

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



Lignes
Interurbaines
Transfrontalières



ANNECY
> GENÈVE-AÉROPORT

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	7
1.1 Période de tuilage.....	7
1.2 Offre.....	8
1.2.1 Ligne régulière.....	8
1.2.2 Services scolaires	12
1.3 Billettique	12
1.4 Canaux de vente.....	12
1.5 Equipements de contrôle	13
1.6 Personnel.....	13
1.7 Communication.....	13
2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE.....	1413
2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation	14 13
2.2 Méthodes de calcul.....	16 15
2.3 Patrimoine immobilier	18 17
2.4 Investissements	19 18
2.5 Rémunération du GLCT.....	20 19
3 LE PERSONNEL	2019
3.1 Effectif.....	20 19
3.2 Accords sociaux.....	21 20
3.2.1 Accord NAO 2022 :	21 20
3.2.2 Avenant à l'accord relatif à l'organisation et l'aménagement du temps de travail : 21 20	
3.2.3 Anticipation de l'accord NAO 2023 :	21 20
3.3 Formations.....	22 21
3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité	22 21
3.3.2 Formations billettique et tarification.....	22 21
3.3.3 Formations SAEIV-NAVINEO.....	22 21
3.3.4 Coach Conduite.....	22 21
3.3.5 FCOS.....	22 21
3.3.6 Encadrement pour le centre de Seynod et employés administratifs	22 21
4 QUALITE DE SERVICE	2322
4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives.....	23 22

4.2	Billettique	2726
4.3	Evaluation de la qualité et de la fraude	2726
4.3.1	Rappel des engagements	2726
4.3.2	Contrôle qualité	2726
4.3.3	Contrôle fraude	2827
4.4	Fréquentation	2827
4.4.1	Généralités	2827
4.4.2	Données de fréquentation depuis août 2022	2928
4.5	Actions pour l'amélioration de la qualité :	4036
4.5.1	Personnel	4036
4.5.2	Ponctualité	4945
4.5.3	IV	5349
4.5.4	Billettique	5349
4.5.5	Contrôle	5349
4.5.6	Fréquentation	5349
4.5.7	Gestion des perturbations	5449
4.5.8	Remontée terrain	5652
4.6	Le Service Relations Clientèle (SRC)	5652
4.6.1	Pilotage	5652
4.6.2	Bilan	5854
5	COMPTE-RENDU TECHNIQUE	6157
5.1	Maintenance	6157
5.1.1	Opérations réalisées	6157
5.1.2	Vérifications règlementaires	6662
5.1.3	Mises aux normes	6763
5.1.4	Equipements des véhicules	6763
5.1.5	Evolution état général des matériels	7167
5.1.6	Suivi technique, économique, environnemental de la flotte de véhicules	7167
5.2	Sécurité	7368
5.2.1	Inventaire des accidents	7368
5.2.2	Process	7470
5.3	Sureté	7571
5.3.1	Inventaire des actes d'incivilité ou de violence	7571
5.3.2	Mesures mises en place	7571
5.3.3	Process	7672
5.4	Exploitation	Erreur ! Signet non défini.72
5.4.1	Bilan unités d'œuvres de production	Erreur ! Signet non défini.72
5.4.2	Contrat de sous-traitance et bilan	7975
5.4.3	Performance de la ligne : ratios techniques et économiques	7975

5.5	Suivi des biens.....	8076
6	RECETTES.....	8076
6.1	Etat des recettes.....	8076
6.1.1	Recettes globales.....	8177
6.1.2	Recettes directes Parcours.....	8278
6.1.3	Compensations tarifaires.....	9491
6.1.4	Calcul des compensations tarifaires.....	9491
6.1.5	Bilan annuel.....	9592
6.2	Analyse des constats.....	9592
6.2.1	Billettique.....	9693
6.2.2	Les canaux de distribution.....	9794
6.2.3	Communication.....	10097
6.3	Pilotage QlikSense.....	10097
7	COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE.....	10097
7.1	Charte graphique.....	10097
7.2	Plateforme de marque.....	10299
7.3	Communication institutionnelle.....	103100
7.4	Communication promotionnelle.....	104101
8	PARTENARIAT.....	106103
	Conclusion.....	107104
	SYNTHESE.....	108105

PREAMBULE

La ligne T72 devient la ligne 272.

