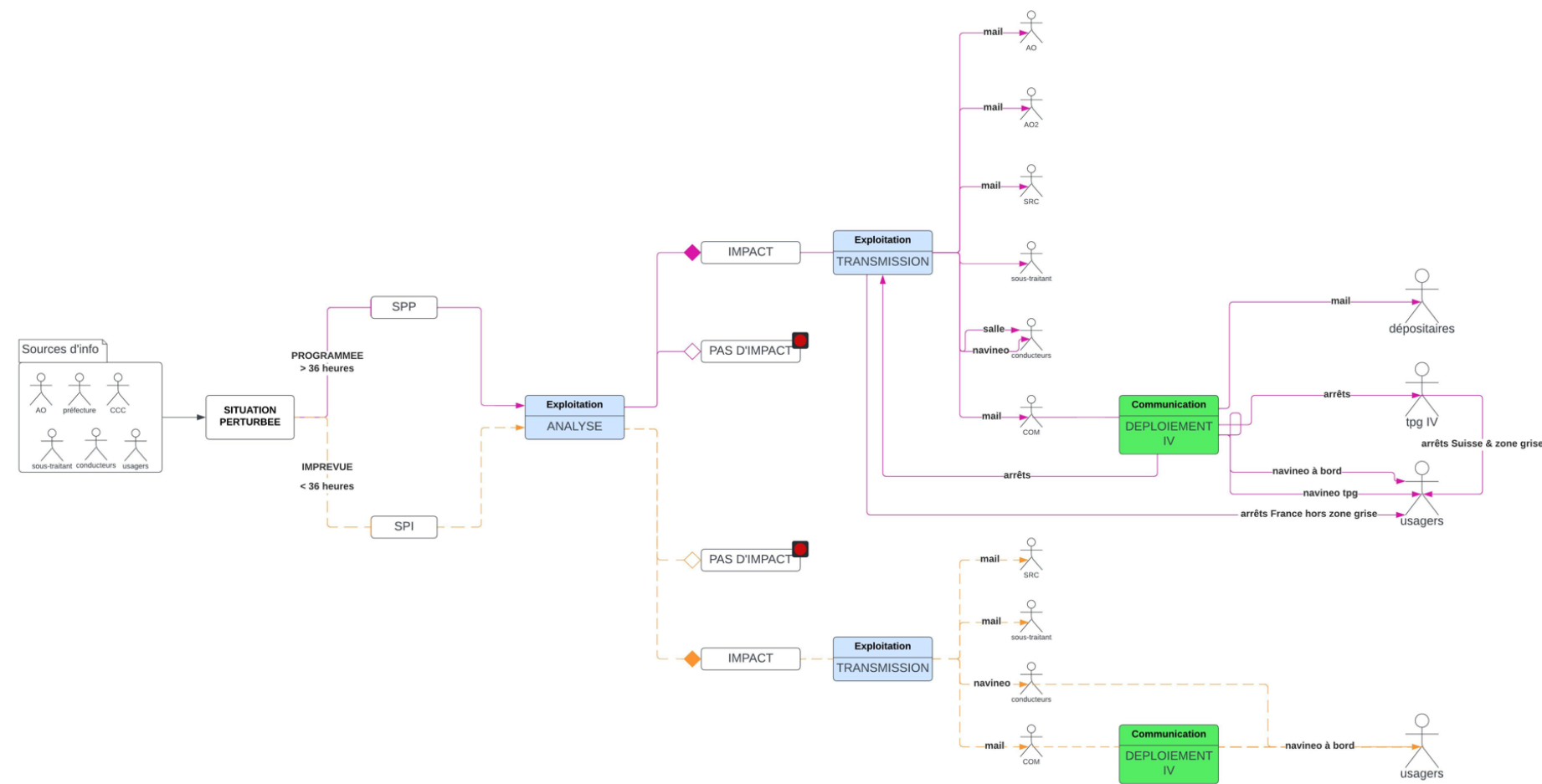
Nous avons mis en place une procédure concernant les situations perturbées prévues (SPP) ainsi que les situations perturbées imprévues (SPI) diffusée à nos exploitations via le schéma à suivre ci-dessous dans le but de faire une communication aux différents services de notre groupe et à la clientèle qui emprunte nos lignes.

Définition :

SPP : C'est une situation perturbée dont nous avons eu connaissance 36 h avant le début de la perturbation (exemple : une déviation).

SPI : C'est une situation perturbée imprévue dont nous avons connaissance moins de 36 h avant le début de la perturbation (exemple : route barrée à la suite d'un accident)

Gestion des perturbations



4.5.8 Remontée terrain

Création d'un groupe WhatsApp pour une communication fluide et une remontée d'information et une réactivité optimisée avec les conducteurs.

Mise en place de réunions de ligne avec les conducteurs afin d'avoir des informations et mettre si besoin les correctifs en place.

Mise en place d'un outil de main courante afin de tracer tous les événements du réseau et remontées des conducteurs voir ci-dessous :

The screenshot shows the 'MAIN COURANTE RÉGULATION' interface of the ALPBUS system. It features a teal header with the ALPBUS logo and the title. Below the header, there are several input fields and buttons. The 'LIGNE' section has three sub-fields: 'INTERURBAIN', 'SCOLAIRE', and 'OCCASIONNEL (n. Voyage)'. The 'COURSE' field is also present. There are buttons for 'EFFACER' (red), 'MAIL' (teal), and 'SAUVEGARDER' (teal). The form also includes fields for 'CONDUCTEURS', 'VÉHICULES', 'MOTIF', 'DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT (heure/lieu...)', 'CONSÉQUENCE SUR LE SERVICE (durée perturbation)', 'CONSIGNE EXPLOITATION', and 'MOYEN D'INFORMATION'.

4.6 Le Service Relations Clientèle (SRC)

4.6.1 Pilotage

La gestion des demandes de la clientèle est gérée par le service relations clientèle des tpg. La gestion de la ligne bénéficie d'un mode de fonctionnement rodé et qui a permis de mettre rapidement en place des procédures de communication adaptées, d'identifier les indicateurs de satisfaction clients et de fixer des objectifs de réponse aux clients calés sur le modèle des tpg à 7 jours maximum.

Ci-dessous la catégorisation des thèmes selon la nature des appels.

Thèmes			
Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3	Niv. 4
Assistance	après-vente		
	canaux/supports de distribution		
	site internet-appli		
Clôturer sans suite	irrecevable		
	NRP		
Réclamations	arrêts et interfaces		
	emplacement arrêt		
	infrastructure arrêt		
	infrastructure tpg		
	information aux voyageurs		
	info à bord		
	info aux arrêts		
	info on-line		
	marque		
	communication		
	contentieux		
			dégât matériel
	contrôle TT		
	insatisfaction générale		
	mouvements sociaux		
	offre		
	fréquence		
	horaire		
	itinéraire		
	rapidité		
	Ponctualité		
	Ecart signalé		
			arrêt non effectué
			avance
			course non effectuée
			panne du véhicule
			retard
	Qualité du transport		
	Accessibilité à bord		
			affluence/capacité d'accueil
			pmr
			vélos/poussettes/bagages
	Comportement autres voyageurs		
	Conduite		
			Brusque (inconfort)
			dangereuse
	Entretien véhicule		
	Propreté du véhicule		
	Température à bord		
	relation avec des tiers		
	Rapports avec riverains		
	Rapports avec usagers voie publique		
	relation clients		
	autres personnels		
	conducteurs		
	personnel centre de contacts clientèle		
	sécurité		
	Insécurité à bord		
	Insécurité aux arrêts		
	tarifs / tt et conditions		
	conditions générales de vente		
	distribution des tt		
	gamme de tt		
	niveau de prix		
			Tarification Grand Annecy
	règlement d'exploitation		
			reconnaissance TT/supports
Remerciements	offre et prestations		
	relation clients		
	autres personnels		
Renseignements	centre de contacts clientèle		
	conducteurs		
	Canaux de distribution		
	Horaires, itinéraires		
	Objets perdus		
	Perturbations/Travaux		
	Site Internet/Appli		
	Supports de TT		
	TT, Tarifs et conditions		

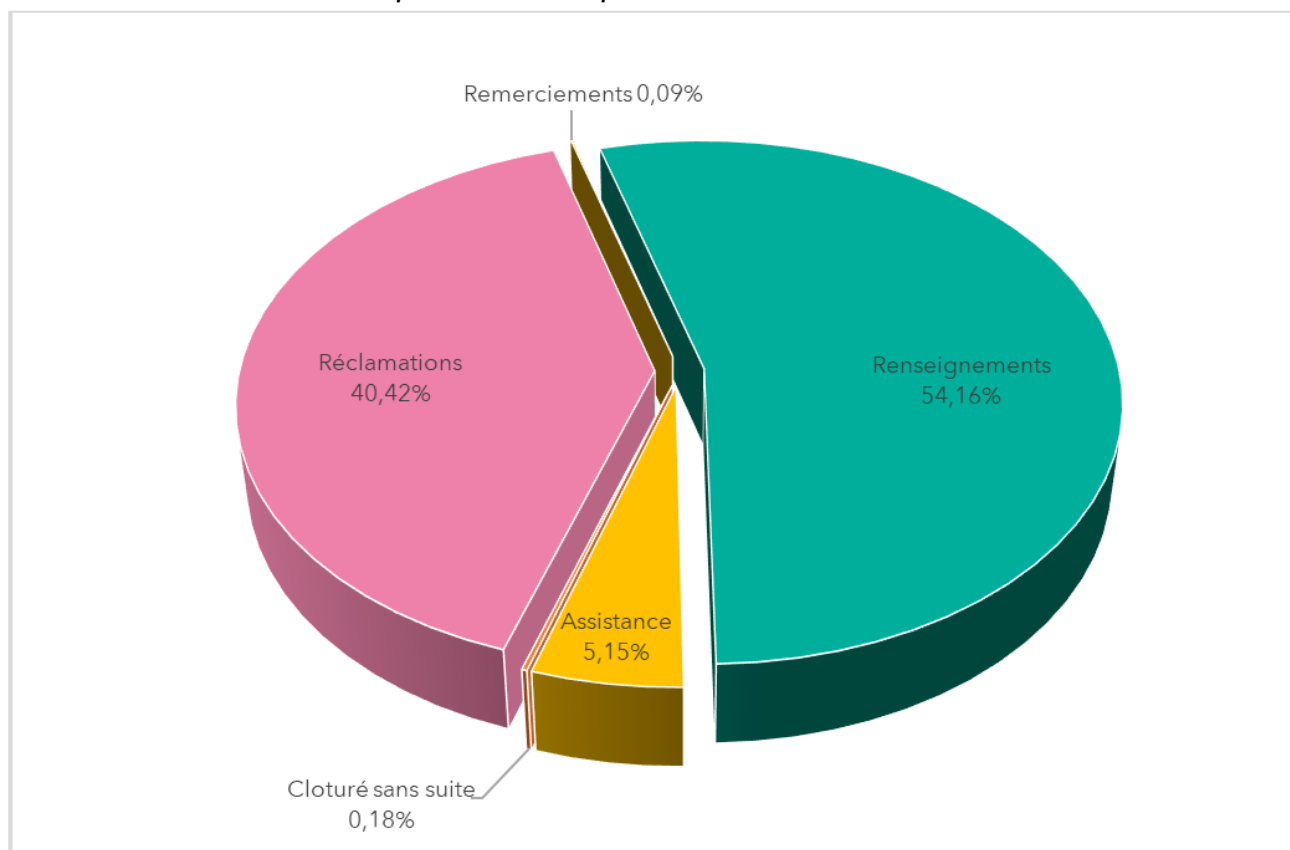
4.6.2 Bilan

90% des appels concernant l'ensemble des Lignes Interurbaines Transfrontalières ont été traités conformément aux objectifs de délai de réponse qui est de 7 jours.

La ligne 271 représente 39 % de l'activité Lignes Interurbaines Transfrontalières du Service Relations Clientèle. Elle comptabilise 1 106 appels sur un total de 2 858.

Les données ci-dessous sont spécifiques à la ligne.

4.6.2.1 Bilan par thématique



Assistance : l'utilisateur a besoin d'accompagnement et d'assistance dans ses démarches. L'appel dure 4 à 5 minutes.

Renseignement : l'utilisateur émet une simple demande d'information. Courte durée de l'appel.

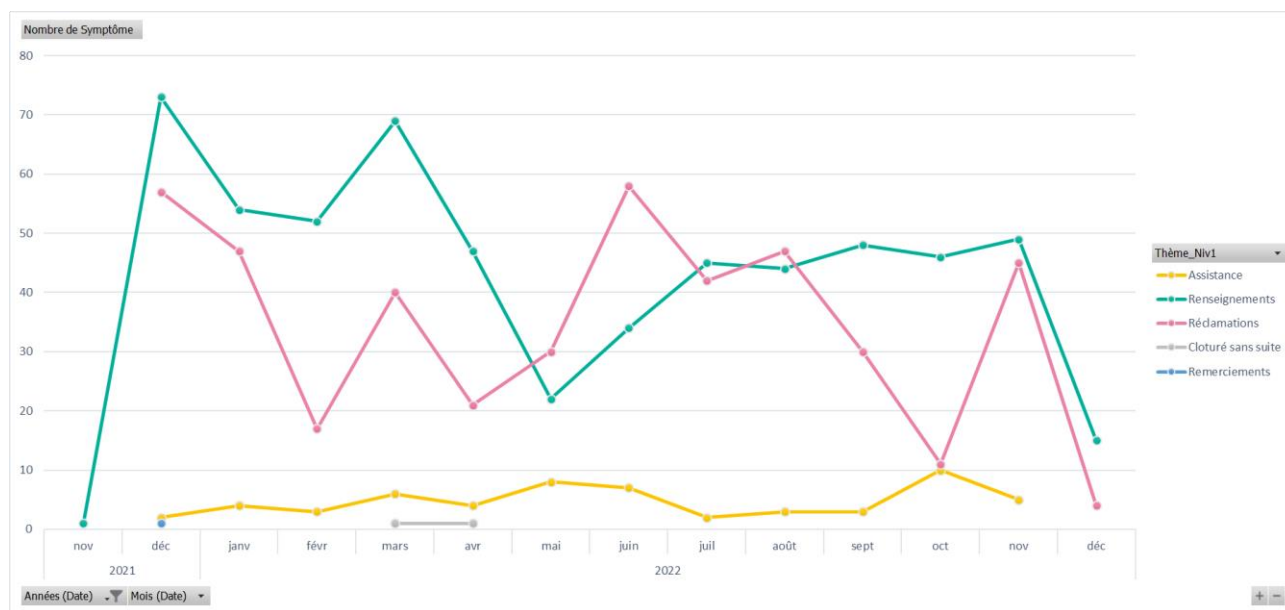
Réclamation : l'utilisateur verbalise son mécontentement.

Remerciement : l'utilisateur verbalise sa satisfaction.

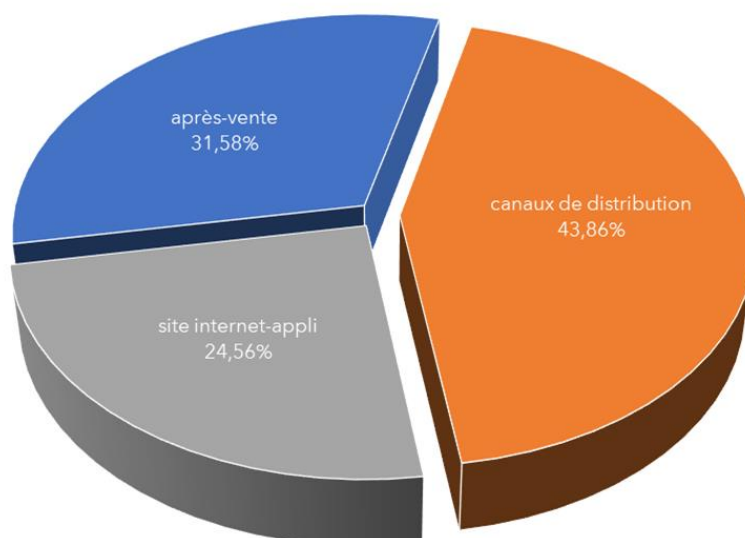
Le manque d'information en amont sur les évolutions de la ligne est une des causes qui explique le taux élevé de demandes de renseignement et d'assistance. Ces demandes représentent 50% des appels.

4.6.2.2 Bilan par mois

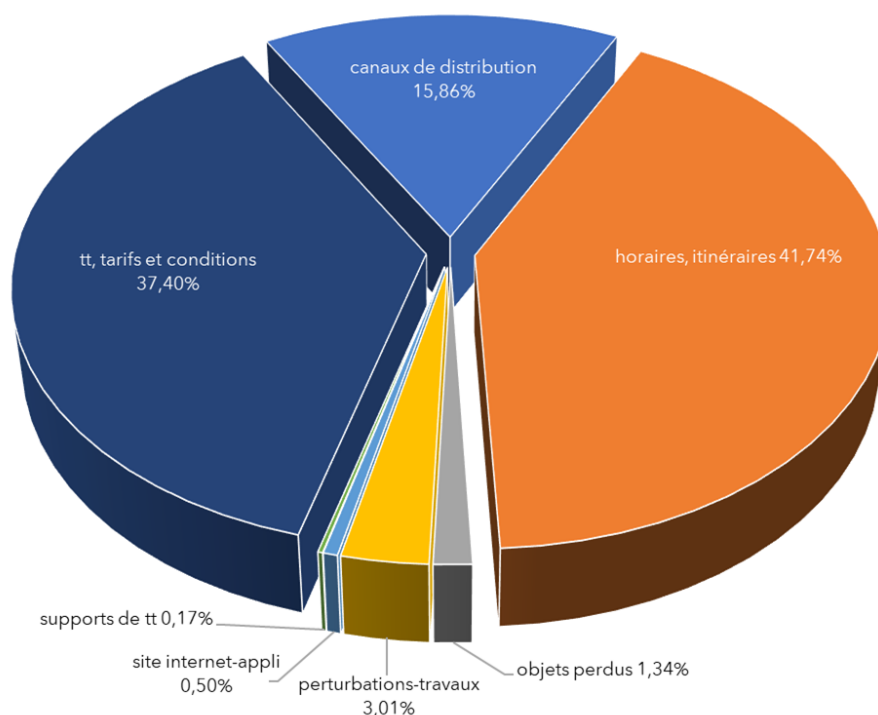
Étiquettes de lignes	Assistance	Cloturé sans suite	Réclamations	Remerciements	Renseignements	Total général
2021	2		57	1	74	134
nov					1	1
déc	2		57	1	73	133
2022	55	2	390		525	972
janv	4		45		54	103
févr	3		17		52	72
mars	6	1	40		69	116
avr	4	1	21		47	73
mai	8		30		22	60
juin	7		58		34	99
juil	2		42		45	89
août	3		47		44	94
sept	3		30		48	81
oct	10		11		46	67
nov	5		45		49	99
déc			4		15	19
Total général	57	2	447	1	599	1106



4.6.2.3 Focus sur les demandes d'assistance

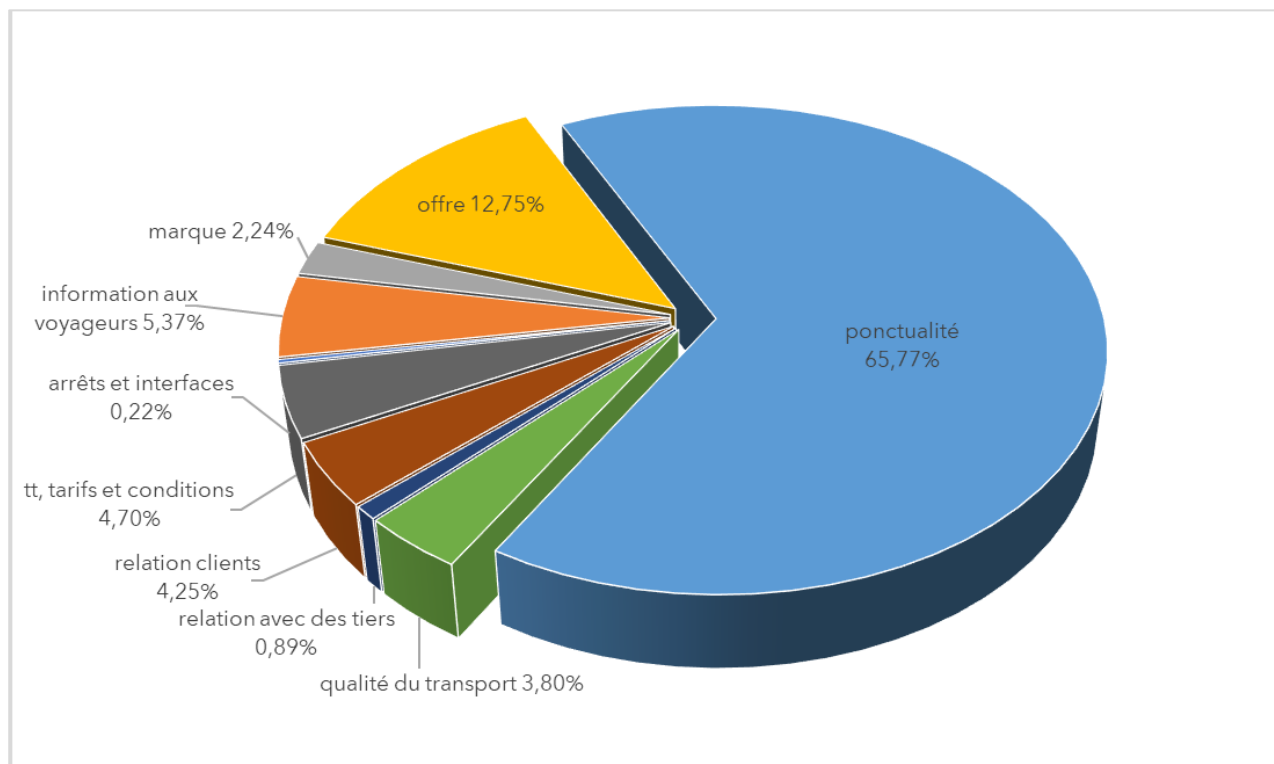


4.6.2.4 Focus sur les demandes de renseignement



La ligne a connu une phase difficile au moment de la mise en service. En effet, en l'absence de communication en amont, les usagers découvraient la nouvelle offre en même temps que le changement d'opérateur. Ce qui a suscité incompréhension et beaucoup de questionnement.