ALPBUS exploite par délégation de service public la ligne 272 depuis le 12 décembre 2021

- 272 : Annecy / Pringy / Cruseilles / Saint Julien en Genevois / Genève

La ligne 272 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 272.

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 : Consultant Laurent Burg 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

3 itinéraires différents pour un seul numéro de ligne.

2 terminus différents à Genève pour un seul numéro de ligne.

Itinéraire #1 : Annecy gare routière > Genève-aéroport en service direct

Itinéraire #2 : Annecy gare routière > Genève-aéroport en service semi-directe via Saint-Julien-en-Genevois

Itinéraire #3 : Annecy gare routière > Genève Lancy-Pont-Rouge gare/Etoile en service omnibus via Cruseilles

1.2.1.2 Evolution de l'offre

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

Poteaux/FH	T72	272	272 - Lancy
Annecy, Gare routière	1	1	1
Annecy, Galbert	1	1	1
Annecy, Eglise Des Fins	1	1	1
Annecy, Colombière	1	1	1
Annecy, Pringy Gare	1	1	1
Annecy, Pringy Bourg	1	1	1
Fillière, Croix D'Or	1	1	1
Fillière, Croix Blanche	1	1	1
Fillière, Villaret	1	1	1
Fillière, Burgaz	1	1	1
Fillière, P+R	1	1	1
Allonzier-Caille, PAE	1	1	1
Allonzier-C., Chez Falconnet	1	1	1
Allonzier-Caille, Chez Poraz	1	1	1
Cruseilles, Pont De La Caille	1	1	1
Cruseilles, Le Noiret	1	1	1
Cruseilles, Chef Lieu	1	1	1
Copponex Les Petits Bois	1		
Copponex Follon	1		
Copponex, Malbuisson	1	1	1
Andilly, Jussy	1	1	1
Saint-Blaise, Mont-Sion	1	1	1
Présilly, Abbaye de Pomier	1	1	1
Beaumont, Le Chable	1	1	1
Beaumont le Châble mobilité	1	1	1
Neydens-Les Mouilles	1	1	1
Neydens, Centre de Loisirs	1	1	1
Saint-Julien, Casino	1	1	1
Saint-Julien, Cervonnex	1	1	1
Saint-Julien, Rue des Muguets/Route de Feigères*	1	1	1
Saint-Julien-en-Genevois, gare	1	1	1
Saint-Julien, centre	1	1	1
Saint-Julien, douane	1	1	1
Plan-les-Ouates ZIPLQ	1		
Plan-les-Ouates, Galaise		1	1
Lancy-Bachet, gare	1	1	1
Lancy-Pont-Rouge, gare/Etoile	1	1	1
Genève Junction	1		
Genève Seujet	1		
Genève Charmilles	1		
Genève-Aéroport, gare routière	1	1	-

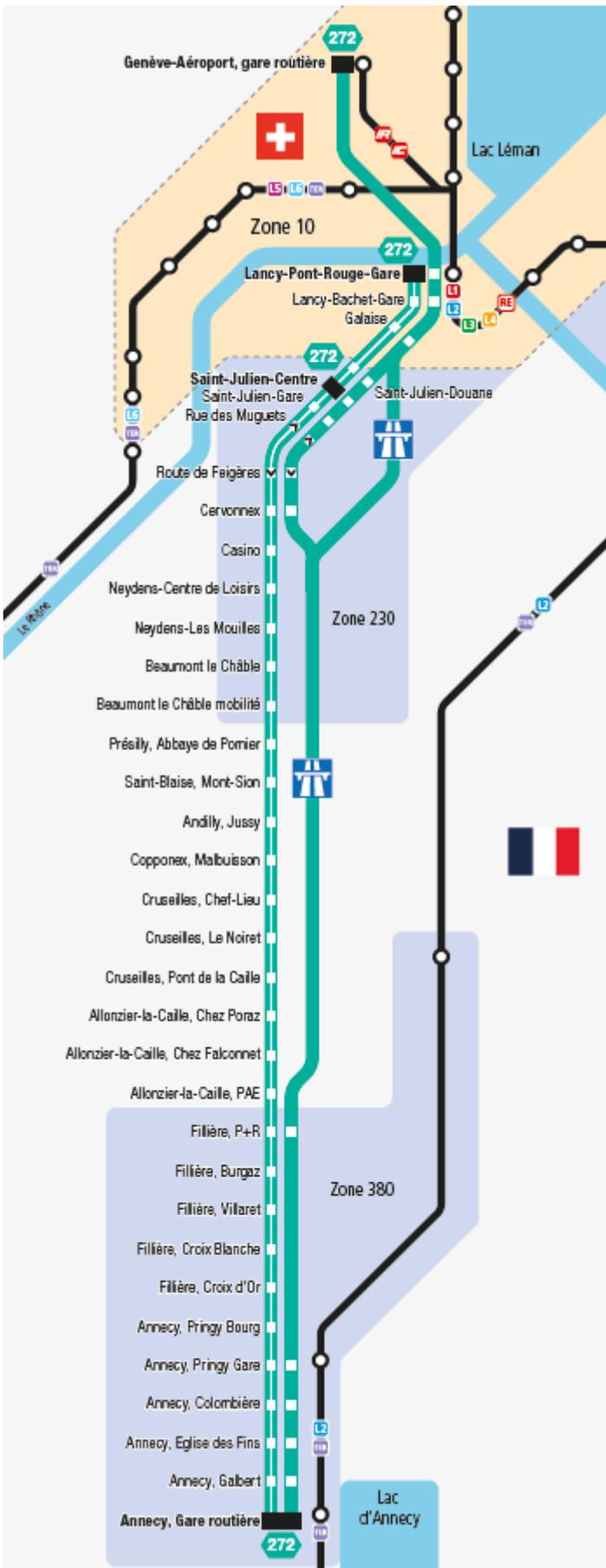
* dans le sens Suisse >> France

 nouveaux arrêts

 arrêts supprimés

Suppression de 4 arrêts à Genève et de 2 arrêts sur le territoire français.

Intégration de l'arrêt Plan-les-Ouates, Galaise côté Suisse.



1.2.1.3 Horaires

La grille horaire a subi 2 changements au cours de 2022, une première fois le 26 janvier et une seconde fois le 22 août.

A partir du 26 Janvier 2022,

Dans le sens Annecy > Genève

- Les services de 06 :10, 06 :30, 06 :45, 07 :00 et 07 :30 ne passent plus par St Julien en Genevois (itinéraire via l'autoroute entre les arrêts Galaise et Fillière P+R),
- Rajout d'un doublage omnibus à 6h50 de la course express de 06 :45 (5 minutes après le départ de la course express) avec un véhicule 9 places.
- Les services de 14 :15 (du lundi au vendredi) et 19 :15 (du lundi au dimanche) passent en omnibus

Dans le sens Genève > Annecy

- Le service express de 10:00, 12 :00 et 16 :00 passent en omnibus à 10:20 et 12 :20 – 16:25,
- Les courses express de 16 :40, 17 :25, 17 :40 et 18 :00 ne passent plus par St Julien en Genevois (itinéraire via l'autoroute entre les arrêts Galaise et Fillière P+R),
- Rajout d'un doublage omnibus de la course express de 19 :10, au départ de Lancy-Pont-Rouge, Gare/Etoile à 19 :30 avec un véhicule 9 places.