4.6.2.5 Focus sur les réclamations



Les réclamations sur la ponctualité s'expliquent d'une part par les nombreuses sollicitations des voyageurs auprès des conducteurs et impacte fortement la vitesse commerciale de la ligne.

D'autre part, les données réelles enregistrées par le système d'aide à l'exploitation met en lumière une incohérence entre les horaires théoriques et les horaires réels. Un réajustement des horaires évoqué en paragraphe 4.5.2 a été mis en place en fin d'année.

5 COMPTE-RENDU TECHNIQUE

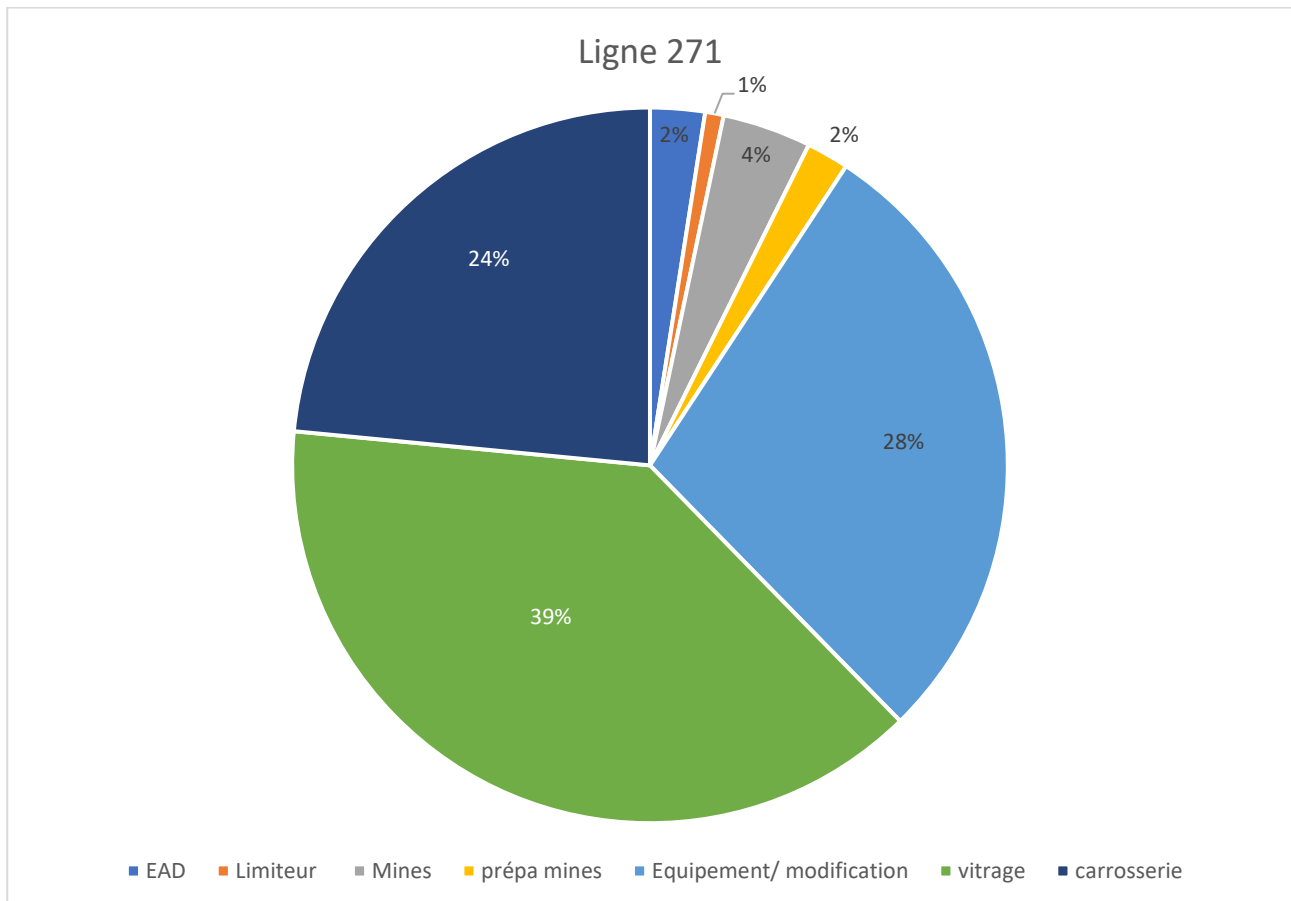
5.1 Maintenance

5.1.1 Opérations réalisées

Le pilotage de la maintenance est réalisé à l'aide d'un logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) WINATEL. Les données chiffrées présentes dans ce rapport en sont des extractions.

Voici la répartition des couts de maintenance en fonction du type d'opération réalisées (en €) :

Ligne 271	EAD	Limiteur	Mine	Prépa mines	Equipement/ Modification	Vitrage	Carrosserie	Entretien courant/ Préventif	Garantie
	1 213,50	411,00	1 970,24	938,13	13 953,75	19 065,90	11 520,82	0,00	0,00



Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 271 est composé de 11 SETRA neufs dès le début de l'exploitation dont 9 en propres. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur.

La maintenance préventive a consisté pour cette première année en des opérations de préparation et planification des visites réglementaires et des vidanges régulières et contrôles associés

Chaque visite réglementaire a été précédée d'une opération de préparation en conformité de l'ordre d'intervention ci-dessous :

ORDRE D'INTERVENTION ALPBUS



N°Ordre: 2023050067 Validé: Non Degré d'urgence: Très haut ☐ Full maintenance

Libellé: PREPARATION MINE

Demande:

N°Véhicule: 8015 - 21144 MAN GC-962-JC

N°Série: VMARIS22ZNT037143 Date 1ère mise en circulation: 03/12/021 Modèle com.: LIONS INTERCITY Gestionnaire: F42

Centre: 06 ANNECY

Emis le: 17/05/2023 Efficace le: 17/05/2023 De: 10:00 à 11:43

Estimation du total temps 1 h 49 min Km à création de l'OI: 95 663 Km entrée: Km sortie:

Types d'intervention composant cet ordre

Code	Libellé du type d'intervention	N° L.C.	N°	N°	N°	N°
PM	PREPARATION AUX MINES	1 : 48	:	:	:	:
PM	-----PREPARATION AUX MINES	0 : 0	:	:	:	:
F0	-----VERIFICATION FREINAGE	0 : 0	:	:	:	:
F1	ETANCHEITE PEDALE DE FREIN ENFONCEE	0 : 1	:	:	:	:
F2	ETAT DES FLEXIBLES DE FREINS	0 : 2	:	:	:	:
F3	CONTROLE DES FREINS ET ETAT	0 : 15	:	:	:	:
F4	CONTROLE INDEPENDANCE CIRCUITS	0 : 5	:	:	:	:
F5	CONTROLE ETANCHEITE FREIN PARE	0 : 1	:	:	:	:
C0	-----TRAIN AV ET AR	0 : 0	:	:	:	:
C1	TRAIN AV JEU ROTULE PIED SUR FREIN + COUP VOLANT	0 : 5	:	:	:	:
C2	PIVOT...	0 : 5	:	:	:	:
C3	TRAIN AR JEU SILENBLOC TIRANT DE PONT	0 : 5	:	:	:	:
I0	-----CONTROLES INTERIEURS	0 : 0	:	:	:	:
I1	INSCRIPTION INTERIEUR (NB PLACES, VITESSE...)	0 : 1	:	:	:	:
I2	PHARMACIE/EXTINCTEUR/LAMPES/CLYTY/ANGLE/PC/TO	0 : 4	:	:	:	:
I3	MARTEAUX BRISSE VITRE/ISSUE DE SECOURS ET PLOMBAGE	0 : 1	:	:	:	:
I4	FIXATION BARRE MAINTIENT	0 : 1	:	:	:	:
I5	SEGES GUIDE BLOCAGE RELEVAGE	0 : 1	:	:	:	:
I6	ETAT CEINTURES ET ATTACHER	0 : 10	:	:	:	:
I7	ECLAIRAGE EMMARCHEMENT/INTERIEUR/VS BORD	0 : 1	:	:	:	:
I8	ESSUIE GLACE/LAVE GLACE/XLAXON	0 : 1	:	:	:	:
I9	CONTROLE PLOMBAGE INTER EAD	0 : 1	:	:	:	:
E0	-----CONTROLES EXTERIEURS	0 : 0	:	:	:	:
E1	PLAQUE CHARGE ET RAISON SOCIALE	0 : 2	:	:	:	:
E2	AUTOCOLLANT VITESSE	0 : 2	:	:	:	:
E3	CATADOPHRE AR ET LATERAUX	0 : 5	:	:	:	:
E4	FIXATION RETROVISEUR ET ETAT	0 : 2	:	:	:	:
E5	PORTES AVEC PURGES ET DEGRIPPAGE	0 : 10	:	:	:	:
E6	ECLAIRAGE EXTERIEUR CONTROLER/REGULER	0 : 10	:	:	:	:

☐ Travaux sur ordre terminés

Signature intervenant:

Signature responsable:

DATE: 22/05/2023

Waste - Fiscal Homologation © 2019 2022

PAGE: 1

E7	PRESENCE PROTECTION COSSES BATTERIES	0 : 2	:	:	:	:
E8	CONTROLE FONCTIONNEMENT RAMPE PMR	0 : 10	:	:	:	:
P0	-----VERIFICATION DES PAPIERS	0 : 0	:	:	:	:
P1	CARTE GRISE	0 : 1	:	:	:	:
P2	ATTESTATION D'AMENAGEMENT	0 : 1	:	:	:	:
P3	LIMITEUR VITESSE	0 : 1	:	:	:	:
P4	EAD	0 : 1	:	:	:	:
P5	CARNET ENTRETIEN	0 : 1	:	:	:	:
P6	ATTESTATION TACHY	0 : 1	:	:	:	:
Total temps par mécanicien:		1 : 48	:	:	:	:
A faire	Description					Fait

Ci-dessous ordre d'intervention pour les vidanges et contrôles associés :

RAPPORT D'INTERVENTION INTERNE **ALPBUS**

N°Rapport: 202210075 Kms entrée atelier: 64 704

Libellé: VIDANGE MOTEUR

N° ordre: 8013 21139 MAN GO-797-HP TCP LIONS INTER

Date de début: 29/09/2022 Heure début: 08:00 Créé par: B.SIMON Châli le: 08/11/2022

Date de fin: 29/09/2022 Heure fin: 18:00 Modifié par: B.SIMON Modifié le: 08/11/2022

Total temps interne: 7 h 57min

Coût total interne: 687,17 € Kms sortie atelier: 64 704

Type réparation: A01 ENTRETIEN SYSTEMATIQUE

Types d'interventions référencées		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
Code	Libellé	N°L.C	N°	N°	N°	N°
	COLOMBO					
V1	VISITE 1 - CONTROLES / GRAISSAGE	1	48			
F0	VERIFICATION FREINAGE	0	0			
F1	ETANCHEITE PEDALE DE FREIN ENFONCEE	0	1			
F2	ETAT DES FLEXIBLES DE FREINS	0	2			
F3	CONTROLE DES FREINS ET ETAT	0	15			
F4	CONTROLE INDEPENDANCE CIRCUITS	0	5			
F5	CONTROLE ETANCHEITE FREIN PARC	0	1			
C0	TRAIN AV ET AR	0	0			
GR	GRAISSAGE	0	15			
C1	TRAIN AV JEU ROTULE PIED SUR FREIN - COUP VOLANT	0	5			
C2	PIVOT...	0	5			
C3	TRAIN AR JEU SILENBLOC TIRANT DE PONT	0	5			
I0	CONTROLES INTERIEURS	0	0			
I1	INSCRIPTION INTERIEUR (NB PLACES, VITESSE...)	0	1			
I2	PHARMACIE/EXTINCTEUR/LAMPE/GILET/TRIANGLE/PICTO	0	4			
I3	MARTEAUX BRISE VITRE/ISSUE DE SECOURS ET PLOMBAGE	0	1			
I4	FIXATION BARRE MAINTIENT	0	1			
I5	SIEGES GUIDE BLOCAGE RELEVAGE	0	1			
I6	ETAT CEINTURES ET ATTACHER	0	10			
I7	ECLAIRAGE EMMARCHEMENT INTERIEUR/TS BORD	0	1			
I8	ESSUIE GLACE/LAVE GLACE/KLAXON	0	1			
I9	CONTROLE PLOMBAGE INTER EAD	0	1			
E0	CONTROLES EXTERIEURS	0	0			
E1	PLAQUE CHARGE ET RAISON SOCIALE	0	2			
E2	AUTO COLLANT VITESSE	0	2			
E3	CATADOPTE AR ET LATERAUX	0	5			
E4	FIXATION RETROVISEUR ET ETAT	0	2			
E5	PORTES AVEC PURGES ET DEGRIPPAGE	0	10			
E6	ECLAIRAGE EXTERIEUR CONTROLER/REGLER	0	10			
E7	PRESENCE PROTECTION COSSES BATTERIES	0	2			

Types d'interventions référencées		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
Code	Libellé	N°L.C	N°	N°	N°	N°
	COLOMBO					
V2	VISITE V2 - VIDANGE MOTEUR	4	9			
V1MOT	VIDANGE MOTEUR	0	30			
RPHU	REMPLACEMENT FILTRE HUILE MOTEUR	0	10			
RFGO	REMPLACEMENT FILTRE GO	0	30			
RFAOB	REMPLACEMENT FILTRE ADBLUE	0	30			

NBV	NIVEAU BOITE VITESSE	0	5			
NPR	NIVEAU PONT ET REDUCTEURS	0	15			
GR	GRAISSAGE	0	15			
NBATT	NIVEAU BATTERIES	0	10			
NDR	NIVEAU DIRECTION	0	1			
NEMBR	NIVEAU LIQUIDE EMBRAYAGE ET FREIN	0	5			
NLG	NIVEAU LAVE GLACE	0	5			
F0	VERIFICATION FREINAGE	0	0			
F1	ETANCHEITE PEDALE DE FREIN ENFONCEE	0	1			
F2	ETAT DES FLEXIBLES DE FREINS	0	2			
F3	CONTROLE DES FREINS ET ETAT	0	15			
F4	CONTROLE INDEPENDANCE CIRCUITS	0	5			
F5	CONTROLE ETANCHEITE FREIN PARC	0	1			
C0	TRAIN AV ET AR	0	0			
C1	TRAIN AV JEU ROTULE PIED SUR FREIN - COUP VOLANT	0	5			
C2	PIVOT...	0	5			
C3	TRAIN AR JEU SILENBLOC TIRANT DE PONT	0	5			
I0	CONTROLES INTERIEURS	0	0			
I1	INSCRIPTION INTERIEUR (NB PLACES, VITESSE...)	0	1			
I2	PHARMACIE/EXTINCTEUR/LAMPE/GILET/TRIANGLE/PICTO	0	4			
I3	MARTEAUX BRISE VITRE/ISSUE DE SECOURS ET PLOMBAGE	0	1			
I4	FIXATION BARRE MAINTIENT	0	1			
I5	SIEGES GUIDE BLOCAGE RELEVAGE	0	1			
I6	ETAT CEINTURES ET ATTACHER	0	10			
I7	ECLAIRAGE EMMARCHEMENT INTERIEUR/TS BORD	0	1			
I8	ESSUIE GLACE/LAVE GLACE/KLAXON	0	1			
I9	CONTROLE PLOMBAGE INTER EAD	0	1			
E0	CONTROLES EXTERIEURS	0	0			
E1	PLAQUE CHARGE ET RAISON SOCIALE	0	2			
E2	AUTO COLLANT VITESSE	0	2			
E3	CATADOPTE AR ET LATERAUX	0	5			
E4	FIXATION RETROVISEUR ET ETAT	0	2			
E5	PORTES AVEC PURGES ET DEGRIPPAGE	0	10			
E6	ECLAIRAGE EXTERIEUR CONTROLER/REGLER	0	10			
E7	PRESENCE PROTECTION COSSES BATTERIES	0	2			

Types d'interventions référencées		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
Code	Libellé	N°L.C	N°	N°	N°	N°
	COLOMBO					
LAV MOT	LAVAGE MOTEUR	1	8			
LAV MOT	LAVAGE MOTEUR	1	8			

Types d'interventions référencées		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
Code	Libellé	N°L.C	N°	N°	N°	N°
	COLOMBO					
XXX	ECHANGE 2 FEUX AR DIG	1	8			

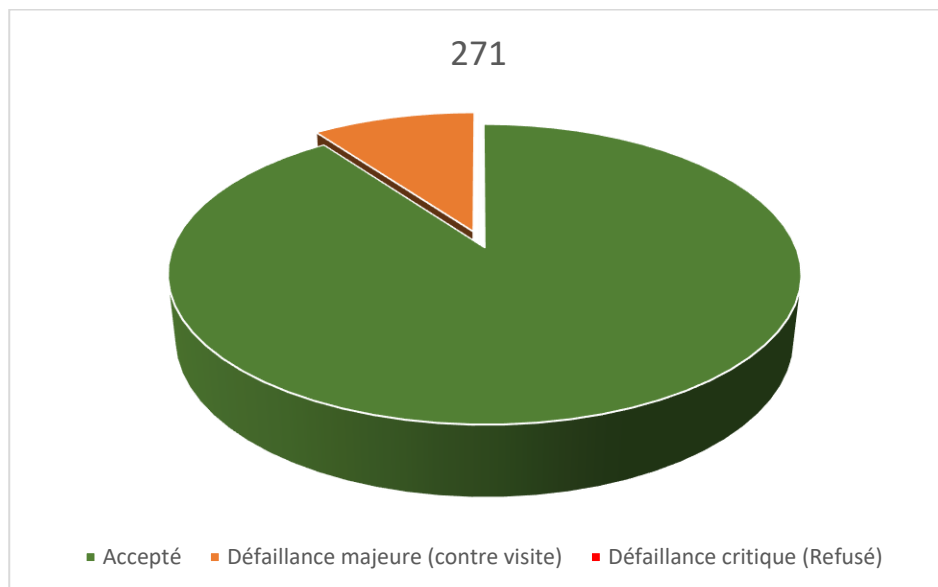
Main d'oeuvre interne à libellé libre		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
		N°L.C	N°	N°	N°	N°
	COLOMBO					
Libellé		hh:mm	hh:mm	hh:mm	hh:mm	hh:mm

Total temps par intervenant:									
Coût total de la main d'œuvre interne									
318,00 €									
Pièces détachées sorties du stock									
Fournisseur	Référence	Désignation	Qté min	Caser	Insulation	Preu HT	Quantité	Montant HT	
001345	3623225004	FEU ANTIBROUILLARD AR	0,00		0404	31,95000 €	1,00	31,95 €	
001345	3623225003	CLIGNOTANT	0,00		0404	66,47000 €	1,00	66,48 €	
001345	8112030309	CARTOUCHE MEGAUTO FILTRE 8496	0,00		0101	10,65000 €	1,00	10,65 €	
001345	9105001740	FILTRE A HUILE P. VIDANGE MOTEUR	0,00		0201	15,27000 €	1,00	15,27 €	
001345	8112016129	CARTOUCHE DE PREFILTRE	0,00		0202	35,98000 €	1,00	35,98 €	
001345	6566210239	BAGUE JOINT 22,3X30X1,5-STPM01-80	0,00		0201	5,12000 €	1,00	5,12 €	
001345	8112030603	CARTOUCHE DE FILTRE A CARBURANT	0,00		0202	30,94000 €	1,00	30,94 €	
001345	8252102013	CARTOUCHE DESSECCATEUR D'AIR	0,00		0804	17,90000 €	1,00	17,90 €	
001345	9106405018	ELEMENT FILTRANT - FILTRE A AIR	0,00		0203	77,89000 €	1,00	77,89 €	
001345	9106600009	ELEMENT FILTRE A HUILE HYDRASTATI	0,00		0205	77,00000 €	1,00	77,00 €	
Coût total pièces détachées sorties du stock								368,17 €	
Pièces directes									
N°BL/Facture	Fournisseur	Référence	Désignation	Prix HT	Qté	Ramasse	Montant HT		
Coût total pièces directes								0,00 €	
Main d'œuvre sous traitance									
Fournisseur	N° Facture	Libellé							
Coût total main d'œuvre sous traitance								0,00 €	

5.1.2 Vérifications réglementaires

Voici l'état des visites réglementaires pour le parc des véhicules MAN Intercity affectés à la ligne :

Ligne 271	Nb de passages aux mines	Accepté	Défaillance majeure (contre-visite)	Défaillance critique (refusé)
	18	18	2	0



Les deux contre-visites l'ont été pour les raisons suivantes :

- 9.1.1.a.2. PORTES D'ENTRÉE OU DE SORTIE : Fonctionnement défectueux (Avant). Suite à la pose des cellules de comptage, la sécurité anti-pincement était débranché. (x1)
- 0.2.1.b.2. NUMÉRO D'IDENTIFICATION, DE CHÂSSIS OU DE SÉRIE DU VÉHICULE : Incomplet, illisible, manifestement falsifié ou ne correspondant pas aux documents du véhicule (Numéro de frappe à froid relevé sur le châssis : WKK63339213802589). Le capot avant, permettant le contrôle du numéro de châssis, était bloqué. (x1)

Le calendrier des visites a été suivi et respecté en conformité de la réglementation

Chaque visite réglementaire a été précédée d'une opération de préparation.