A partir du 22 août 2022,

Dans le sens Annecy > Genève

- Doublage de 6h50 maintenu en semaine uniquement (suppression des doublages le week-end)
- Les courses express de 14h15 et 19h15 (devenues omnibus le 26/01/2022) restent omnibus

Dans le sens Genève > Annecy

- Doublage de 19h30 maintenu en semaine uniquement (suppression des doublages le week-end)

Les courses express de 10h20 et 12h20 (devenues omnibus le 26/01/2022) restent omnibus alors que la course de 16h25 repasse en express sans passer par St Julien en genevois (départ à 16h00) et la course omnibus de 16h40 est avancée à 16h35

La ligne 272 a été intégrée à la communauté tarifaire Léman Pass pour les Parcours permettant ainsi plus de visibilité et la vente de tous les titres transfrontaliers et internes à la zone 10 par n'importe quelle entreprise suisse via le système Nova. Elle faisait également préalablement l'objet d'accords financiers avec Sibra, Unireso et la zone locale 230.

La tarification a évolué positivement pour les titres réguliers avec notamment l'introduction de la tarification junior allant jusqu'à -60% sur le coût des abonnements mensuels et annuels ou encore la suppression de la taxe pour l'aéroport.

Les titres vendus sous forme de carnets ont été retirés de la gamme tarifaire à l'exception des titres 10 voyages pour les trajets internes au territoire français.

1.2.2 Services scolaires

56 courses scolaires du lundi au vendredi (13 Origine/Destination) sont rattachées à la ligne. 23 de ces courses sont gérées directement par Albus et l'autre moitié est confiée à 2 sous-traitants.

Origine	Destination	Nombre de courses
Allonzier-la-Caille	Saint-Julien-en-Genevois	9
Le Sappey	Saint-Julien-en-Genevois	3
Cernex	Saint-Julien-en-Genevois	13
Menthonnex en Bornes	Saint-Julien-en-Genevois	3
Saint Blaise	Cruseilles	3
Cuvat	Cruseilles	3
Cruseilles	Cruseilles	1
Le Sappey	Argonnay	4
Allonzier-la-Caille	Argonnay	2
Cruseilles	Pringy	6
Saint Blaise	Annecy	2
Menthonnex en Bornes	Annecy	4
Annecy	Cruseilles	3
	Total courses	56

1.3 Billettique

La vente de titres transfrontaliers est assurée par 2 systèmes billettiques, système Nova et système Oûra.

Les titres de transports pour les trajets internes au territoire français (hors zone 230) sont émis exclusivement via le système billettique Oûra.

1.4 Canaux de vente

Les billets transfrontaliers sont disponibles à la prévente exclusivement via les canaux digitaux suisses. Ils sont également disponibles à la vente en agence tpg.

La gare routière d'Annecy est l'unique revendeur côté France et propose aussi bien les titres transfrontaliers que les titres France/France.

Les titres sont disponibles à bord uniquement sur le territoire français.

1.5 Equipements de contrôle

Les titres transfrontaliers sont contrôlables via le logiciel Koserv pour les titres transfrontaliers émis par les canaux suisses et via le pupitre Oûra à bord pour tous les titres sur support Oûra.

1.6 Personnel

Les transferts de conducteurs conventionnels et réglementaires n'ont pas été ou ont été peu effectifs. En effet, seuls 5 conducteurs de la ligne T72 (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 22 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 temps 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 272	Réel 2022	Contrat	Variation
Kilomètres totaux	1 215 574	1 150 644	64 930
dont kilomètres internes	923 234	915 868	7 366
dont kilomètres SST	292 340	234 776	57 564
Heures de conduite	41 901	38 086	3 816
dont heures de conduite internes	31 643	30 925	719
dont heures de conduite intérim	1 307	0	1 307
dont heures de conduite SST	8 951	7 161	1 790
Parc interne	16	13	3
ETP	20	21	-1
Chiffre d'affaires	3 019 370	3 153 177	-133 807
dont contributions forfaitaires	1 648 133	1 451 323	196 810
dont indexation de la CFF	71 404	0	71 404
dont recettes directes Parcours	824 485	1 117 971	-293 486
dont compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	3 191	100 000	-96 809
dont compensations tarifaires zone 10 Uniréso	3 323	14 132	-10 809
dont compensations tarifaires zone 230 locale	1 488	1 385	103
dont compensations tarifaires SIBRA	14 104	9 692	4 412
dont compensations tarifaires Déclic'	146 528	176 832	-30 304
dont scolaires (y-c indexation)	300 075	269 242	30 833
autres dont commissions vendeur	6 639	12 600	-5 961
Charges	3 691 258	3 147 763	543 495
Conduite	1 035 347	1 033 245	2 102
dont salaires bruts	722 330	704 294	18 036
dont charges sociales	263 307	310 961	-47 654
dont hébergement conducteurs	12 811	0	12 811
dont intérim	31 172	0	31 172
autres	5 727	17 990	-12 263
Frais de roulage	560 856	403 924	156 932
dont GO	340 296	278 206	62 090
dont autres frais (maintenance, pneu...)	220 560	125 718	94 842
Frais de péage	288 117	271 702	16 415
Sous-traitance	560 593	455 000	105 593
Charges des véhicules	383 755	294 525	89 230
dont location	360 883	275 616	85 267
dont assurance	22 872	18 909	3 963
Exploitation	240 580	128 774	111 806
Marketing	144 481	84 555	59 926
dont plan marketing	98 921	68 865	30 056
dont quote-part Responsable marketing	45 560	15 690	29 870
Structure	324 933	276 669	48 264
Frais généraux	123 494	122 032	1 462
Amortissements	29 103	77 338	-48 235
EBIT	-671 888	5 414	-677 302

2.2 Méthodes de calcul

La méthodologie de calcul des produits et des charges de la ligne 272 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.

- Contribution forfaitaire et indexation

La contribution forfaitaire correspond à la contribution forfaitaire de la ligne. Le montant mentionné en réel correspond au contrat et intègre les provisions de l'avenant n°1 relatif à l'évolution de l'offre du 26 janvier 2022.

L'indexation est de 4,92% pour l'année 2022.

Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport.

- Recettes directes

Les recettes directes Parcours correspondent aux recettes issues des ventes Parcours + la partie Parcours des titres Parcours + zone 10 + reversement des recettes Parcours de l'exploitant sortant.

Les recettes s'entendent hors commissions revendeurs qui sont reportés dans la ligne « charges ».

Cf. 6.1.1 Recettes commerciales relatives aux titres de Parcours (internes à la France ou transfrontaliers) avant soustraction des commissions de vente.

- Compensations tarifaires

Les compensations tarifaires Déclic' correspondent aux compensations jusqu'à août 2022.

Les compensations tarifaires sont la part perçue par Alpbus de la part des communautés tarifaires Unireso, Zone 230 ou LémanPass (avant soustraction des commissions de vente) ou de la part de Sibra ou du GLCT pour les Déclic'.

Le montant Unireso est un montant prévisionnel car basé sur un montant CHF avec application d'un taux de change estimatif car les recettes n'ont pas encore été versées.

- 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'exercice sept 2021-juillet 2022, y compris indexation à 4,92%.

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 272. Le nombre d'ETP moyen est de 20 pour un total de 31 643 heures de temps de travail effectif.

Le personnel de conduite mis à disposition par d'autres filiales du Groupe s'élève à 1.7 K€, et le recours à l'intérim s'élève à 31.1 K€.

A noter que le coût d'hébergement des conducteurs, pour un montant de 12 811€ a également été intégré au Coût de conduite.

- **Frais de roulage**

Les frais de roulage générés pour un total de 923 234 kilométriques se composent de :

- o Le carburant, net de remboursement TICPE (340 K€)

La consommation moyenne constatée sur la ligne est de 27.25 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 ;

- o Le coût des pneumatiques (26 K€)
- o Le coût de la maintenance et des contrôles techniques des véhicules affectés à la ligne 272 (71 K€) ;
- o Les autres consommations des véhicules affectés à la ligne 272 (30 K€) ;
- o Le coût des péages et frais de passage en gare routière pour un montant de 288 K€ ;
- o La quote-part des salaires chargés des équipes de maintenance d'Albus. La clé de répartition utilisée est le ratio kms de la ligne / kms totaux de la société, soit 11.97%.