5.1.3 Mises aux normes

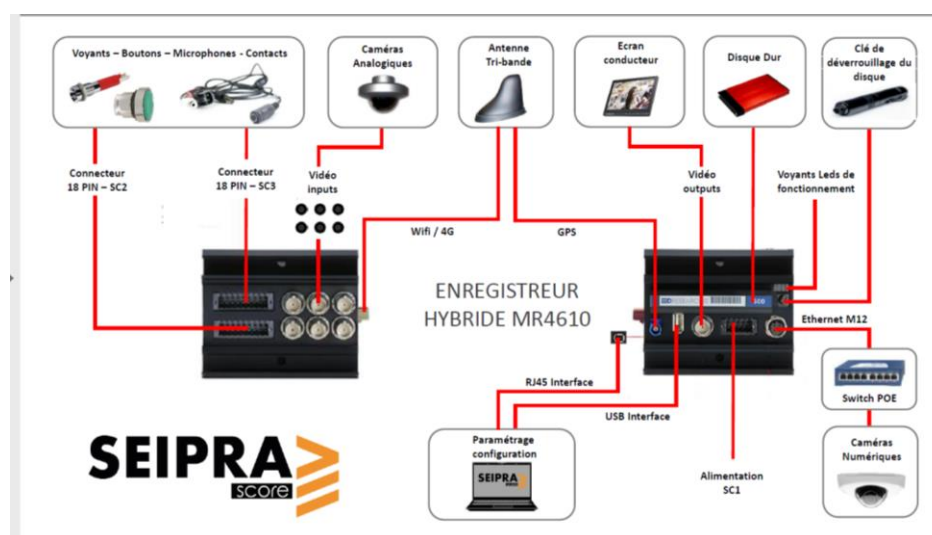
Campagnes de rappel constructeur

Ligne 271	Référence	Date	Description	Statut
	xxx	01/07/2022	Reprise des soudures des pieds de sièges passagers	Traité

5.1.4 Equipements des véhicules

5.1.4.1 Vidéo protection

Les véhicules affectés à la ligne 271 sont équipés de systèmes vidéo SEIPRA SCORE montée de série par MERCEDES.



5.1.4.2 Système d'aide à l'exploitation et à l'information voyageurs SAEIV

L'équipement en SAEIV INEO NAVINEO est le suivant.

- **Véhicules lignes régulières : 2 écrans TFT** : annonces prochain arrêt, heure d'arrivée prévue à la destination, affichage principaux horaires intermédiaires, affichage perturbations.
- **Véhicules scolaires : bandeau lumineux** – affichage prochain arrêt sur bandeau, annonce sonore.

Le système NAVINEO suit le principe suivant :

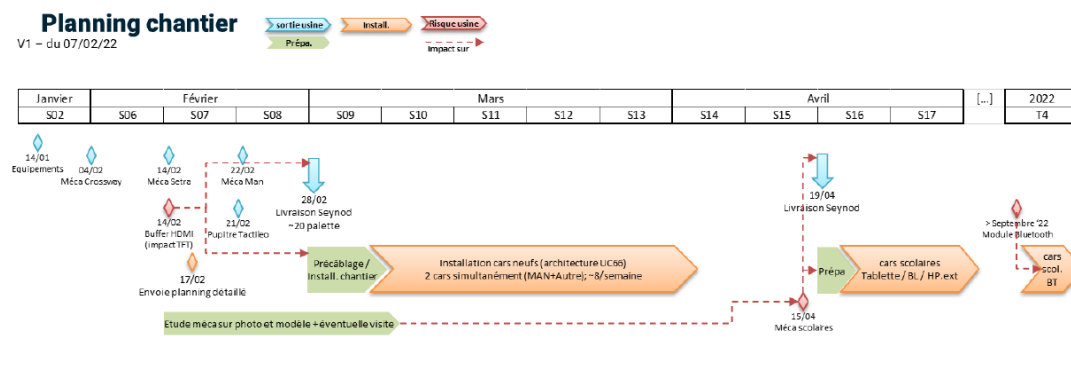
Les 3 phases d'utilisation de Navineo



EQUANS Centre de formation - Propriété d'EQUANS - Ineo Systèmes / Confidentiel

Z1016-FOR-22030 A NE9 - Support de formation analyse - ALPBUS Annecy Août 2022 6

L'installation des systèmes a été effectuée selon le planning chantier suivant :



Un plan de formation spécifique à ce système a été déployé et est explicité au paragraphe 3.2

L'offre théorique est incrémentée dans le système par l'intégration d'un fichier Transfichier généré par notre outil de graphiquage Aplibus.

Le système a été techniquement opérationnel au 1^{er} août 2022. La fiabilisation des données a été menée sur le deuxième semestre avec un plan d'actions sur la consolidation du théorique, les manipulations conducteurs et la remontée des différents bugs.

Difficultés rencontrées :

- Les délais de déploiement ont été impactés par la pénurie de composants électroniques.
- Concernant les écrans TFT, le premier montage des supports par notre fournisseur a été défectueux et a dû faire l'objet d'une nouvelle étude d'installation. Afin de réduire les délais, l'installation des nouveaux supports a été effectuée en interne. Les écrans ont été opérationnels en janvier 2023.
- Un problème logiciel a été rencontré et avait pour effet la perte de connexion au passage de frontière. Cela avait un impact sur l'information en temps réel mais les données pouvaient être récupérer pour le temps différé dès synchronisation en WiFi.

- La formation aux conducteurs sur l'utilisation du SAE a été effectuée en cours d'année ce qui a requis un suivi particulier de la part du responsable de proximité.

5.1.4.3 Cellules de comptage

Les véhicules de lignes sont équipés de cellules de comptage de marque IRIS (identiques à celles utilisées par les TPG). Les cellules de comptages sont pilotées par le SAEIV. Bien qu'incomplètes au démarrage, les données restent fiables. Un redressement automatisé des données 2022 est en cours de conception.

5.1.4.4 Priorité aux feux

Comme demandé au 38.4 du contrat, nos 11 véhicules sont équipés d'un système émetteur radio permettant les priorités aux feux.

Tout comme nous pouvons le faire sur la ligne D (Gembus), les équipes de maintenance des TPG ont assuré la fourniture et la pose des matériels.

5.1.4.5 Livrée



5.1.5 Evolution état général des matériels

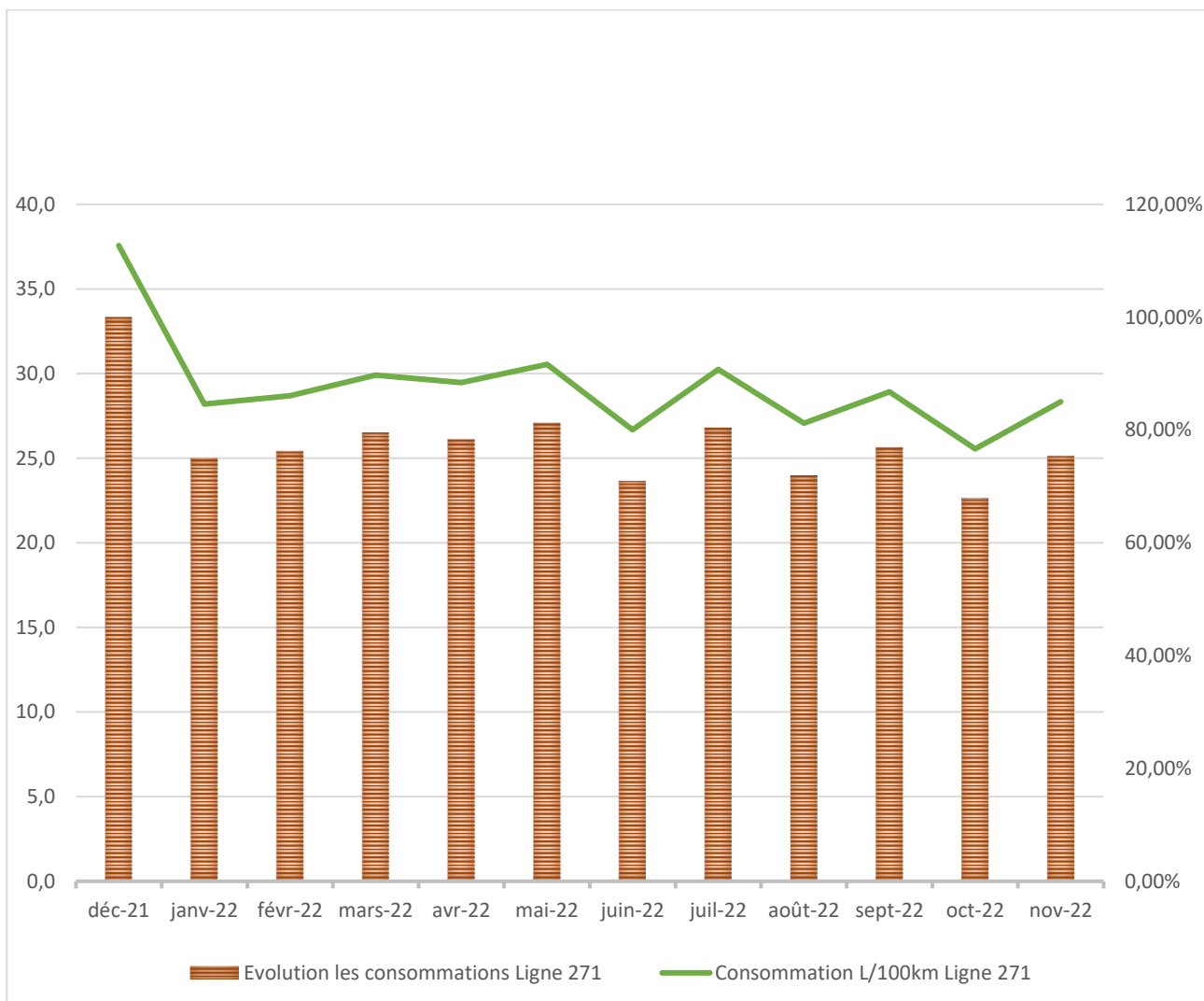
Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 271 est composé de onze SETRA 416L neufs (dont 9 en propre) dès le début de l'exploitation. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur.

Les opérations de carrosserie et de vitrage consécutive à de l'accidentologie ont toutes été traitées. Si cela constitue un coût conséquent, le traitement opérationnel de l'accidentologie fera l'objet du paragraphe 5.2 Sécurité.

5.1.6 Suivi technique, économique, environnemental de la flotte de véhicules

Evolution de la consommation moyenne

Ligne 271	déc-21	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22
Consommation L/100 km	37,6	28,2	28,7	29,9	29,5	30,5	26,7	30,2	27,1	28,9	25,6	28,3
Evolution les consommations	100,0%	75,0%	76,3%	79,6%	79,6%	78,4%	81,2%	71,0%	80,4%	76,9%	68,0%	75,4%



Les baisses de consommation sur les véhicules achetés fin 2021 s'explique par 2 points :

- Levier Management : Les conducteurs ont été formés de manière spécifique sur les véhicules et ont été suivis et accompagnés dans un process d'amélioration continue en écoconduite.
- Levier Technique : Les moteurs se sont stabilisés :

Explications : Les cylindres d'un moteur neuf ne sont pas parfaitement étanches au niveau des chambres de combustion. Des fuites de compression se font, entre la chambre de combustion et bas moteur, au niveau du piston. Lors des utilisations, les résidus de combustion s'insère dans ces cavités et ainsi le rendement du moteur augmente. Sur le même principe, les consommations d'huiles moteurs sont plus importantes sur un moteur neuf que sur un moteur stabilisé.

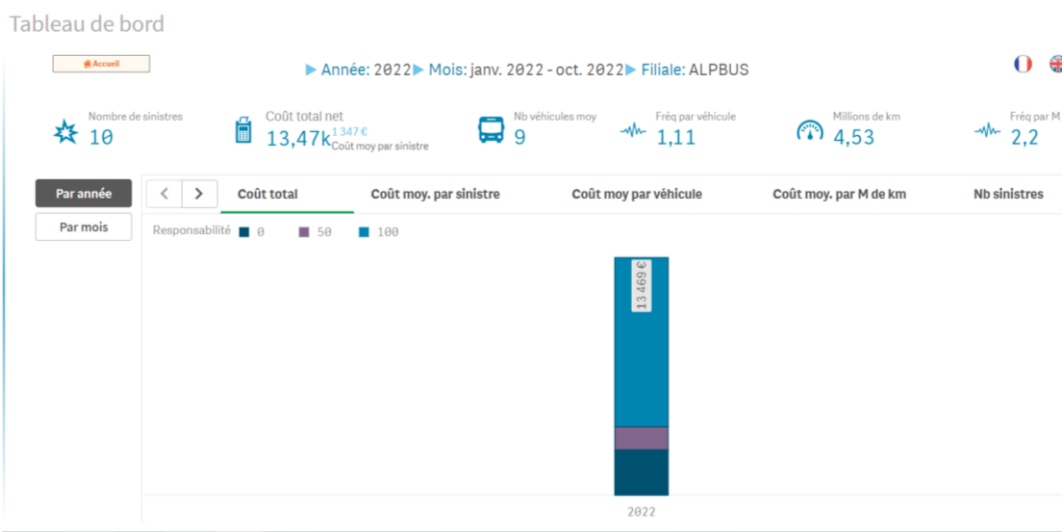
5.2 Sécurité

5.2.1 Inventaire des accidents

Déclarations Assurance Véhicules de Lignes

Date de déclaration	Date du sinistre	Immatriculation	Heure du sinistre	Date de clôture	Dommages	Lieu du sinistre	Circonstances	Responsabilité	Responsable Dommages	Tranche_CoutTot	Tranche_CoutTotNet	Coût sous Franchise	Coût total net	Coût RC responsable
21/03/2022	31/01/2022	GD622DV	18:00		Matériel	QUAI GUSTAVE ADOR 1200 GENEVE SUISSE	Indéterminées	50	Matériel>resp	<1 500	<1 500	0 €	13 469 €	10 219 €
19/09/2022	25/03/2022	GD6200DV	17:15	14/12/2022	Matériel	AVENUE DE GENEVE 74140 DOUVAIN	Heurte l'arrière-même sens/même file	100	Matériel>resp	1 500 - 15 000	1 500 - 15 000	0 €	1 706 €	1 706 €
30/05/2022	10/05/2022	GD6140DV	09:46	01/06/2022	Matériel	AV BONNATRAIT 74140 SCIEZ	Change de file		Matériel>non resp	<1 500	<1 500	0 €	0 €	0 €
20/06/2022	08/06/2022	GD6110DV	08:55	17/02/2023	Matériel	1204 GENEVE	Change de file	100	Matériel>resp	1 500 - 15 000	1 500 - 15 000	0 €	2 256 €	2 256 €
19/09/2022	03/08/2022	GD6220DV	17:00		Corpsrel&Matériel	PIERRE FATIO 1212 GENEVE	Heurte l'arrière-même sens/même file	100	Corpsrel&Matériel>resp	<1 500	<1 500	0 €	1 301 €	1 301 €
19/09/2022	15/08/2022	GD6170DV	19:00		Matériel	QUAI COLOGNY 1212 GENEVE	Change de file	100	Matériel>resp	<1 500	<1 500	0 €	1 300 €	1 300 €
27/09/2022	05/09/2022	GD6150DV	17:07		Matériel	QUAI DE COLOGNY 1223 COLOGNY	Change de file	100	Matériel>resp	1 500 - 15 000	1 500 - 15 000	0 €	1 706 €	1 706 €
27/09/2022	14/09/2022	GD6210DV	13:45		Matériel	AVENUE DE BONNATRAIT 74140 SCIEZ	Empiète sur voie inverse		Matériel>non resp	<1 500	<1 500	0 €	1 300 €	0 €
23/12/2022	26/09/2022	GD6140DV	00:00		Matériel	335 ROUTE DE LA CROIX DE MARCELLE 74140	Indéterminées	100	Matériel>resp	<1 500	<1 500	0 €	1 300 €	1 300 €
09/01/2023	27/10/2022	GD6120DV	08:50		Matériel	QUAI 1226 GENEVE SUISSE	Change de file		Matériel>non resp	<1 500	<1 500	0 €	1 300 €	0 €

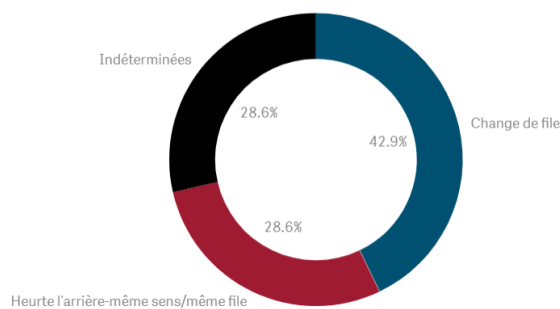
Voici le bilan des accidents déclarés à notre assurance.



Concernant les accidents responsables :



La répartition des causes est explicitée dans le graphique suivant :



Suivi de l'accidentologie sans tiers

Ligne 271	Vitrage	Carrosserie
	19 065,90	11 520,82

5.2.2 Procédures

Alpbus est fortement engagé dans le management de la sécurité. L'année 2022 a été l'occasion de la conception d'un système de management de la sécurité qui sera déployé à compter de février 2023. A cet effet Alpbus a tracé dans ce document tout le process de management de la sécurité en s'appuyant sur des procédures déjà en œuvre dans l'entreprise. Ce document ayant été publié début février 2023, il fera l'objet du rapport de délégataire de l'année prochaine.

Alpbus a déjà mis en œuvre un process de contrôle interne de sécurité routière comprenant 9 axes qui sont tous définis par un ensemble de procédures écrites.

- N°1 : Vérification des dates de validité
- N°2 : Cohérence ORDICAR / Dossiers Agents
- N°3 : Contrôles des documents de conduite
- N°4 : Contrôles des addictions
- N°5 : Conducteurs à Risque
- N°6 : Conditions de Travail
- N°7 : Contrôle Technique des Véhicules
- N°8 : Maintenance Préventive
- N°9 : Maintenance Corrective

Un point de suivi fait l'objet de points trimestriels et d'une revue annuelle en CODIR.

5.3 Sureté

5.3.1 Inventaire des actes d'incivilité ou de violence

Inventaire 2022 L 271												
	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22	juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	déc-22
Agressions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incivilités	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Nous pouvons constater que la ligne 271 sur l'année 2022 n'a pas eu de fait marquant mais nous avons constaté que la clientèle été agressive vis-à-vis de la compréhension de la billettique, la non-vente à bord ainsi que le fait de faire descendre la clientèle à la frontière car non munie du bon titre de transport.

5.3.2 Mesures mises en place

Alpbus a mis en place des procédures comme suit :

Mise en place de formation sur la billettique pour nos conducteurs avec des points quotidiens sur le contrôle de connaissance afin de renseigner au mieux la clientèle et ainsi éviter un risque de conflit.

Des formations sur la gestion de conflit sont mises en place à destination de nos conducteurs.

Les managers de proximités et les conducteurs + sont là pour renseigner les conducteurs en cas de doute sur la billettique ainsi que les procédures à tenir en cas de problème.

Des équipes de contrôle (prestataire Scat) sillonnent le réseau afin de contrôler les titres des usagers, renseigner et faire acte de dissuasion via leur présence terrain.

Des formations SST de nos conducteurs afin de prodiguer les premiers soins si nécessaires

Un très bon relationnel avec les forces de l'ordre en cas de problème.

5.3.3 Procédures

Alpbus est fortement engagé dans le management de la sûreté. A cet effet, Alpbus a tracé dans un document tout le process de management de la sûreté en s'appuyant sur des procédures déjà en œuvre dans l'entreprise et le groupe RATP.

5.3.3.1 En cas d'agression, d'incivilité ou d'incident, Alpbus a mis en place des procédures :

- Sécuriser le salarié et les personnes présentes
- Alerter les forces de l'ordre (15 ou 112)
- Appeler la Direction (Se rend sur place et prend les mesures de sûreté immédiates qui s'imposent JOUR J)
- Si besoin, accompagner le salarié dans son dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre
- Selon la gravité : pendant les heures qui suivent apporter une aide psychologique
- Recueil des faits avec la victime et témoin(s)
- Aide, sur le plan émotionnel, les collaborateurs victimes d'agression
- Déclenchement, si nécessaire cellule psychologique

5.3.3.2 Post agression, incivilité ou d'incident :

- Analyser l'incident en identifiant les facteurs déterminants
- Débriefing pour analyse des causes de l'incident et rappel éventuel des consignes de sécurité
- Proposer des actions correctives et préventives
- Mise en place d'un suivi avec le salarié lors de son retour
- Accueillir, rassurer et organiser son retour

5.3.3.3 Prévoir des temps d'échange régulier avec le salarié

5.4 Exploitation

5.4.1 Bilan unités d'œuvres de production

Bilan d’unités d’œuvres de production

Kilomètres parcourus

2022			TOTAL		12/12/21 au 31/12/21		janv-22		févr-22		mars-22		avr-22		mai-22	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires
KILOMÉTRAGES PARCOURS	En charge	Contractuellement prévues	407 023,86	18 610,32	16959,30	744,41	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50
		Réels	400 583,07	18 610,32	16959,30	744,41	33886,39	1556,50	32364,54	1556,50	33832,98	1556,50	33610,10	1556,50	33848,50	1556,50
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	98,4%	100,0%	100,0%	100,0%	99,9%	100,0%	95,4%	100,0%	99,7%	100,0%	99,1%	100,0%	99,8%	100,0%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En battement	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réels	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En haut-le-pied (dépôts)	Contractuellement prévues	105 733,16	-	14685,16	-	22762	-	22762	-	22762	-	22762	-	22762	-
		Réels	223 148,07	51 425,46	14685,16	1828,29	19173,42	5987,45	17290,89	2401,16	19744,81	6639,50	17842,99	2727,19	18468,04	5661,42
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	211,05%	#DIV/0!	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	Justification des écarts constatés		En charge :													
			- Contractuel = total FTL / 12 mois													
			- Réel = données théoriques de la FTL / 12 mois (en attendant mise en service SAEIV)													
			Haut le pied (en attendant mise en service SAEIV) = ratio HLP/total des km selon CEP appliqué													

2022			juin-22		juil-22		août-22		sept-22		oct-22		nov-22		01/12/22 au 10/12/22	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires
KILOMÉTRAGES PARCOURS	En charge	Contractuellement prévues	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	33918,66	1556,50	16959,30	744,41
		Réels	33558,28	1556,50	33914,90	1556,50	33791,94	1556,50	32032,89	1556,50	33583,87	1556,50	33032,89	1556,50	16166,49	744,41
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	98,9%	100,0%	100,0%	100,0%	99,6%	100,0%	94,4%	100,0%	99,0%	100,0%	97,4%	100,0%	95,3%	100,0%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En battement	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réels	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En haut-le-pied (dépôts)	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réels	16814,12	5987,45	16146,89	3132,40	17003,35	0,00	19662,06	6313,47	18522,28	4031,29	19208,23	4683,34	8585,83	2032,50
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!

Heures de conduite

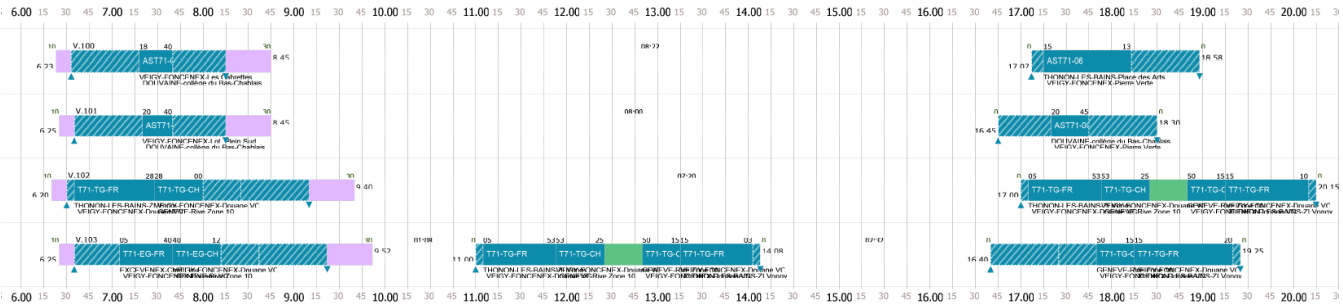
2022			TOTAL		12/12/21 au 31/12/21		janv-22		févr-22		mars-22		avr-22		mai-22	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires
HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	20 748,89	4 454,16	785,81	185,59	1869,84	371,18	1869,84	371,18	1264,68	371,18	1869,84	371,18	1869,84	371,18
		Réelles	14 782,32	4 454,16	785,81	185,59	1253,58	371,18	1124,16	371,18	1264,68	371,18	1253,58	371,18	1253,58	371,18
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	71%	100,00%	100,0%	100,0%	67,0%	100,0%	60,1%	100,0%	100,0%	100,0%	67,0%	100,0%	67,0%	100,0%
	En battement	% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles	712,14	-	-	-	64,74	-	59,76	-	67,23	-	64,74	-	64,74	-
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En haut-le-pied (dépôts)	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	0	-	0	-	0	-	-	-
		Réelles	5 259,55	2 116,00	319,22	115,00	438,79	241,50	385,91	115,00	465,23	264,50	438,79	126,50	438,79	230,00
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

2022			juin-22		juil-22		août-22		sept-22		oct-22		nov-22		01/12/22 au 10/12/22	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires
HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	1869,84	371,18	1869,84	371,18	1869,84	371,18	1869,84	371,18	1869,84	371,18	1869,84	371,18	934,92	185,59
		Réelles	1253,58	371,18	1253,58	371,18	1264,68	371,18	1217,84	371,18	1217,84	371,18	1217,84	371,18	421,56	185,59
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	67,0%	100,0%	67,0%	100,0%	67,6%	100,0%	65,1%	100,0%	65,1%	100,0%	65,1%	100,0%	45,1%	100,0%
	En battement	% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles	64,74	-	64,74	-	67,23	-	64,74	-	64,74	-	64,74	-	22,41	-
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
	En haut-le-pied (dépôts)	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles	438,79	241,50	438,79	46,00	465,23	0,00	438,79	253,00	438,79	172,50	438,79	195,50	113,64	115,00
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	#DIV/0!	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

5.4.2 Contrat de sous-traitance et bilan

Conformément à notre offre, nous avons sous-traité des services scolaires et de lignes à Gavot Tourisme.

Voici les services sous-traités pour l'année 2022 :



Au total 2 services véhicules de ligne régulière et 2 services Véhicules scolaires.

5.4.3 Performance de la ligne : ratios techniques et économiques

NAVINEO - Fenêtre d'analyse - ALPBUS - fdumas

Fichier Edition Outils Fenêtre Aide

onglet 1

Bilan ligne

Centre d'exploitation : ALPBUS Du 01/01/2022 Au 31/12/2022

Ligne

271

Synthèse

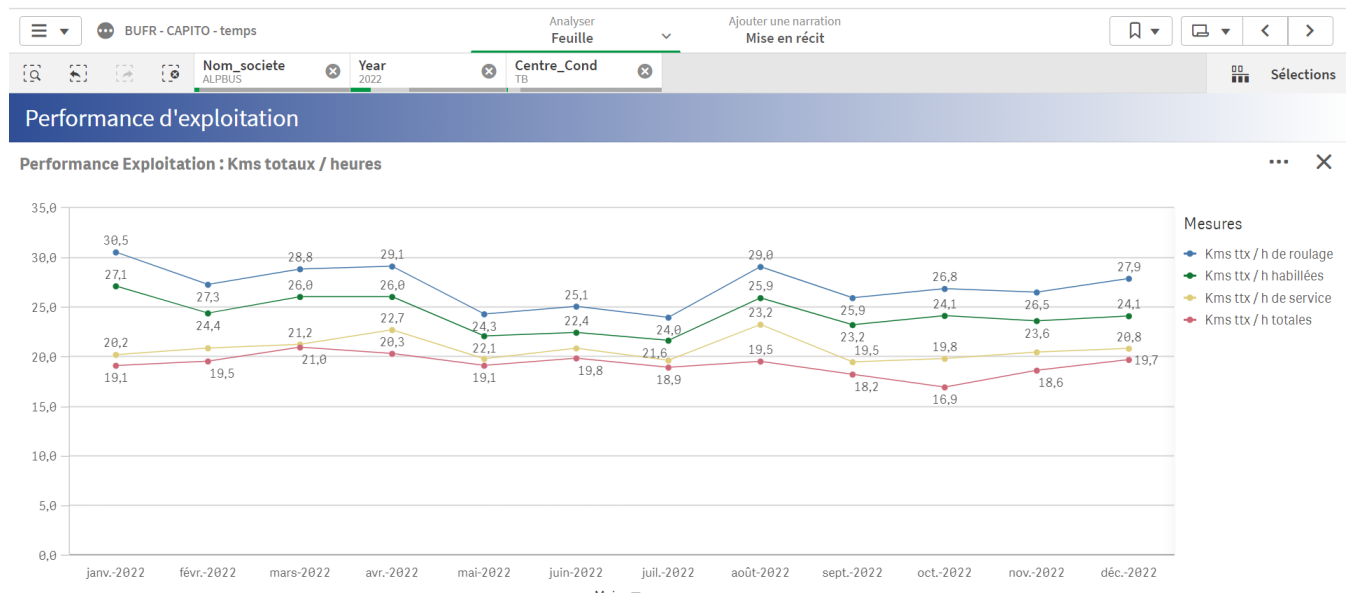
Cumul	6	46 790	93 271	23 619	8 470	9 999	29 356	15 761	7 949	25%	69 575		3 427	7978 51 45	7978 51 45	5315 45 22	2663 06 23	00 00 00	451 17 03	1330 26 13	24 06	26 29	
Min	6	46 790	93 271	23 619	8 470	9 999	29 356	15 761	7 949	25%	69 575	62	98%	3 427	7978 51 45	7978 51 45	5315 45 22	2663 06 23	00 00 00	451 17 03	1330 26 13	24 06	26 29
Moy	6	46 790	93 271	23 619	8 470	9 999	29 356	15 761	7 949	25%	69 575	62	98%	3 427	7978 51 45	7978 51 45	5315 45 22	2663 06 23	00 00 00	451 17 03	1330 26 13	24 06	26 29
Max	6	46 790	93 271	23 619	8 470	9 999	29 356	15 761	7 949	25%	69 575	62	98%	3 427	7978 51 45	7978 51 45	5315 45 22	2663 06 23	00 00 00	451 17 03	1330 26 13	24 06	26 29
Ed																							
Nb	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Réseau		Ligne		Nombre de dessertes commerciales										Fréquentation			Temps				Vitesse en COM (km/h)			
		Réalisé	Théorique	Réalisé par rapport aux points horaires théoriques						Montée	Charge max		Réalisation	Réalisé	Total	DI COM	DI HLP et lib	Déviations	Marquage	Immobilisation	Avec marquage	Routage		
vi	Di au vol	A desservir	A l'heure	Grande av	Avance	Retard	Grand retard	Non desser	Ponctualité	Pgrs mont	Nb pgrs	Taux rempli			Total	DI COM	DI HLP et lib	Déviations	Marquage	Immobilisation	Avec marquage	Routage		
1	ratp_dev_al_271	256	46 790	93 271	23 619	8 470	9 999	29 356	15 761	7 949	25%	69 575	62	98%	3 427	7978 51 45	7978 51 45	5315 45 22	2663 06 23	00 00 00	451 17 03	1330 26 13	24 06	26 29

Les données de notre SAE NAVINEO indique une vitesse commerciale moyenne de 24,6 km/h, en heures de pointe et en heures creuses pour les 2 branches de la ligne. Cette moyenne tient compte du temps de marquage aux arrêts.



La référence sur le potentiel de travail d'un conducteur étant de 1607 heures sur une année, celui-ci se situe aux alentours de 1500 heures chez Alpbus. Le système de roulement des conducteurs est optimal.



Les deux courbes sur les kilomètres et les heures suivent la même tendance ce qui démontre une maîtrise de l'exploitation.

6 RECETTES

6.1 Etat des recettes

Les recettes concernent la période du 12 décembre 2021 au 10 décembre 2022. Les montants mentionnés dans les graphiques sont exprimés en euro toutes taxes comprises.

6.1.1 Recettes globales

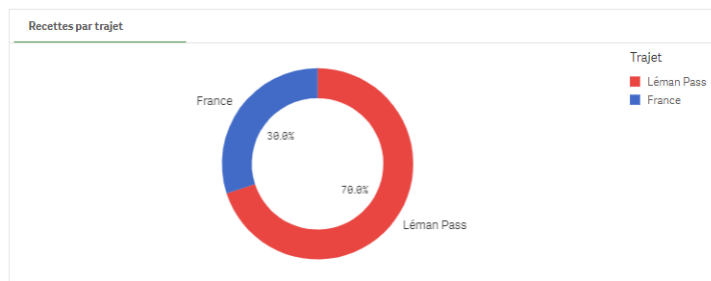
2022			TOTAL				12/12/21 au 31/12/21		janv-22		févr-22		mars-22		avr-22		mai-22	
			Coursures commerciales		Adaptations scolaires		Coursures commerciales	Adaptations scolaires	Coursures commerciales	Adaptations scolaires	Coursures commerciales	Adaptations scolaires	Coursures commerciales	Adaptations scolaires	Coursures commerciales	Adaptations scolaires	Coursures commerciales	Adaptations scolaires
			Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)	Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)												
RECETTES	montants € TTC	Recettes Parcours	474 109	922 249	0	0	15 908		28 645		29 232		34 980		38 769		38 820	
		Compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	21 060	110 000	0	0	781		1 305		1 458		1 814		1 624		1 866	
		Compensations tarifaires zone 10 Unireso	11 821	32 098	0	0	725,908		704		1 056		1 061		1 070		1 059	
		Compensations tarifaires zone 200 locale	11 285	439	0	0												
		Compensations tarifaires zone 300 locale	0	15 756	0	0												
		Recettes Parcours exploitant sortant pour titres en cours de validité	46 572	0	0	0	6 379		3 293		3 403		2 594		2 339		3 399	
		Compensations Abo 400 Déclit' en cours de validité	83 759	0	0	0												
		Contributions Financières scolaires	0	0	83 431	60 275		10 032		6 479		6 479		6 479		6 479		6 479
		Contributions forfaitaires scolaires régul	0	0	5 121	0												
		Indemnités forfaitaires et produits des amendes	0	9 900			0		0		0		0		0		0	
		TOTAL mois de l'année N	648 606	1 090 442	88 553	60 275	23 794	10 032	33 948	6 479	35 149	6 479	40 449	6 479	43 802	6 479	45 145	6 479
		Rapport réel / contractuel		59%														
		Total du même mois de l'année N-1			0													
		% par rapport au même mois de l'année N-1																

2022			JUN		JUILLET		AOÛT		SEPTEMBRE		OCTOBRE		NOVEMBRE		01/12/22 au 10/12/22		
			Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	Courses commerciales	Adaptations scolaires	
RECETTES	montants € TTC	Parcours	38 540		36 773		37 647		49 820		51 519		52 732		20 724		
		Compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	1 825		1 704		1 850		1 929		1 996		2 121		787		
		Compensations tarifaires zone 10 (Unireso)	1 040		546		511		1 079		1 245		1 371		352		
		Compensations tarifaires zone locale 200													11 285		
		Compensations tarifaires zone locale 300															
		Compensations exploitant sortant pour titres en cours de validité	3 637		3 197		4 553		6 635		3 284		2 773		1 086		
		Compensations Abo 400 Déclit' en cours de validité													83 759		
		Contributions Financières scolaires		6 479		6 479		2 926		7 560		7 560		7 560		2 439	
		Contributions forfaitaires scolaires régul						5 121									
		Indemnités forfaitaires et produits des amendes	0		0		0		0		0		0		0		
		TOTAL mois de l'année N	45 042	6 479	42 221	6 479	44 561	8 047	59 463	7 560	58 045	7 560	58 996	7 560	117 992	2 439	
		Rapport réel / contractuel															
		Total du même mois de l'année N-1															
		% par rapport au même mois de l'année N-1															

Le montant de la compensation zone 10 unireso est versé en CHF et sera réajusté en fonction du taux de change du jour.

6.1.2 Recettes directes Parcours

6.1.2.1 Evolution mensuelle globale



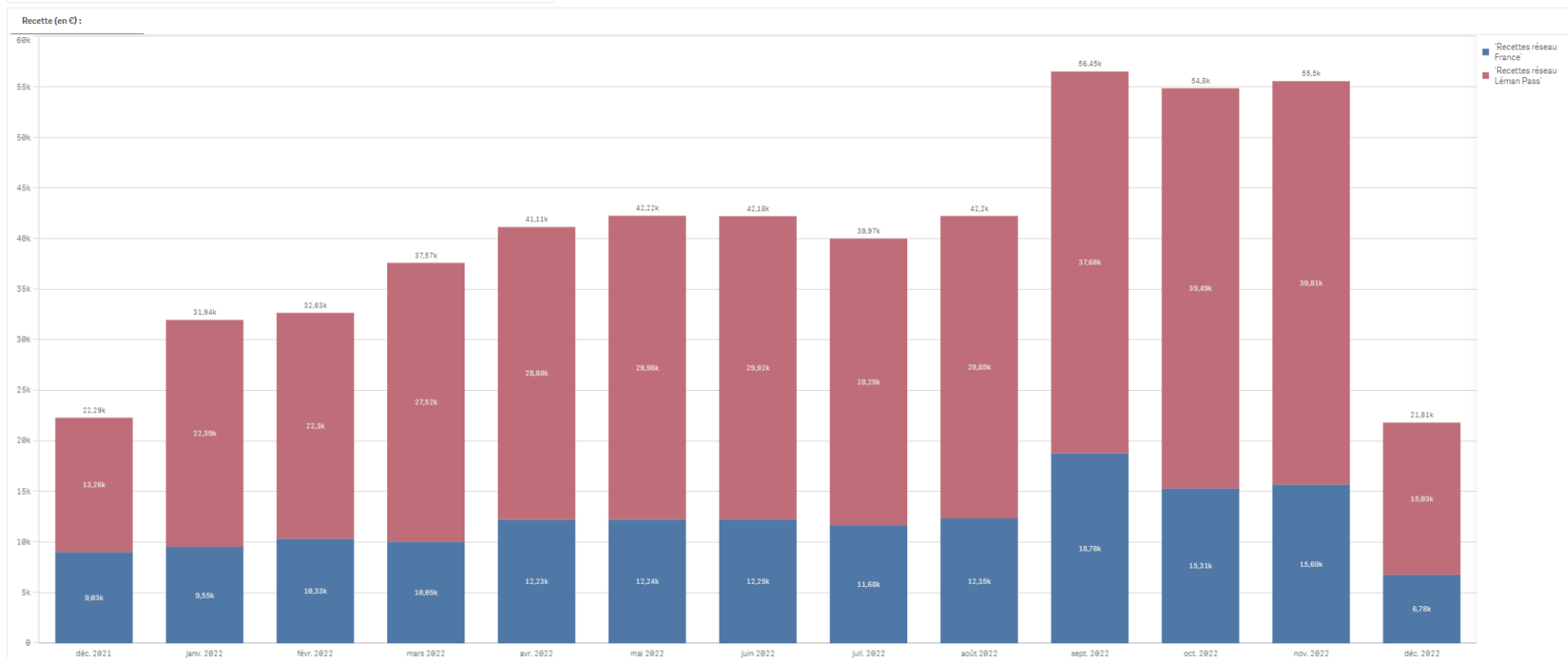
Statut de visualisation : En valeur (€), vue compte.