Les frais de roulage hors sous-traitance de la ligne s'élèvent à 0,61 €/km.

- **Sous-traitance**

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 292 340 kms.

- **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 272.

Le nombre moyen de véhicules utilisé sur cette ligne est de 16, affectés à 100% pour l'exploitation de la ligne 272.

- **Charges d'exploitation**

Les charges fixes d'exploitation correspondent aux salaires chargés du personnel d'encadrement affecté à la ligne 272 (Responsable maintenance et Responsable des activités transfrontalières), proratisés au nombre de véhicules.

La pénurie conducteurs a généré une désorganisation de l'exploitation qui a engendré des coûts supplémentaires de déploiement, heures supp encadrement et de densification de l'encadrement au vu des enjeux).

- Charges de marketing

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

Le poste de Responsable marketing a été dédié à 100 % aux lignes interurbaines transfrontalières contrairement à ce qui a été initialement prévu.

La répartition des charges au prorata des véhicules impacte également ces charges. Plus de véhicules entraînent des coûts plus élevés.

- Charges de structure et frais généraux

Les charges de structure et de frais généraux correspondent notamment aux loyers du dépôt de Seynod, à la quote-part de mise à disposition du Directeur d'Alpbu, 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
	4 colonnes élévatrices	1 travée véhicules légers
	4 x 7,5 T	4 colonnes élévatrices
	Texa	4 x 7,5 T
	Valises diagnostiques	EASY + VCI (euro5)
	EASY + VCI (euro6 + GNV)	Valise diagnostique
	Compresseur 10 bars	Multidiag Truck
	1 lève-boîte PL	Compresseur 10 bars
	1 verin de fosse	
1 presse d'atelier		
1 table élévatrice		

L'exploitation de la ligne 272 s'effectue à partir du dépôt de Seynod. Outre l'atelier décrit ci-dessus, il est composé de :

Seynod (Location) :

- Locaux administratifs + atelier = environs 544 m2
- 1 station le lavage
- 1 station Gasoil
- 20 places de stationnements

2.4 Investissements

Investissements Ligne 272	Montants
Matériels détection aux feux suisses	12 396
SAE INEO	75 992
Atelier : matériels >> colonnes, outillage	12 050
Dépôt : équipements >> câblage, mobilier, téléphonie, divers travaux peinture, achat mobilier, PC	8 335
Dépôt : installation de lavage véhicules	2 490
Cellules de comptage : installation	18 375
Autres : habillage véhicule, caméras, ...	73 234
TOTAL	202 873

2.5 Rémunération du GLCT

Ligne 272 – CF/mois échu concerné

Date de facturation max via Chorus Pro

Date de paiement	
Montant CFF 2022 selon CEP (net de TVA)	1 451 322,91
taux révision à appliquer à partir de septembre (€HT)	4,92%
Montant de la révision	71 405,09
Montant 2022 yc révision (€HT)	1 522 728,00

Ligne 272 – 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)	269 242,17
Montant réel 12/12/2021 au 31/08/2022	195 100,60
Estimation 01/09/2022 au 31/08/2023 = montant réel 2021/2022 (hors révision, €HT)	300 154,77
taux révision à appliquer (€HT)	4,92%
Montant de la révision (€HT)	14 767,61
Montant 09/2022 - 08/2023 yc révision (€HT)	314 922,38

3 LE PERSONNEL

3.1 Effectif

Au démarrage du marché nous devons être à 28 conducteurs afin d'assurer notre production dans les meilleures conditions possible, malheureusement nous n'avons pas eu les effectifs qui été prévu dans le transfert social et nous constatons que nous avons passé notre année 2022 avec une moyenne de sous-effectifs à -3 conducteurs qui compilé à notre taux d'absentéisme de 4,80% à mis l'ensemble de nos collaborateurs dans la difficulté.