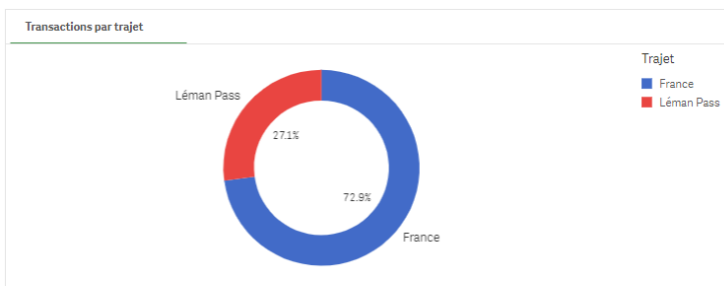
Recettes :

520 681,62 €

Nbre de transactions (Hors RS) :

54 775

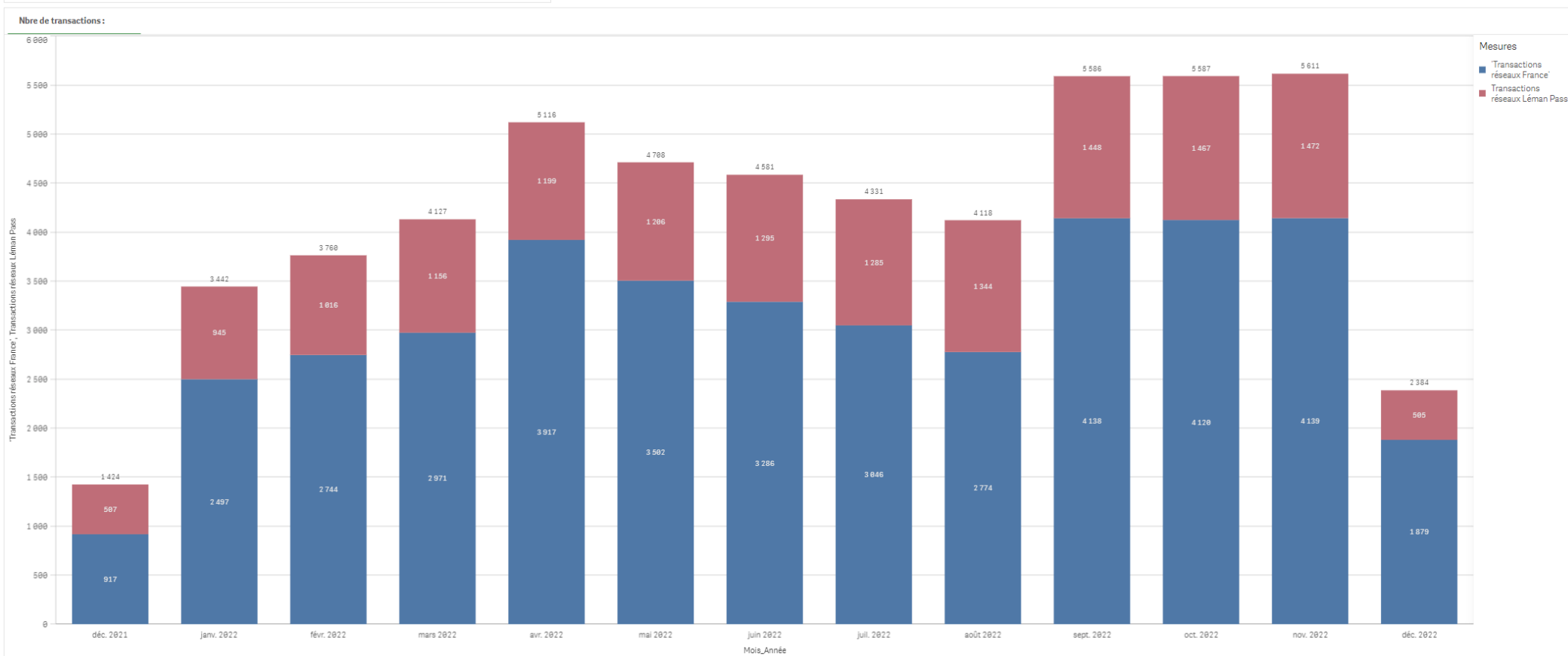




Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :
520 681,62 €

Nbre de transactions (Hors RS) :
54 775

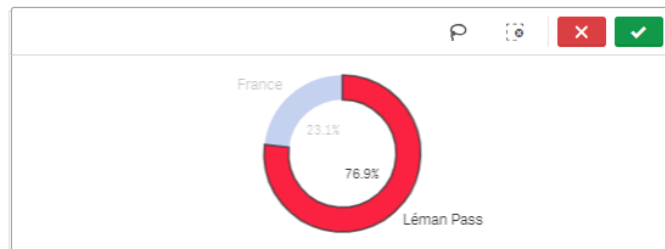


Les abonnements annuels sont lissés sur 12 mois à partir de la date d'achat et n'ont donc pas d'incidence sur la répartition mensuelle des recettes.

Il apparaît très clairement un usage prépondérant franco-français de la ligne. Néanmoins, les recettes enregistrées sont inversement proportionnelles.

On note une progression dans le dernier quadrimestre, une conséquence logique des actions de sensibilisation mises en place durant l'année.

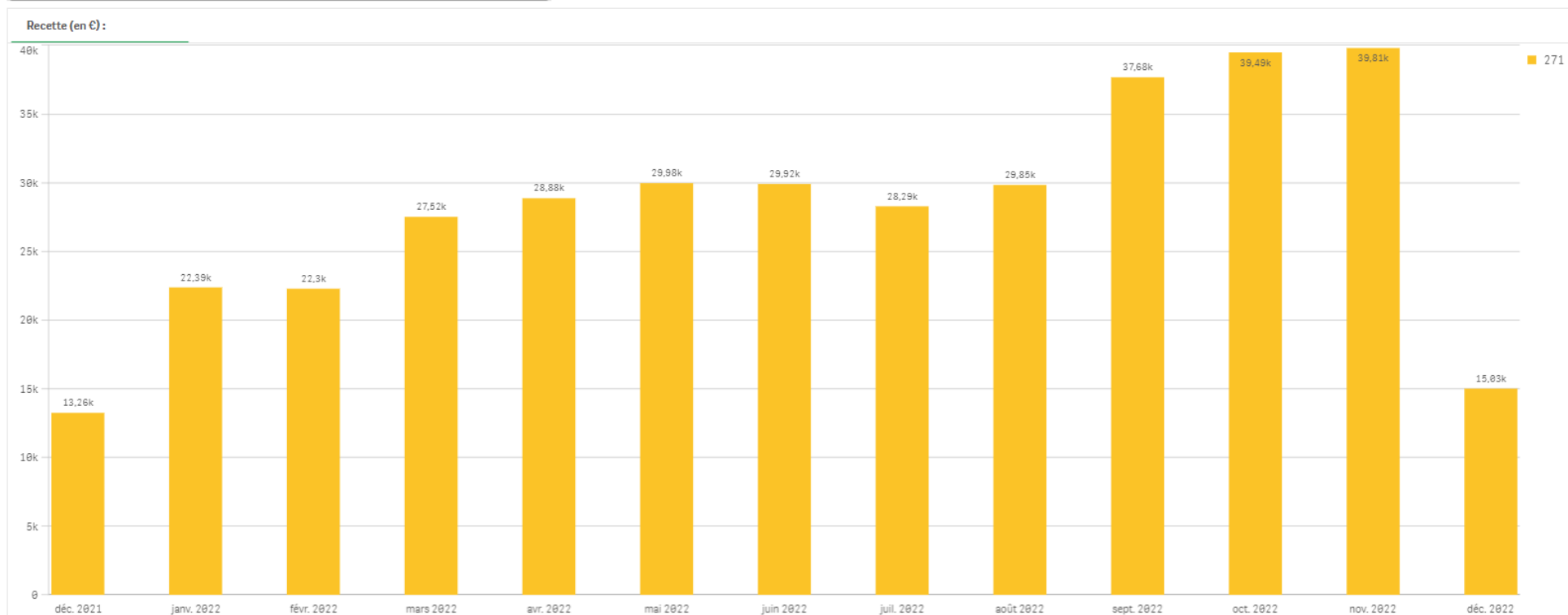
6.1.2.2 Focus sur les trajets transfrontaliers



Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

Recettes :
364 405,31 €

Nbre de transactions (Hors RS) :
14 845



Transactions par trajet



► Statut de visualisation : En transation, vue compta.

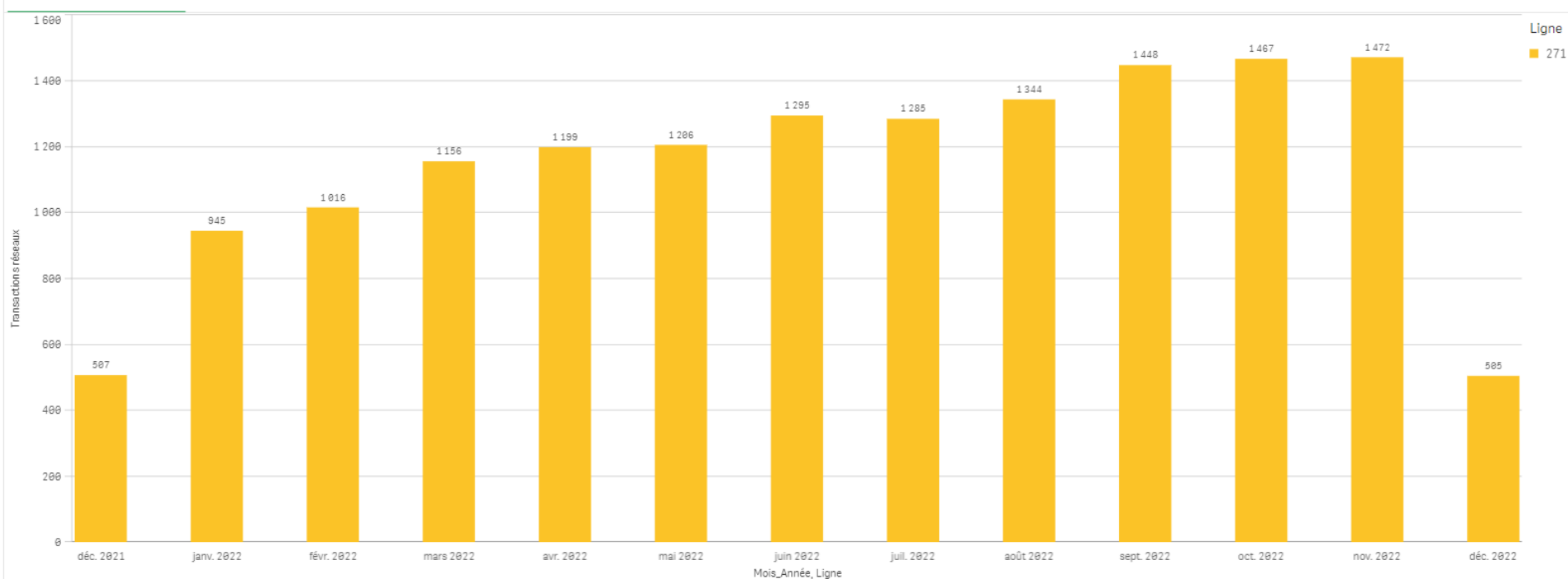
Recettes :

364 405,31 €

Nbre de transactions (Hors RS) :

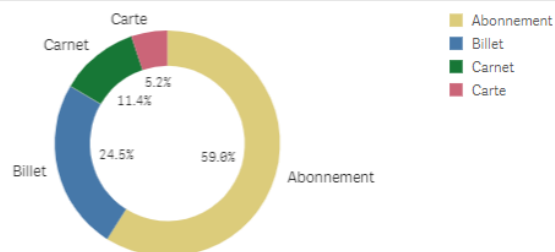
14 845

Nbre de transactions :

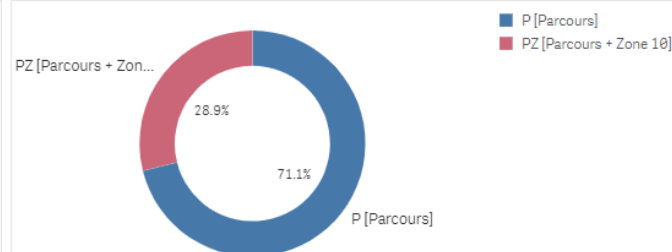


Les recettes ont enregistré une hausse conséquente dans le dernier quadrimestre. Ceci fait écho aux actions de sensibilisation et à la campagne de fraude initiée dès début septembre.

Recettes par famille



Recettes par trajet



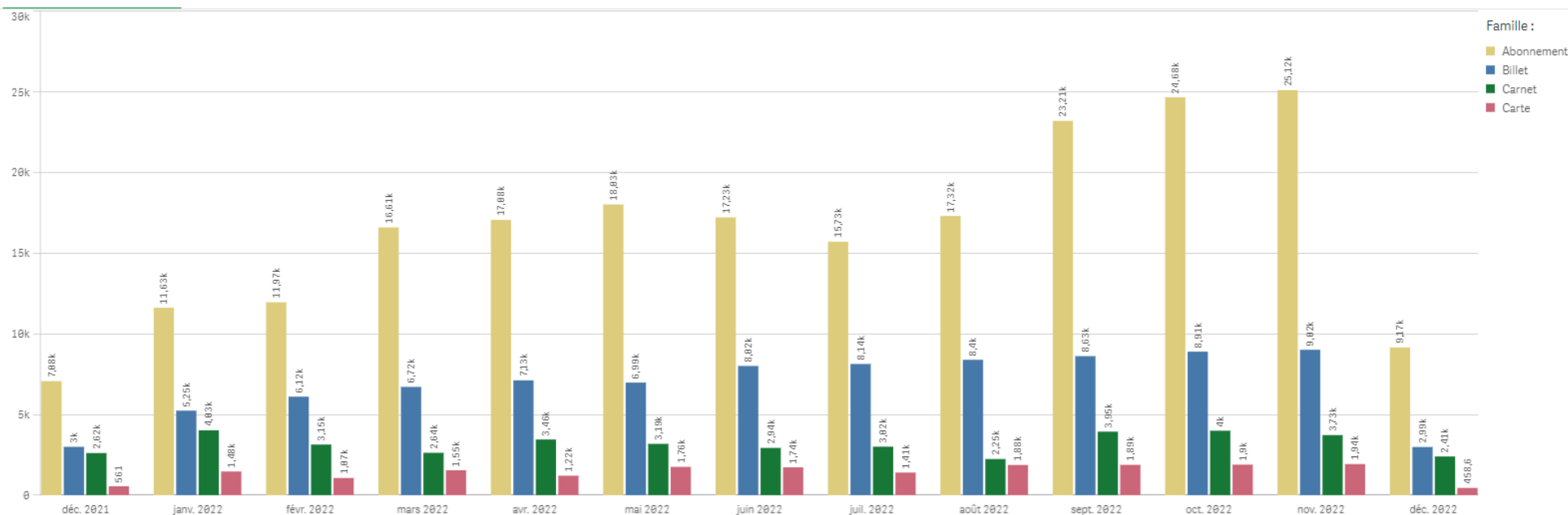
Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

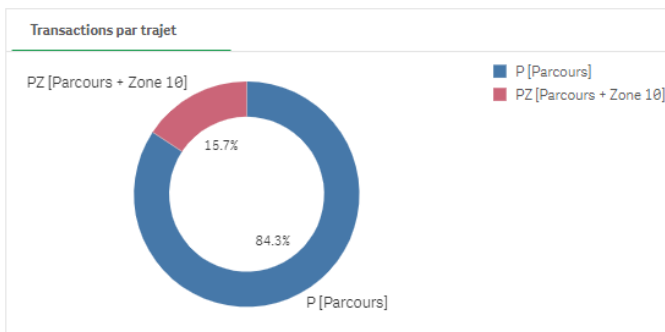
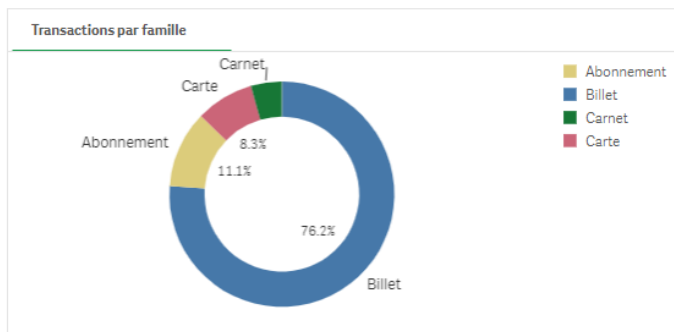
Recettes :
364 405,31 €

Nbre de transactions (Hors RS) :

14 845

Recettes (€) :

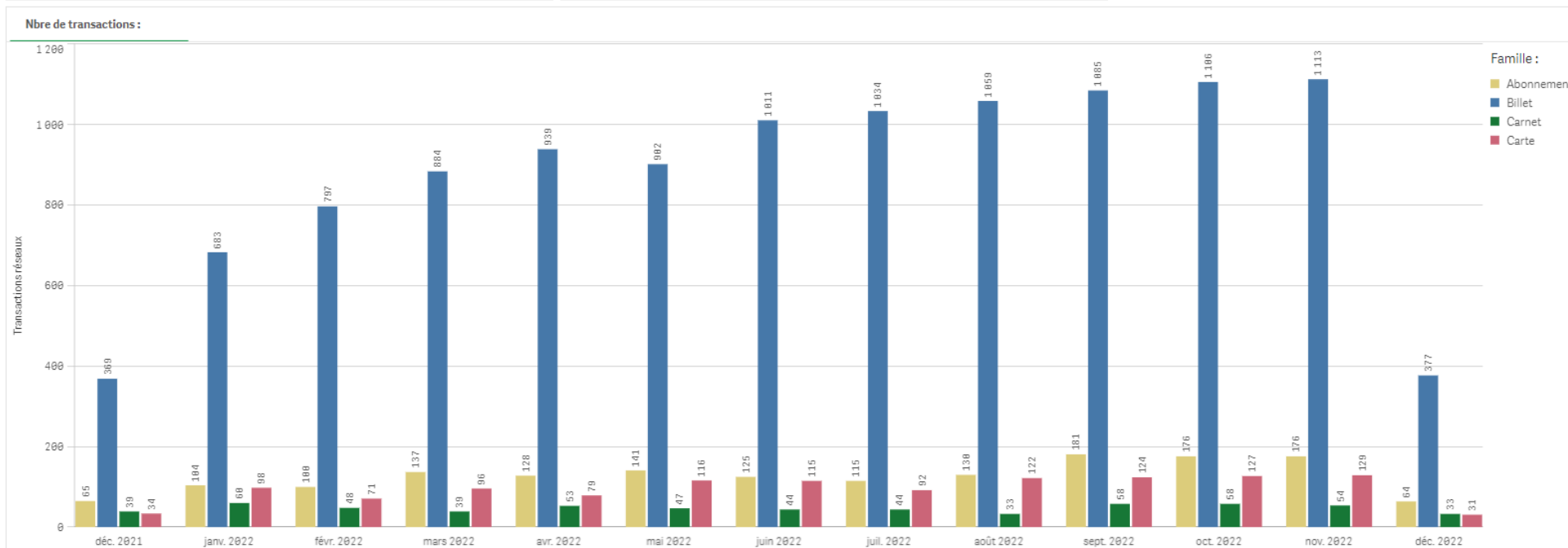




Statut de visualisation : **En transaction, vue compte.**

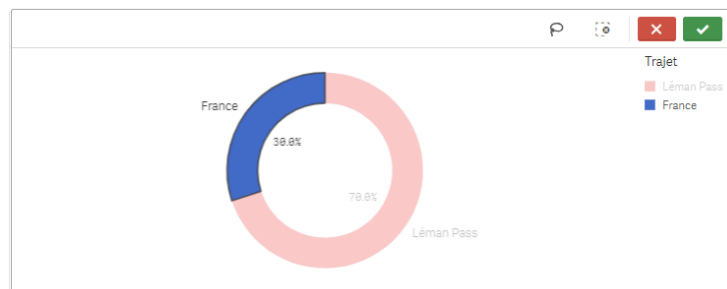
Recettes :
364 405,31 €

Nbre de transactions (Hors RS) :
14 845



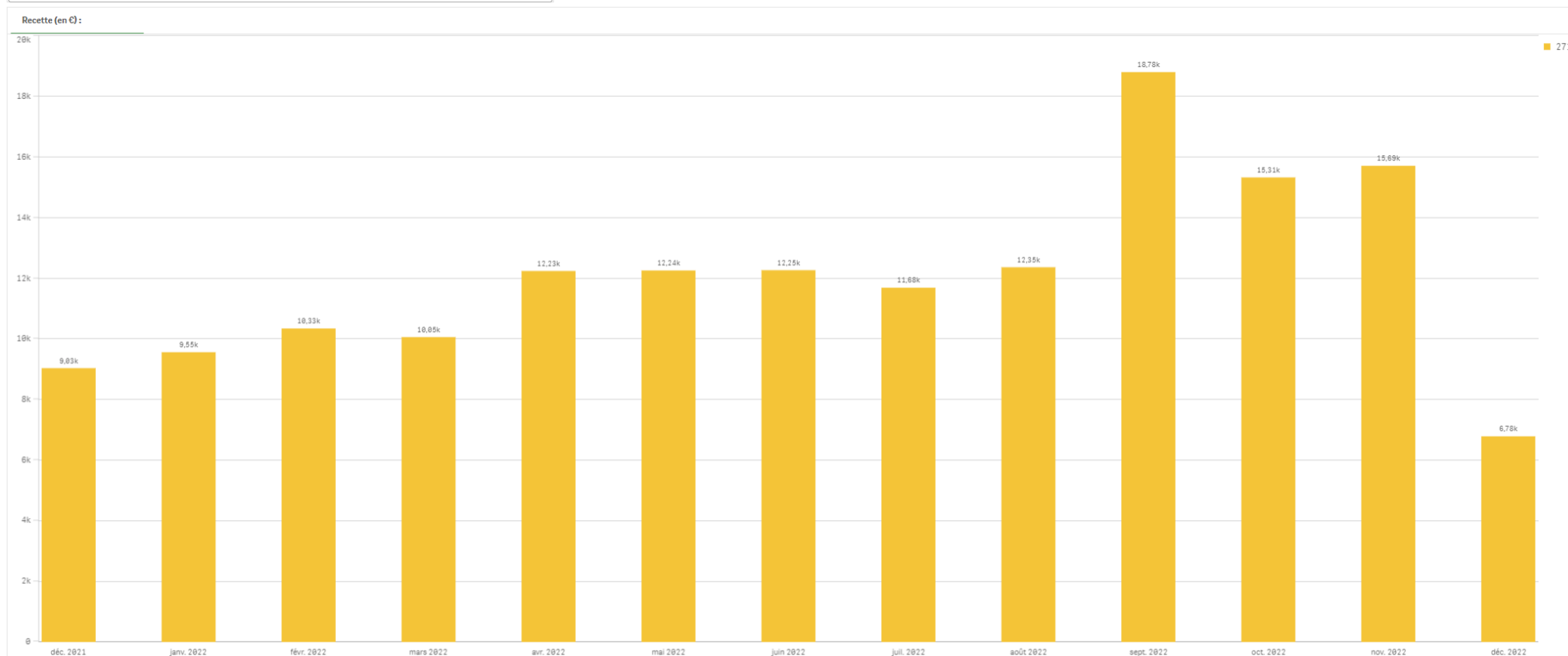
On peut souligner une part importante d'utilisation occasionnelle de la ligne en trajets transfrontaliers avec une grande majorité de trajets en parcours secs sans correspondance à Genève.

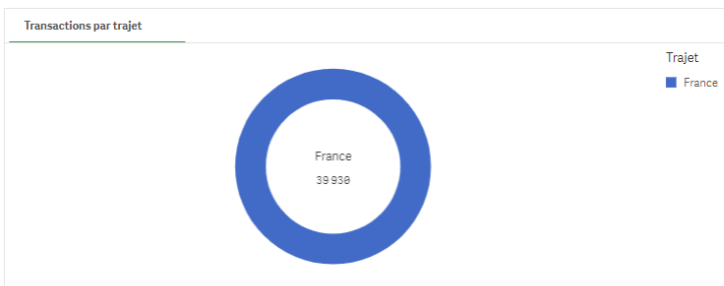
6.1.2.3 Focus sur les trajets internes au territoire français



Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

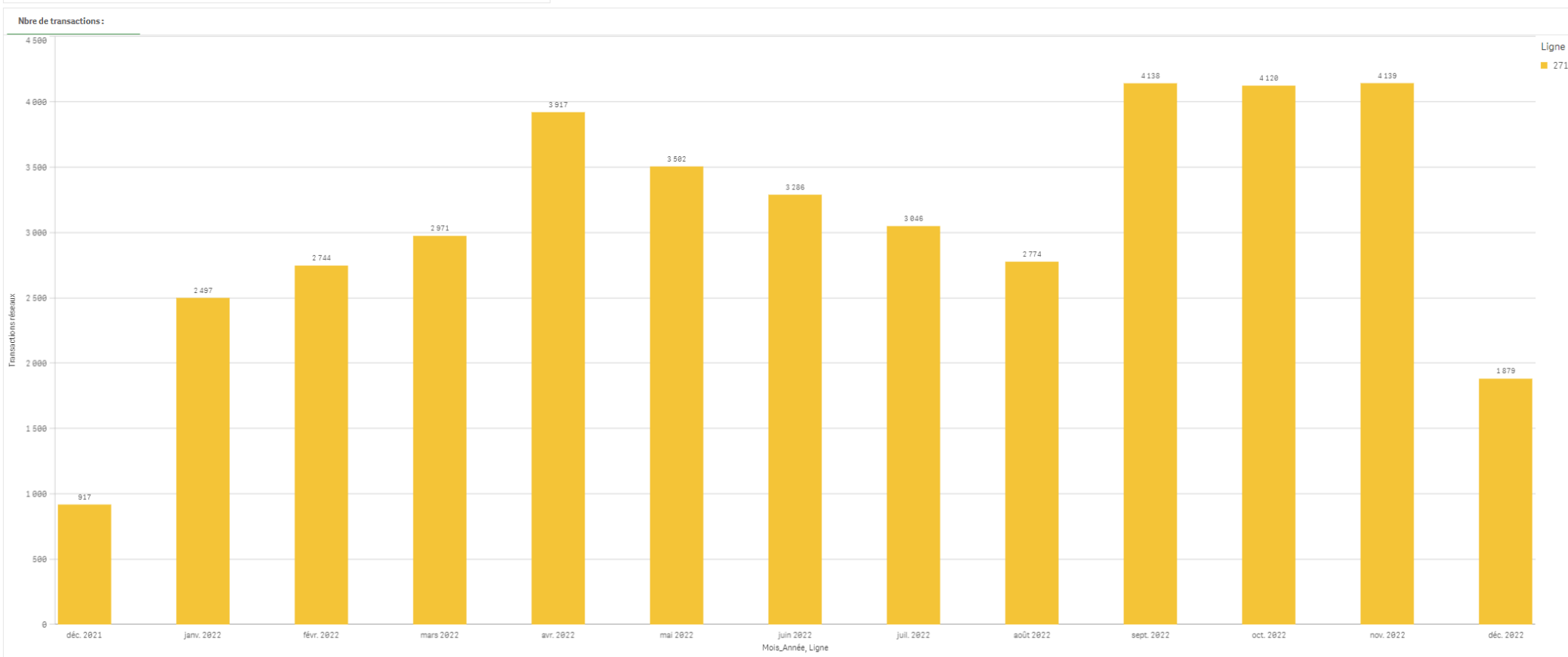
Recettes :
156 276,31 €
 Nbre de transactions :
39 930

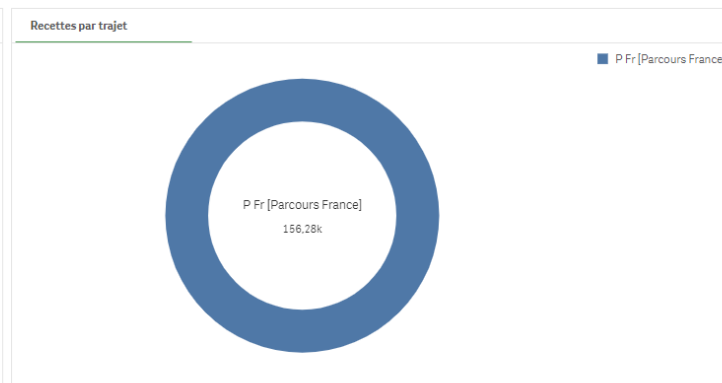
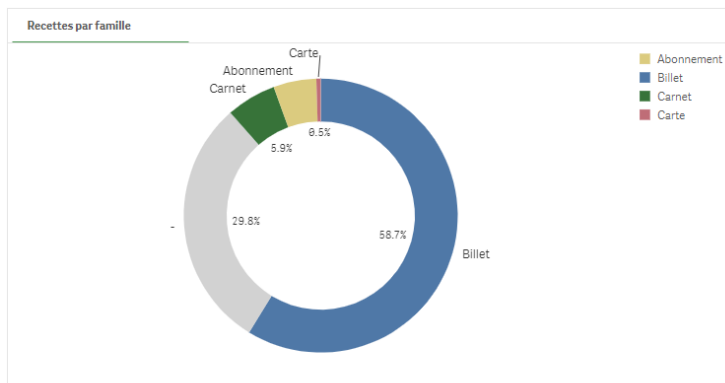




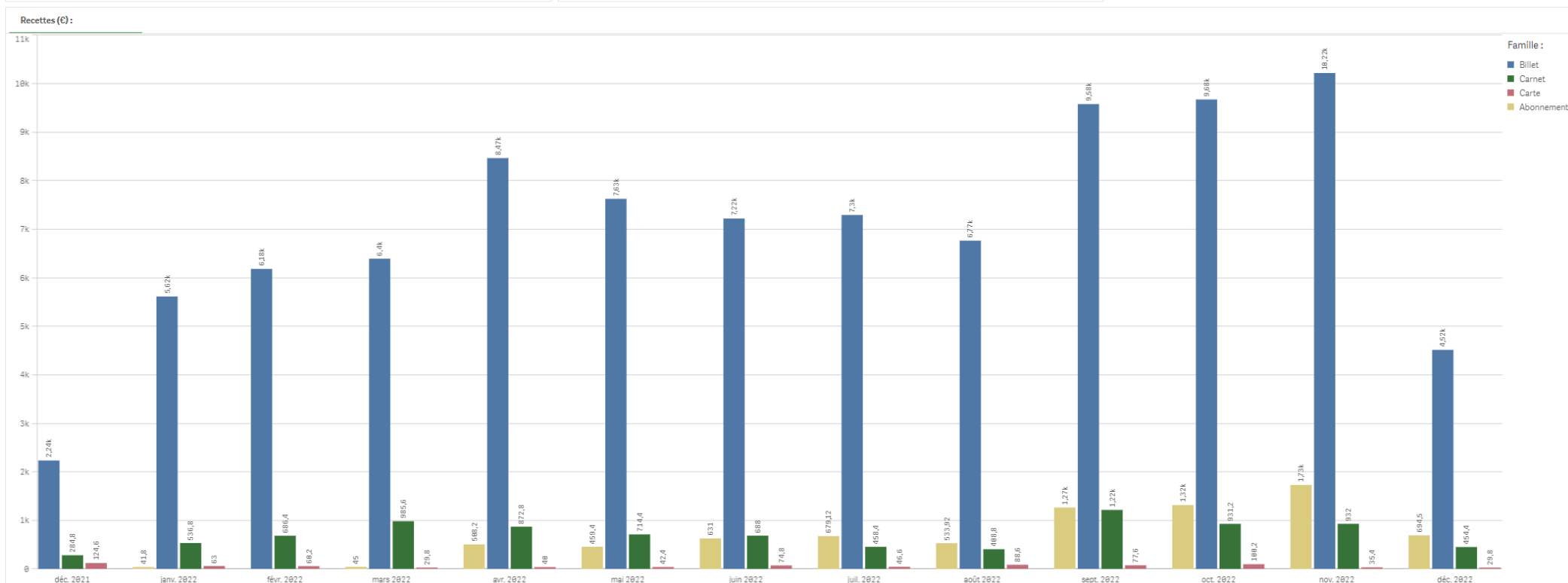
Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :
156 276,31 €
Nbre de transactions :
39 930





Recettes :
156 276,31 €
 Nbre de transactions :
39 930



La répartition du nombre total de titres vendus montre une part importante d'utilisation interne sur le territoire français surtout d'utilisateurs occasionnels.

6.1.3 Compensations tarifaires

Cette partie regroupe toutes les compensations tarifaires :

- Zone 200 Léman Pass
- Zone 200 locale France
- Zone 10 unireso
- Compensations Abo Déclic' 400 vendus par l'ancien opérateur Transdev. Les compensations n'ont pas été réparties mais enregistrées intégralement sur le mois de décembre.

Envoyé en préfecture le 11/12/2023

Reçu en préfecture le 11/12/2023

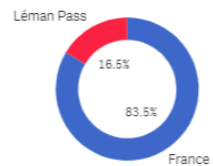
Publié le 11/12/2023

ID : 074-200006450-20231208-2123-AU

S2LO

271 - Rapport d'activités

Recettes par trajet

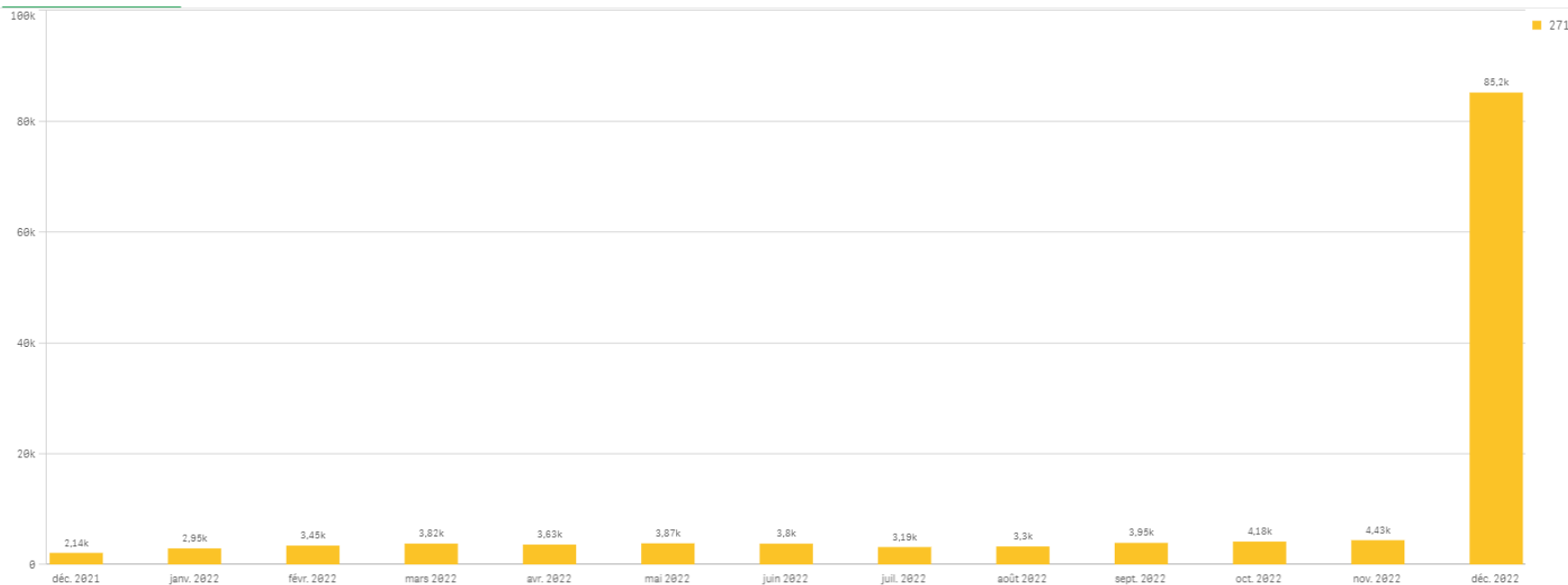


Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

Recettes :
127 924,44 €

Nbre de transactions (Hors RS) :
67 819

Recette (en €) :



6.1.4 Calcul des compensations tarifaires

6.1.4.1 Compensations zone 10 unireso

Les compensations tarifaires de la zone 10 sont reportées plus haut en paragraphe 6.1.1.

La règle de calcul est la suivante :

Nombre total de voyageurs en cabotage sur la zone 10 x taux de rémunération par client unireso

Le taux de rémunération est calculé de la manière suivante :

$$\frac{\text{* Produit du transport unireso } N - 1}{\text{Nombre de voyages unireso } N - 1} = \text{rémunération par client unireso transporté dans l'année } N \text{ en CHF}$$

Le taux appliqué pour le calcul des compensations année N est le taux de rémunération N-1.

A titre indicatif :

- taux de rémunération 2020 (pour le calcul de la compensation 2021) = 0.752 CHF TTC
- taux de rémunération 2021 (pour le calcul de la compensation 2022) = 0.765 CHF TTC

6.1.4.2 Compensations zone 200

Les compensations tarifaires de la zone 200 sont reportées plus haut en paragraphe 6.1.1.

La clé de répartition s'élève à 14%.

6.1.5 Bilan annuel

Une atteinte des objectifs à 59 % des engagements en ce qui concerne les recettes commerciales avec un premier semestre extrêmement compliqué eu égard aux systèmes billettiques non opérationnels au démarrage (excepté ventes France/France par système Actoll mis en place suite à avenant par l'opérateur) générant une fraude accrue, difficile à enrailler en raison d'une offre tarifaire complexe d'une part, et une concurrence certaine et durable du Leman Express d'autre part.

Toutefois, on peut noter une amélioration au deuxième semestre avec 2 mois d'été au même niveau que les derniers mois en période scolaire et une hausse significative des recettes dans le dernier quadrimestre grâce aux actions citées précédemment en point 4.5 pour l'amélioration de la qualité de service.

6.2 Analyse des constats

Des changements majeurs intervenus avec le changement d'opérateur sont à souligner ;

- Intégration de la ligne dans le périmètre Léman Pass depuis décembre 2021 avec les répercussions sur tout le système billettique
- Réseau de canaux de distribution digitaux non optimal au démarrage, malgré l'extension des canaux de vente aux canaux suisses qui restent méconnus du grand public.

- Obligation d'un deuxième système billettique pour les trajets franco-français du à l'incapacité du système suisse à gérer ces titres
- Evolution de la tarification et de la grille tarifaire
- Tarification désormais par Origine/Destination et non plus zonale
- Suppression de la tarification réduite à 50% (Déclic' ou CMI)
- Suppression des titres de transport occasionnels comme les carnets de 10 ou 70 voyages
- Non-vente à bord sur le territoire suisse
- Réseau de revendeurs réduit
- Communication : absence de communication en amont

Ces changements constituent une vraie révolution et malgré la convention Léman Pass transmise au moment de l'appel d'offre, l'absence d'historique rend les impacts difficilement anticipables et ne permettait pas une estimation fiable du ticket moyen.

6.2.1 Billettique

6.2.1.1 Pour les trajets transfrontaliers

Les règles définies par la convention Léman Pass obligent tout revendeur à :

- o Remonter de manière automatisée les ventes réalisées à la chambre de répartition gérée par le GCT (Groupement des Communautés Tarifaires),
- o Émettre des titres en conformité aux normes imposées des titres Léman Pass, authentifiables et contrôlables par tous les opérateurs signataires de la convention.

Ceci a eu pour conséquence la disparition du réseau de revendeurs physiques et la suppression de la vente à bord entraînant de fait un accès extrêmement limité aux achats qui s'effectuent exclusivement en ligne via les canaux des tpg.