Ligne 272	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	20	21	22	23	27	28	25	25	28	28	28	25		
Besoin en conducteurs	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28		
Sous-effectif	-8	-7	-6	-5	-1	0	-3	-3	0	0	0	-3	-3,00	4,8%

Comme nous pouvons le constater sur le tableau ci-dessous, notre taux de turnover a été extrêmement haut sur l'année 2022 (60,71%) cela s'explique du fait de ne pas avoir eu l'effectifs 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 réunis ne nous a pas permis de stabiliser nos effectifs.

Ligne 272	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	2	1	1	0	1	2	0	1	0	3	1	13	60,71%
Sortie	1	1	0	0	1	2	2	1	0	0	0	0	8	

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 40 conducteurs ont été formés.

3.3.3 Formations SAEIV-NAVINEO

- Formations Saisie : 2 encadrants formés
- Formations Suivi : 5 encadrants formés
- Formations Analyse : 2 encadrants formés.

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

3.3.4 Coach Conduite

L'entreprise a formé, en 2020, 3 Coachs Conduite dont un affecté sur le centre de Seynod permettant d'effectuer des audits de conduite et d'entreprendre un plan d'amélioration continue sur la conduite dans l'optique de la satisfaction client et la réduction de l'accidentologie.

3.3.5 FCOS

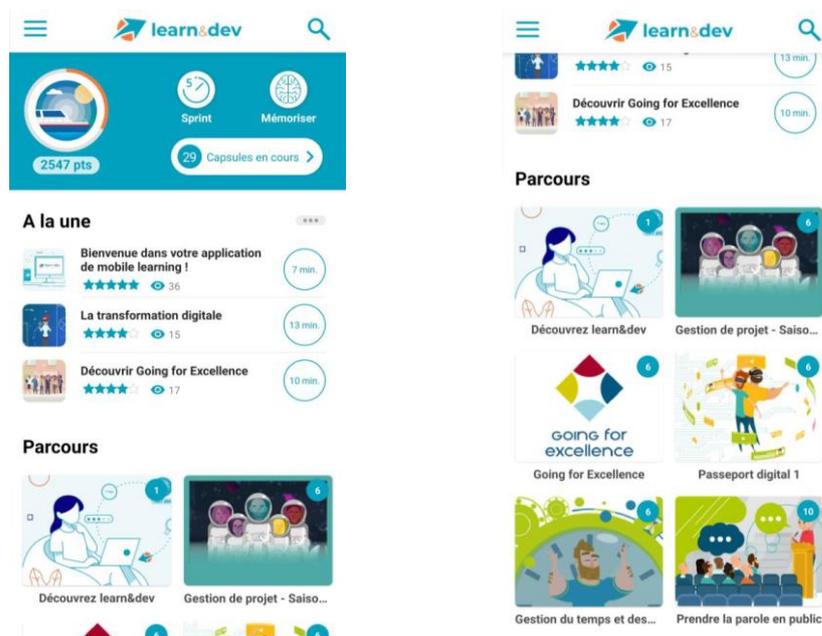
Un conducteur affecté à la ligne 272 a suivi cette formation obligatoire d'une durée de 35H.

3.3.6 Encadrement pour le centre de Seynod et employés administratifs

- 5 formations « Prévention des Risques Psycho-Sociaux (RPS) »
- 2 formations « 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. »
- 2 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.

Les principales difficultés se sont concentrées en début d'exploitation sur les adaptations scolaires.

Nous avons rendu compte à l'autorité organisatrices de toutes les difficultés rencontrées et avons travaillé de concert pour résoudre tous les dysfonctionnements.

Voici l'inventaire des dysfonctionnements constatés et faisant l'objet de pénalités.