Même si ce fonctionnement était bien inscrit dans le cahier des charges, cela reste une cause. Si l'impact sur les recettes a été sous-estimé dans l'offre, elle était difficilement anticipable et mesurable avec les données du cahier des charges.

6.2.1.2 Pour les trajets franco-français

L'impossibilité du système billettique suisse à gérer les trajets internes au territoire français oblige d'adopter un deuxième système billettique. La billettique sur les trajets France a fait l'objet d'un avenant. C'est le système Actoll qui a été sélectionné et déployé dès le 12/2021 à bord des cars et mis à disposition du seul revendeur, la Boutique de transport à Thonon le 25/03/2022.

6.2.2 Tarification et titres de transports

Comparatif de la gamme tarifaire avant et après le 12/12/2021.

 271	
jusqu'au 11/12/2021	à partir du 12/12/2021
Billet unité	Billet unité
	Billet unité junior (2)
Billet unité Déclic' 50% (1)	
Billet unité 50%	
Billet AR Déclic' 50%	Carte journalière
Billet AR 50%	Carte journalière junior (2)
Carnet de 10 trajets	Carnet de 10 trajets
Carnet de 10 trajets Déclic'	Carnet de 10 trajets junior (2)
Carnet de 70 trajets	
Abonnement mensuel	Abonnement mensuel adulte
	Abonnement mensuel junior(3)
Abonnement annuel	Abonnement annuel
Abonnement annuel mensualisé	
	Abonnement annuel junior (3)
(1) Déclic' = -26 ans	(2) junior = -16 ans (3) junior = -26 ans

Caractéristiques de la nouvelle tarification 271

- Par Origine/Destination et non plus par zone. Néanmoins, le tarif appliqué est identique à l'intérieur des communes. Le coût d'un billet unitaire à partir de Thonon ZI Vongy jusqu'à Margencel (8 arrêts) est le même que le coût du billet de Thonon Croisée d'Anthy à Margencel (1 arrêt).

Ce système Origine/Destination n'est pas sans conséquence pour les titres réguliers et surtout pour les titres de 10 voyages. En effet, hors zones définies, les titres ne sont pas validés et le trajet non déduit. Il n'était pas envisageable de demander aux usagers de s'acquiescer d'un titre supplémentaire. La consigne a été donnée de modifier les arrêts de montée et de descente et sélectionner l'OD maximale pour tout achat de titres 10 trajets et abonnements.

- Tarification junior : l'âge pour bénéficier de la tarification junior est calqué sur les conditions tarifaires Léman Pass ; -16 ans pour les titres occasionnels (billets, cartes journalières et titres 10 trajets) et -26 ans pour les titres réguliers (abonnements mensuel et annuel).

Le tarif junior ne représente cependant pas une réduction à moitié prix. L'intégration d'une nouvelle tarification junior sur les abonnements, bien qu'avantageuse pour les non bénéficiaires de l'ancienne tarification Déclic' est nettement au-dessus du coût de l'abo 400 Déclic'.

- La suppression de la tarification Déclic' pour les moins de 26 ans a été problématique et mise en exergue surtout lors de la période de renouvellement en août 2022.

La contestation des usagers portant sur la différence de prix pour un abonnement annuel junior (de 400 euros à 1108 euros pour un abonnement Thonon/Genève) a permis la mise en place d'un dispositif jeune qui accorde une réduction de 50% aux jeunes de moins de 26 ans domiciliés dans le périmètre de Thonon Agglomération.

Extrait du support de formation billettique

Dispositif jeune

 En remplacement des abo Déclic'300 et 400

- Réduction de 50% sur le tarif abonnement annuel jeune



- Titre délivré sur support ouïra
- Par la Boutique Transport



Conditions :

- ✓ Agé de moins de 26 ans
- ✓ Être domicilié sur le territoire de Thonon Agglomération

Ce dispositif restera en vigueur tant que l'offre préférentielle jeune ne sera pas intégrée dans la tarification de la 271.

6.2.3 Comportement d'achat

La coexistence des deux systèmes billettiques, d'un côté pour les trajets transfrontaliers et de l'autre côté pour les trajets internes au territoire français complexifie l'expérience usager dans le processus d'achat.

L'impossibilité de vendre à bord un titre couvrant l'intégralité du parcours suscite l'incompréhension des usagers qui se retrouvent à devoir acheter leurs titres en plusieurs étapes. Cette situation a créé des habitudes aujourd'hui difficiles à redresser. Les achats scindés qui se révèlent financièrement plus intéressants pour les usagers qu'un titre unique sont préjudiciables pour Alpbus comme le montrent les simulations ci-dessous :

Simulation #1 - Billet unité transfrontalier

Tarif	adulte									
Origine	Thonon-les-Bains, Z.I. Vongy									
Destination	Genève, Rive									
Cas	Possibilités	Nature_TT	Type_TT	Clé_répartition	Coût_usager	Recettes Alpbus	Gain usager en P	Gain usager en PZ	Perte recettes Alpbus en P	Perte recettes Alpbus en PZ
1	Titre unique	P	Parcours sec	100%	10,30	10,30				
	Total P				10,30	10,30				
2	Titre unique	PZ	Parcours + zone 10/parcours	100%	10,30	10,30				
2	Titre unique	PZ	Parcours + zone 10/zone 10*	0%	2,70	-				
	Total PZ				13,00	10,30				
3	Achat scindé	c200	3.1- Thonon > Veigy	100%	5,40	5,40				
3	Achat scindé	c200	3.2- c200	14%	1,60	0,22				
3	Achat scindé	c200	3.3- zone 10 tout Genève	0%	3,00	-				
	Total c200				10,00	5,62	0,30	3,00	- 4,68	- 4,68
4	Achat scindé	ZZ	4.1- Thonon > Veigy	100%	5,40	5,40				
4	Achat scindé	ZZ	4.2- Multizones 10,200	14%	4,30	0,60				
	Total ZZ				9,70	6,00	0,60	3,30	- 4,30	- 4,30

Pas d'intérêt pour l'utilisateur d'acheter un titre PZ. En effet, un achat scindé lui permet d'économiser jusqu'à 60 cts sur le prix d'un Parcours sec et lui permet en outre de bénéficier de tout le réseau de la zone 10.

Simulation #2 - Abonnement mensuel avec la zone 10

Tarif	adulte							
Origine	Sciez Chef-Lieu							
Destinanton	Genève, Rive							
Cas	Type_TT	Nature_TT	Description	Clé_répartition	Coût_usager	Recettes Alpbus	Delta coût usager	Perte recettes Alpbus
1	Titre unique	PZ	Parcours + zone 10/parcours	100%	122,10	122,10		
1	Titre unique	PZ	Parcours + zone 10/zone 10	0%	30,30	-		
		Total PZ			152,40	122,10		
2	Achat scindé	ZZ	2.1- Sciez > Veigy	100%	35,10	35,10		
2	Achat scindé	ZZ	2.2- Multizones 10,200	14%	96,00	13,44		
		Total ZZ			131,10	48,54	21,30	- 73,56

Une incohérence dans la tarification qui permet à l'utilisateur de faire une économie conséquente sur le prix de l'abonnement.

Simulation #3 - Billet unité France

Tarif	adulte							
Origine	Veigy Douane							
Destinatio	Thonon-les-Bains, Place des Arts							
Cas	Type_TT	Nature_TT	Description	Clé_répartition	Coût_usager	Recettes Alpbus	Gain usager	Perte Alpbus
1	Titre unique	P France	Veigy > Thonon	100%	5,40	5,40		
	Total Titre unique				5,40	5,40		
2	Achat scindé	P France	2.1- Veigy Douane > Sciez	100%	3,20	3,20		
2	Achat scindé	P France	2.2- Sciez > Thonon	100%	1,20	1,20		
	Total Achat scindé				4,40	4,40	1,00	- 1,00

Les achats scindés de parcours franco-français bien que non autorisés sont difficilement contrôlables surtout si les titres ont été achetés en ligne.

Des contrôles stricts ont été mis en place dès juillet 2022. Il reste cependant une vraie difficulté à caractériser les achats scindés et la fraude partielle. Une première enquête Origine/Destinatio a été confiée à la SCAT en septembre 2022 avec malheureusement des résultats incomplètes et non fiables au vu de la complexité des usages, des canaux de distribution et de la gamme tarifaire.

6.2.4 Les canaux de distribution

Les canaux de distribution ont évolué à de nombreuses reprises depuis le début de l'exploitation. Et la spécificité de chaque canal ajoute à la complexité du sujet. Par exemple, seuls les billets occasionnels, titre unitaire et carte journalière n'étaient disponibles sur tpgPreview. A l'inverse, la boutique en ligne webshop tpg ne commercialisait que les titres réguliers.

Ci-dessous l'état des canaux de distribution au 12/12/2021

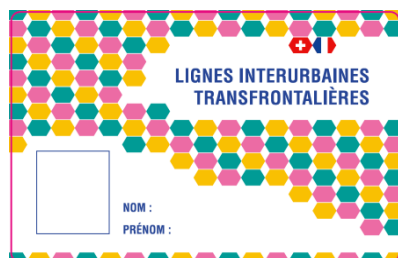
271 GUIDE TARIFAIRE et CANAUX DE VENTE à partir du 12/12/2021 THONON-LES-BAINS EXCENEVEX <-> GENEVE												
Vente à bord* + Boutique		*uniquement sur le territoire français										
tpgPreview		Les titres vendus sur ces canaux										
webshop.tpg.ch		sont disponibles										
webshop et tpgPreview		en agence tpg										
Billet unité	Genève +Z10	Genève	Veigy	Douvaine	Massongy	Sciez	Margencel	Thonon	Messery	Nernier	Yvoire	Excenevex
Genève + Zone 10	2,70 €	-	4,30 €	9,30 €	9,80 €	10,50 €	11,30 €	13,00 €	10,30 €	10,90 €	10,90 €	11,90 €
Genève	-	-	-	6,60 €	7,10 €	7,80 €	8,60 €	10,30 €	7,60 €	8,20 €	8,20 €	9,20 €
Veigy	4,30 €	-	1,60 €	1,70 €	2,30 €	3,20 €	3,70 €	5,40 €	2,90 €	3,50 €	3,50 €	4,10 €
Douvaine	9,30 €	6,60 €	1,70 €	1,20 €	1,50 €	2,10 €	2,90 €	4,10 €	2,30 €	2,90 €	2,90 €	3,40 €
Massongy	9,80 €	7,10 €	2,30 €	1,50 €	-	1,70 €	2,30 €	3,50 €	-	1,30 €	1,30 €	1,90 €
Sciez	10,50 €	7,80 €	3,20 €	2,10 €	1,70 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,30 €	-	1,30 €	1,90 €
Margencel	11,30 €	8,60 €	3,70 €	2,90 €	2,30 €	1,20 €	-	1,20 €	1,30 €	1,30 €	-	1,50 €
Thonon	13,00 €	10,30 €	5,40 €	4,10 €	3,50 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,90 €	1,90 €	1,50 €	-
Massongy	9,80 €	7,10 €	2,30 €	1,50 €	-	1,70 €	2,30 €	3,50 €	-	1,30 €	1,30 €	1,90 €
Sciez	10,50 €	7,80 €	3,20 €	2,10 €	1,70 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,30 €	-	1,30 €	1,90 €
Margencel	11,30 €	8,60 €	3,70 €	2,90 €	2,30 €	1,20 €	-	1,20 €	1,30 €	1,30 €	-	1,50 €
Thonon	13,00 €	10,30 €	5,40 €	4,10 €	3,50 €	1,20 €	1,20 €	1,20 €	1,90 €	1,90 €	1,50 €	-
Carte journalière	Genève +Z10	Genève	Veigy	Douvaine	Massongy	Sciez	Margencel	Thonon	Messery	Nernier	Yvoire	Excenevex
Genève + Zone 10	-	-	11,20 €	18,60 €	19,60 €	21,00 €	22,60 €	26,00 €	20,60 €	21,80 €	21,80 €	23,80 €
Genève	-	-	-	13,20 €	14,20 €	15,60 €	17,20 €	20,60 €	15,20 €	16,40 €	16,40 €	18,40 €
Veigy	11,20 €	-	-	3,40 €	4,60 €	6,40 €	7,40 €	10,80 €	5,80 €	7,00 €	7,00 €	8,20 €
Douvaine	18,60 €	13,20 €	3,40 €	2,40 €	3,00 €	4,20 €	5,80 €	8,20 €	4,60 €	5,80 €	5,80 €	6,80 €
Massongy	19,60 €	14,20 €	4,60 €	3,00 €	-	3,40 €	4,60 €	7,00 €	-	2,60 €	2,60 €	3,80 €
Sciez	21,00 €	15,60 €	6,40 €	4,20 €	3,40 €	2,40 €	2,40 €	2,40 €	2,60 €	-	2,60 €	3,80 €
Margencel	22,60 €	17,20 €	7,40 €	5,80 €	4,60 €	2,40 €	-	2,40 €	2,60 €	2,60 €	-	3,00 €
Thonon	26,00 €	20,60 €	10,80 €	8,20 €	7,00 €	2,40 €	2,40 €	2,40 €	3,80 €	3,80 €	3,00 €	-
Massongy	19,60 €	14,20 €	4,60 €	3,00 €	-	3,40 €	4,60 €	7,00 €	-	2,60 €	2,60 €	3,80 €
Sciez	21,00 €	15,60 €	6,40 €	4,20 €	3,40 €	2,40 €	2,40 €	2,40 €	2,60 €	-	2,60 €	3,80 €
Margencel	22,60 €	17,20 €	7,40 €	5,80 €	4,60 €	2,40 €	-	2,40 €	2,60 €	2,60 €	-	3,00 €
Thonon	26,00 €	20,60 €	10,80 €	8,20 €	7,00 €	2,40 €	2,40 €	2,40 €	3,80 €	3,80 €	3,00 €	-
Carnet de 10 trajets	Genève +Z10	Genève	Veigy	Douvaine	Massongy	Sciez	Margencel	Thonon	Messery	Nernier	Yvoire	Excenevex
Veigy	-	-	-	13,60 €	18,40 €	25,60 €	29,60 €	43,20 €	23,20 €	28,00 €	28,00 €	32,80 €
Douvaine	-	-	13,60 €	9,60 €	12,00 €	16,80 €	23,20 €	32,80 €	18,40 €	23,20 €	23,20 €	27,20 €
Massongy	-	-	18,40 €	12,00 €	-	13,60 €	18,40 €	28,00 €	-	10,40 €	10,40 €	15,20 €
Sciez	-	-	25,60 €	16,80 €	13,60 €	9,60 €	9,60 €	10,40 €	10,40 €	-	10,40 €	15,20 €
Margencel	-	-	29,60 €	23,20 €	18,40 €	9,60 €	-	9,60 €	10,40 €	10,40 €	-	12,00 €
Thonon	-	-	43,20 €	32,80 €	28,00 €	9,60 €	9,60 €	9,60 €	15,20 €	15,20 €	12,00 €	-
Massongy	-	-	18,40 €	12,00 €	-	13,60 €	18,40 €	28,00 €	-	10,40 €	10,40 €	15,20 €
Sciez	-	-	25,60 €	16,80 €	13,60 €	9,60 €	9,60 €	10,40 €	10,40 €	-	10,40 €	15,20 €
Margencel	-	-	29,60 €	23,20 €	18,40 €	9,60 €	-	9,60 €	10,40 €	10,40 €	-	12,00 €
Thonon	-	-	43,20 €	32,80 €	28,00 €	9,60 €	9,60 €	9,60 €	15,20 €	15,20 €	12,00 €	-
Abonnement mensuel	Genève +Z10	Genève	Veigy	Douvaine	Massongy	Sciez	Margencel	Thonon	Messery	Nernier	Yvoire	Excenevex
Genève + Zone 10	-	-	96,00 €	139,30 €	144,80 €	152,40 €	161,20 €	173,50 €	150,30 €	156,80 €	156,80 €	167,80 €
Genève	-	-	-	109,00 €	114,50 €	122,10 €	130,90 €	143,20 €	119,90 €	126,50 €	126,50 €	137,50 €
Veigy	96,00 €	-	34,00 €	18,60 €	25,20 €	35,10 €	40,60 €	59,20 €	31,80 €	38,40 €	38,40 €	45,00 €
Douvaine	139,30 €	109,00 €	18,60 €	25,20 €	16,50 €	23,00 €	31,80 €	45,00 €	25,20 €	31,80 €	31,80 €	37,30 €
Massongy	144,80 €	114,50 €	25,20 €	16,50 €	-	18,60 €	25,20 €	38,40 €	-	14,30 €	14,30 €	20,80 €
Sciez	152,40 €	122,10 €	35,10 €	23,00 €	18,60 €	25,20 €	25,20 €	25,20 €	14,30 €	-	14,30 €	20,80 €
Margencel	161,20 €	130,90 €	40,60 €	31,80 €	25,20 €	25,20 €	-	25,20 €	14,30 €	14,30 €	-	16,50 €
Thonon	173,50 €	143,20 €	59,20 €	45,00 €	38,40 €	25,20 €	25,20 €	25,20 €	20,80 €	20,80 €	16,50 €	-
Massongy	144,80 €	114,50 €	25,20 €	16,50 €	-	18,60 €	25,20 €	38,40 €	-	14,30 €	14,30 €	20,80 €
Sciez	152,40 €	122,10 €	35,10 €	23,00 €	18,60 €	25,20 €	25,20 €	25,20 €	14,30 €	-	14,30 €	20,80 €
Margencel	161,20 €	130,90 €	40,60 €	31,80 €	25,20 €	25,20 €	-	25,20 €	14,30 €	14,30 €	-	16,50 €
Thonon	173,50 €	143,20 €	59,20 €	45,00 €	38,40 €	25,20 €	25,20 €	25,20 €	20,80 €	20,80 €	16,50 €	-
Abonnement annuel	Genève +Z10	Genève	Veigy	Douvaine	Massongy	Sciez	Margencel	Thonon	Messery	Nernier	Yvoire	Excenevex
Genève + Zone 10	-	-	748,50 €	1 234,40 €	1 292,10 €	1 372,80 €	1 465,00 €	1 593,70 €	1 349,70 €	1 418,90 €	1 418,90 €	1 534,20 €
Genève	-	-	-	1 037,10 €	1 094,80 €	1 175,50 €	1 267,70 €	1 396,30 €	1 152,40 €	1 221,60 €	1 221,60 €	1 336,90 €
Veigy	748,50 €	-	306,00 €	195,50 €	264,90 €	368,90 €	426,70 €	622,20 €	334,20 €	403,60 €	403,60 €	473,00 €
Douvaine	1 234,40 €	1 037,10 €	195,50 €	252,00 €	173,40 €	241,70 €	334,20 €	473,00 €	264,90 €	334,20 €	334,20 €	392,10 €
Massongy	1 292,10 €	1 094,80 €	264,90 €	173,40 €	-	195,50 €	264,90 €	403,60 €	-	150,30 €	150,30 €	218,60 €
Sciez	1 372,80 €	1 175,50 €	368,90 €	241,70 €	195,50 €	252,00 €	252,00 €	252,00 €	150,30 €	-	150,30 €	218,60 €
Margencel	1 465,00 €	1 267,70 €	426,70 €	334,20 €	264,90 €	252,00 €	-	252,00 €	150,30 €	150,30 €	-	173,40 €
Thonon	1 593,70 €	1 396,30 €	622,20 €	473,00 €	403,60 €	252,00 €	252,00 €	252,00 €	218,60 €	218,60 €	173,40 €	-
Massongy	1 292,10 €	1 094,80 €	264,90 €	173,40 €	-	195,50 €	264,90 €	403,60 €	-	150,30 €	150,30 €	218,60 €
Sciez	1 372,80 €	1 175,50 €	368,90 €	241,70 €	195,50 €	252,00 €	252,00 €	252,00 €	150,30 €	-	150,30 €	218,60 €
Margencel	1 465,00 €	1 267,70 €	426,70 €	334,20 €	264,90 €	252,00 €	-	252,00 €	150,30 €	150,30 €	-	173,40 €
Thonon	1 593,70 €	1 396,30 €	622,20 €	473,00 €	403,60 €	252,00 €	252,00 €	252,00 €	218,60 €	218,60 €	173,40 €	-

Ci-dessous la situation des canaux de vente courant 2022

271**Ligne Interurbaine Transfrontalière
Thonon-les-Bains | Excenevex <-> Genève****Où et comment acheter vos titres ?**

Trajets	Titre de transport	Où acheter/recharger votre titre ?	Type de support
FRANCE <-> FRANCE	1- billet unitaire	https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/ à bord* La boutique transport Thonon	ticket dématérialisé QR code sur papier thermique QR code sur papier thermique
	2- carte journalière	https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/ à bord* La boutique transport Thonon	ticket dématérialisé QR code sur papier thermique QR code sur papier thermique
	3- carnet de 10 trajets	https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/ à bord* La boutique transport Thonon	ticket dématérialisé QR code sur papier thermique carte LIT
	4- abonnement mensuel	https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/ à bord* La boutique transport Thonon	ticket dématérialisé carte LIT carte LIT
	5- abonnement annuel	https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/ La boutique transport Thonon	ticket dématérialisé carte LIT
FRANCE <-> SUISSE	1- billet unitaire	app tpgPreview https://sbb.ch/fr La boutique transport Thonon agence tpg Genève gare routière	ticket dématérialisé ticket dématérialisé carte Oûra papier sécurisé papier sécurisé
	2- carte 1 jour	app tpgPreview https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/ La boutique transport Thonon agence tpg	ticket dématérialisé ticket dématérialisé ticket dématérialisé carte Oûra papier sécurisé
	3- abonnement mensuel	https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/ La boutique transport Thonon	carte SwissPass carte Oûra carte Oûra
	4- abonnement annuel	https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/ La boutique transport Thonon	carte SwissPass carte Oûra carte Oûra

* achat à bord uniquement sur le territoire français.

Le bon support pour le bon titre de transportcarte **LIT**pour vos trajets réguliers à l'intérieur du territoire
français & titre 10 trajets pour la Suisse

Disponible auprès de la **Boutique Transport**
Place des Arts - 74200 Thonon les Bains
Lun-Ven : 09h30 - 12h30 et 14h00 - 17h30
Sam : 09h30 - 12h30

carte **SwissPass**pour vos abonnements
trajets transfrontaliers (titres Léman Pass)

Disponible en ligne <https://webshop.tpg.ch/>
ou auprès des **agences tpg**
Rive - Gare Cornavin - Lancy-Pont-Rouge
Lun-Ven : 08h00 - 19h00 Sam : 09h00 - 18h00

carte **Oûra**pour vos trajets transfrontaliers (titres Léman Pass)
SAUF titre 10 trajets

Disponible en ligne <https://oura.com/>
ou auprès de la **Boutique Transport**
Place des Arts - 74200 Thonon les Bains
Coût de la carte = 5 €

L'apparition de 4 nouveaux canaux à partir du mois d'avril a permis de répondre en partie aux besoins des usagers :

- La boutique en ligne Actoll pour les trajets sur le territoire français en prévente
- La boutique en ligne sbb.ch pour les titres transfrontaliers avec une expérience utilisateur mieux aboutie que l'application tpgPreview

- La boutique Transport de Thonon avec un système billettique Oûra pour les titres transfrontaliers. Cependant, les ventes restent faibles. Les titres sont disponibles exclusivement sur carte Oûra engendrant un coût supplémentaire de 5 euros.
- oura.com pour les titres transfrontaliers mais qui se révèle inefficace ; impossibilité d'acheter le titre sans avoir préalablement la carte Oûra physique, impossibilité de valider le chargement du titre sans un lecteur de carte spécifique

Ci-dessous la situation au 31/12/2022

271 Thonon Excenevex Genève Rive		271										
		à bord	La Boutique Transport	actoll webshop	oura.com	webshop. tpg.ch	tpgPreview	tpg agences	DATT (canal suisse)	sbb.ch	Gare routière de Genève	SMS 788
France <> France	Billet unitaire	P	P	P		Z200	Z200	Z200	Z200		Z200	Z200
	Carte journalière	P	P	P								
	Carnet de 10 trajets	P	P	P								
	Abonnement mensuel	P	P	P		Z200		Z200			Z200	
	Abonnement annuel		P	P		Z200		Z200			Z200	
France <> Suisse (Léman Pass)	Billet unitaire		P - PZ			P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ - CZ	P - PZ - ZZ - CZ	ZZ - CZ	P - PZ	P - ZZ - CZ	ZZ - CZ
	Carte 1 jour		P - PZ		P - PZ	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ	ZZ		ZZ	
	Abonnement mensuel		P - PZ		P - PZ	P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ		P - PZ	ZZ	
	Abonnement annuel		P - PZ		P - PZ	P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ		P - PZ	ZZ	

P : Parcours > l'usager effectue un trajet point A vers point B

PZ : Parcours avec la zone 10 > l'usager bénéficie des modes de transport unireso

ZZ : titre incluant une zone française contigüe zone 10 > l'usager peut voyager sur tous les modes de transport des 2 zones

Z200 : zone locale française, n'est pas un titre Léman Pass

CZ/c200 : Complémentaire zone 200 (le car se trouve dans la zone 200 à destination de Genève), est un titre Léman pass

CZ/c10 : Complémentaire zone 10 (le car se trouve dans la zone 10 à destination de Thonon), est un titre Léman Pass

DATT : Distributeur Automatique de Titres de Transport

Aucun canal ne couvre l'intégralité de la gamme tarifaire. Le processus d'achat reste problématique pour les usagers.

6.2.5 Système de contrôle

3 différents systèmes de contrôle pour 3 différents systèmes billettiques :

- Koserv pour le contrôle des titres émis par les canaux suisses avec le système Nova
- Regioscan pour le contrôle des titres transfrontaliers émis par la Boutique transport et oura.com avec le système Oûra
- Titan mobile (i-9000 pour les conducteurs) et i-6000 pour les agents contrôleurs pour le contrôle des titres franco-français avec le système Actoll

6.2.5.1 Regioscan

Equipement non disponible en 2022 d'où l'impossibilité de contrôler les titres Oûra. Système toujours non fiable.

6.2.5.2 Retour terrain

Les différents systèmes billettiques impliquent également différents équipements pour le contrôle à la montée. Le temps de contrôle de tous les titres par le conducteur représente un impact que l'on ne pourrait négliger.

6.2.6 Impact LEX

Impactées dès sa mise en service par la crise sanitaire, la fréquentation et les recettes du Lemman Express n'ont pas pu être correctement appréciées au moment de la consultation.

Depuis, le succès du Lemman Express a indéniablement dépassé toutes les estimations et pénalise fréquentation et recettes de la ligne 271.

6.2.7 Communication

Le contexte au moment de la reprise du contrat (offre non stabilisée, gamme tarifaire non finalisée, systèmes billettiques et canaux de distribution non opérationnels...) a rendu impossible toute communication en amont, générant une insatisfaction client dès avant la reprise par le nouvel opérateur.

Le minimum de l'information voyageurs a été assuré via :

- Une notification sur le site des lignes Transalis
- Une hotline provisoire de service clientèle
- Affichage des horaires aux arrêts
- Nouvelle fiche horaire à bord.

Afin de permettre aux usagers de se mettre en régularité au niveau de leurs titres de transport, une tolérance sur l'absence de titres a été observée durant les 2 premiers mois d'exploitation.

Préconisations pour faciliter le parcours d'achat des usagers

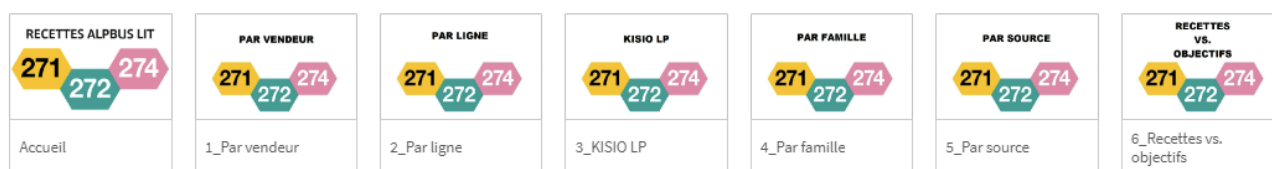
- Retravailler la grille tarifaire de manière à ce que les achats scindés reviennent plus cher que le titre unique

- Reconsidérer la grille tarifaire en fonction des usages de la ligne et des besoins des usagers notamment dans un mode de travail différent post-pandémie COVID-19
- Etendre le réseau de revendeurs capables de proposer à la fois les titres transfrontaliers ainsi que les titres franco-français. Ce sujet est déjà en cours depuis 2022
- Anticiper la suppression de la vente à bord en simplifiant la billettique à bord. Une des pistes à explorer pourrait être de limiter la vente à bord sur le seul titre unitaire (adulte et junior) et sur tout l'ensemble du parcours.

6.3 Pilotage QlikSense

Dans le cadre des rapports mensuels, l'état des recettes a fait l'objet d'un suivi rigoureux avec des indicateurs précis dès le premier mois d'exploitation.

Dans un premier temps, le pilotage des recettes a été réalisé manuellement en important toutes les sources de données sur excel et rendu sous forme de tableau croisé dynamique par indicateur. Très rapidement, ce système extrêmement chronophage a fait place à une application développée sur QlikSense pour une automatisation des rapports et l'optimisation des indicateurs



Pour la partie fréquentation, la mise en place a nécessité une phase de fiabilisation du traitement des données évoqué lors des réunions mensuelles et a fait l'objet d'un redressement des données.

7 COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE

7.1 Charte graphique

L'appellation « Ligne Interurbaine Transfrontalière » pour désigner la ligne 271 a été adoptée dès le début de l'exploitation.

Dans l'attente de la stabilisation de l'offre, les premiers supports de communication ont été diffusés sous une charte graphique provisoire, pas toujours harmonisée ni harmonieuse.



ID : 074-200006450-2023121

271

THONON-LES-BAINS / EXCENEVEUX

GENÈVE

Métropole des communes de la région de Thonon

HORAIRES DU 12 DÉCEMBRE AU 12 JANVIER 2022

	12/12	13/12	14/12	15/12	16/12	17/12	18/12	19/12	20/12	21/12	22/12	23/12	24/12	25/12	26/12	27/12	28/12	29/12	30/12	31/12	01/01	02/01	03/01	04/01	05/01	06/01	07/01	08/01	09/01	10/01	11/01	12/01	
Thonon les Bains	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Exceneveux	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Thonon les Bains	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Exceneveux	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Thonon les Bains	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Exceneveux	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Thonon les Bains	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Exceneveux	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Thonon les Bains	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Exceneveux	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00	06.00
Thonon les Bains	06.00	06.00	06																														



Lignes Interurbaines **Transfrontalières**

Lignes Interurbaines Transfrontalières

271

Page 96 sur 101

de communication des tpg et l'agence de communication Hula Hoop a été proposée à la séance de suivi mensuel avec l'Autorité Organisatrice et les financeurs au mois de septembre.

La plateforme de marque n'a pas été adoptée pour la communication institutionnelle et a fait l'objet d'évolution notamment en termes de logo pour la communication de promotion.

Aucune décision n'a été prise en 2022.

Ci-après un extrait de la proposition de plateforme de marque



PLATFORME DE MARQUE

VALEURS. Les valeurs de l'offre sont des "valeurs" qui guideront les futures actions de promotion.

- PROXIMITÉ** - Nous pensons que l'offre des lignes interurbaines transfrontalières doit être accessible par tous les travailleurs frontaliers qui en expriment le besoin, peu importe leur localisation sur le territoire du Grand Genève.
- FIABILITÉ** - Nous pensons que nos usagers ont le droit de compter sur un service de mobilité régulier et ponctuel.
- CONFORT** - Nous pensons que le temps passé dans les transports doit être un moment de qualité tant en termes de confort physique que de relations sociales.
- RAPPORT QUALITÉ / PRIX** - Nous pensons que le service public n'est pas un vain mot et qu'il prend sa pleine mesure quand il se met au service de tous les usagers, sans distinction de revenu. Pour nous, l'offre des lignes interurbaines transfrontalières doit être abordable ET de qualité.
- DÉVELOPPEMENT DURABLE** - Nous sommes fermement convaincus que les offres de transport en commun telles que les LIT sont les fondements d'une mobilité durable, proposant une alternative sérieuse à l'usage des véhicules personnels.

hulahoop



PLATFORME DE MARQUE

PROMESSE.

LIGNES INTERURBAINES TRANSFRONTALIÈRES,
LA MOBILITÉ SANS LIMITE.

hulahoop



CHARTÉ ÉDITORIALE

Il faut-il utiliser un langage plutôt formel ou familier? Est-ce qu'on peut se permettre un peu d'humour? Actif ou passif? Toutes ces questions de style auront un impact très important sur la perception d'une marque à travers son langage.

1. SOYONS ACCESSIBLES

Notre réseau se veut ouvert à tous et entend offrir à chacun la possibilité de se déplacer facilement et librement sur l'ensemble du territoire du Grand Genève. Cette promesse d'accessibilité et de simplicité doit être perceptible dans notre manière de nous adresser à nos usagers.

Nous privilégions, par exemple, les phrases courtes, se concentrant sur la transmission d'une seule idée pour favoriser la lisibilité et l'impact de nos messages. L'accessibilité sous-entendant la proximité, nos messages sont également empreints d'une certaine convivialité naturelle.

Notre ton de voix se veut naturellement simple et accueillant.

2. SOYONS OPTIMISTES.

Nous avons pleinement conscience de notre contribution aux enjeux sociaux et environnementaux du territoire, comme nous sommes aussi pleinement confiants en notre capacité à améliorer continuellement notre réseau.

Nous cherchons à mettre en évidence notre ambition de proposer une mobilité plus durable sur le territoire, et c'est avec assurance et détermination que nous offrons notre volonté de faciliter les déplacements quotidiens de chacun.

Notre ton de voix se veut assurément positif et convaincu.



hulahoop



CHARTÉ ÉDITORIALE

Il faut-il utiliser un langage plutôt formel ou familier? Est-ce qu'on peut se permettre un peu d'humour? Actif ou passif? Toutes ces questions de style auront un impact très important sur la perception d'une marque à travers son langage.

3. SOYONS RASSEMBLEURS.

Nous avons pour ambition de proposer une solution de mobilité fiable et pérenne à l'ensemble des habitants du Grand Genève, quel que soit leur niveau de vie et quelle que soit la dimension de leur commune.

Nos mots et notre attitude discursive doivent participer à assembler et non pas simplement à un service de transport public, mais plus largement à une solution de mobilité d'avenir pour les déplacements quotidiens de tous sur le territoire.

Notre ton de voix se veut résolument entraînant et fédérateur.

4. SOYONS ENGAGÉS.

Particulièrement sensibles aux problématiques de mobilité que les usagers d'origine sociale ou environnementale, notre volonté d'agir pour faciliter la mobilité de tous et réduire l'empreinte carbone des déplacements de chacun doit aussi être perceptible dans nos prises de parole.

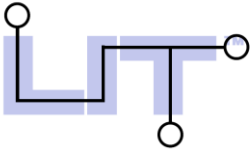
Nos messages sont donc parfois empreints d'un certain esprit militant qui contribue à valoriser notre réseau en mettant en évidence sa portée sociale.

Notre ton de voix se veut clairement vecteur de sensibilisation et de mobilisation.



hulahoop

Logotype



Réseau - Lien - Maillage






Logotypes lignes





Conclusion

Cette première année d'exploitation de la ligne 271 est le résultat d'un important travail de déploiement et de mise en place d'un service à forte visibilité, efficace et avec de grandes attentes de la part des usagers. Alpbus a mené à bien de nombreux projets innovants et, en dépit d'un contexte difficile, a contribué à la mise en œuvre d'un service de qualité. Le travail en étroite collaboration et dans un esprit partenarial avec l'autorité organisatrice a permis de solutionner de nombreux problèmes toujours dans l'objectif d'apporter des solutions aux usagers et de développer la visibilité et la fréquentation de la ligne.

SYNTHESE

Depuis le 12 décembre 2021, ALPBUS est Concessionnaire de la Concession de Service Public « Gestion et exploitation d'une ligne de transport public routier de voyageurs entre le département de Haute Savoie et le canton de Genève » et opère dans ce cadre la ligne 271 Thonon les Bains / Sciez-sur-Léman – Excenevex – Douvaine – Genève.

Dès le mois de mai 2021, ALPBUS, s'est constituée en mode projet pour préparer la gestion et l'exploitation dont la Concession lui a été nouvellement confiée par le Groupement Local de Coopération Transfrontalière des Transports Publics Transfrontaliers (GLCT). Sous pilotage et assistance du Groupe RATP Dev (Siège Business Unit France Suisse et Direction Régionale Auvergne Rhône-Alpes et Suisse), une équipe dédiée, dirigée par le Directeur d'ALPBUS, a été constituée et a travaillé en étroite et régulière collaboration avec l'équipe du GLCT.

La ligne a connu, à compter du 12 décembre 2021, de nombreux changements de sa configuration, sa tarification, son exploitation, sa commercialisation, et de nombreuses innovations ont été mises en œuvre.

Ainsi, des autocars neufs, des nouveaux outils de communication et d'information voyageurs, un nouveau service de relation clients et de nouveaux canaux de vente ont été installés, déployés et mis en service. L'information Voyageur à bord est opérationnelle depuis aout 2022. Si la charte graphique et l'identité visuelle de la ligne n'a été mise en œuvre que depuis début 2023, retardée par la non-validation de la part des membres, une communication a été mise en œuvre avec une charte intermédiaire.

Les travaux menés de façon partagée entre concessionnaire et GLCT tout au long de l'année ont permis ajustements, adaptations et réglages.

Notons que le transfert de personnel prévu par les dispositions conventionnelles propres au secteur d'activité des transports routiers de voyageurs ne s'est pas déroulé comme attendu. Trois conducteurs (30%) seulement sur les dix annoncés ont été transférés par le concessionnaire sortant chez ALPBUS. Dans le même temps, le secteur de transport de voyageurs connaissait, en sortie de crise sanitaire, une pénurie de personnel de conduite sans précédent ; pénurie encore plus sensible en Haute Savoie en raison de la proximité de la Suisse. En conséquence, ALPBUS a été contraint de sous-traiter quelques services, a dû faire appel à des personnels de conduite d'autres filiales du Groupe RATP Dev, a été confronté à un turn-over particulièrement important et a dû multiplier les actions d'intégration, formation initiale aux spécificités de la ligne. Ces actions et dispositions totalement imprévisibles ont généré des surcoûts très importants.

Force est de constater qu'en dépit des efforts déployés tant par le concessionnaire que par le GLCT, les recettes enregistrées pour la première année de ce contrat sont très éloignées des niveaux attendus et des engagements contractuels.

Plusieurs facteurs conjoncturels, d'une part, structurels, d'autre part, génèrent ces écarts importants.

Nous identifions les principaux facteurs conjoncturels suivants :

- Offre de transport non stabilisée au début du contrat
- Gamme tarifaire non finalisée au début du contrat
- Information / Communication de la nouvelle offre de transport et de la nouvelle gamme tarifaire retardées
- Systèmes Billettiques fournis par le GLCT non opérationnels ou présentant de nombreux bugs au début du contrat
- Tolérance de défaut de titres pendant les deux premiers mois d'exploitation
- Matériel de contrôle RegioScan pour billetterie OURA non disponible en 2022 (et toujours non fiable)
- Matériel de contrôle Koserv pour billetterie émise par canaux de ventes suisses très lent
- Contrôles de titres très difficiles à mener en dépit des actions massives de contrôle et des consignes strictes données à la SCAT.
- Prolongation des effets de la crise sanitaire limitant la fréquentation et télétravail favorisé encore début 2022

Nous identifions les principaux facteurs structurels suivants :

- Gamme tarifaire complexe et non finalisée telle que l'introduction du dispositif jeune en cours d'année
- Parcours client très compliqué
 - o Process d'achat de titres complexe
 - o Canaux de ventes nombreux
- Trois systèmes billettiques générant trois systèmes de contrôle
- Vente à bord non autorisée de titres transfrontaliers
- Vente à bord non autorisée en Suisse
- Télétravail récurrent post-crise sanitaire
- Succès et niveau de concurrence du Léman Express qui ne pouvaient pas être identifiés dans les proportions constatées du fait de la mise en service récente du Léman Express, d'une part, et de la crise sanitaire qui a bouleversé sa fréquentation, d'autre part.

En conséquence, l'économie générale du contrat et son équilibre financier s'en trouvent très fortement bouleversés sur l'année 2022 mais aussi durablement. Nous relevons, par ailleurs, que les impacts du fort niveau d'inflation enregistré en 2022 après des années de niveaux d'inflation modérée amplifient ce déséquilibre. En effet, dans ce contrat, où la part de recettes commerciales représente plus de la moitié des revenus, l'impact de la non-indexation de cette part représente plus de 100 K€. L'écart très important entre résultat prévisionnel contractuel et résultat réel de la première année de la concession est très principalement dû au faible niveau des recettes commerciales.