N°	Année	Période/Date	Heure	Courses	Nature des incidents
1	2022	06/01/22		AS-272-69	Le conducteur n'a pas desservi les arrêts de Saint-Blaise le 06 janvier (réclamation ci-dessous).
2	2022	03/01/22		AS-272-41	Le conducteur a stoppé son service à Vovray alors que le dernier arrêt de dépose se situe au Sappey Chef lieu. Incident survenu le lundi 3 janvier 2022.
3	2022	03/01/22		AS-272-32	Retard important et arrêt Chef-lieu à Villy le Bouveretnon desservi le lundi 3 janvier 2022.
4	2022	25/03/22		AS-272-81	Absence de service vendredi 18/03/22 soir au départ de la gare routière
5	2022	04/07/22		272	dans le sens Genève-Annecy, le car devant marqué l'arrêt « Cruseilles Chef-lieu » de 06h59 est passé en avance de 3 à 4 minutes. Conséquences : des usagers ayant attendu à cet arrêt un car étant déjà passé, ont raté leur train à Annecy
6	2022	09/08/22	17:15	Annecy-Genève	Course non effectuée du fait de l'explosion d'un pneu à la gare d'Annecy
7	2022	09/08/22	9:15	Annecy-Genève	Comportement inapproprié du conducteur Dysfonctionnement du système billettique
8	2022	09/08/22	18:20	Genève-Annecy	Perturbation sur une autre ligne et les voyageurs ont été déposés à Saint Julien Douane; Les voyageurs ont dû attendre plus d'une heure avant l'arrivée d'un autre bus
9	2022	17/05/22	10:39	Annecy-Genève	Passage en retard à l'arrêt ALLONZIER Chez Poraz
10	2022	17/05/22	10:39	Annecy-Genève	Non transmission des explications claires à l'autorité déléguée après plusieurs relances
11	2022	05/08/22	18:30	Annecy-Genève	Fusillade à la gare routière d'Annecy, la conductrice n'a pas eu accès à son véhicule pendant 2h par conséquent la course de 19h15 n'a pas été assurée L'autorité déléguée n'a pas été informée de cet incident impactant la continuité de service
12	2022	16/08/22	10:15	Annecy-Genève	Retard dû à un problème de compréhension entre l'exploitation et la conductrice
13	2022	17/08/22	10:15	Annecy-Genève	Départ de la gare d'Annecy avec un retard de 15 min
14	2022	17/08/22	18:20	Genève-Annecy	course de 18h20 : arrêt Genève Aéroport n'a pas pu être desservi suite à de fortes précipitations et fermeture accès par les pompiers
15	2022	18/08/22	5:20	Annecy-Genève	Course été interrompue à Filière P+R
16	2022	22/08/22	19:30	Genève-Annecy	Accident vers la douane de perly, impossibilité pour ces 3 courses d'accéder à l'arrêt Perly douane car la route a été coupée
			19:40	Genève-Annecy	
			19:15	Annecy-Genève	
17	2022	25/08/22	5:00	Annecy-Genève	Course arrêtée à Fillière P+R du fait d'un problème de perte de puissance du véhicule par conséquent les arrêts entre Fillières P+R et Genève n'ont pas été desservis
18	2022	01/09/22	6:10	Annecy-Genève	Course annulée
19	2022	02/09/22	5:00	Annecy-Genève	Course non effectuée
20	2022	06/09/22	6:45	Annecy-Genève	Course non effectuée
21	2022	12/09/22	19:10	Genève-Annecy	Non respect de l'itinéraire
22	2022	14/09/22	6:20	Saint-Julien - Annecy	Course effectuée avec un retard de 15 minutes
23	2022	14/09/22	8:15	Annecy-Genève	Passage avec 5 minutes de retard à Saint Julien Gare Non contrôle de titre
24	2022	14/09/22	16:00	Genève-Annecy	Course effectuée avec un retard de 20 minutes en tête de course
25	2022	14/09/22	16:35	Genève-Annecy	Passage avec 4 minutes d'avance à Filière P+R
26	2022	14/09/22	17:15	Annecy-Genève	Passage avec 8 minutes de retard à Filière P+R
28	2022	21/09/22	18:20	Genève-Annecy	Passage avec 8 minute De retard à LPR
29	2022	21/09/22	18:40	Genève-Annecy	Passage avec 1 minute d'avance à LPR
30	2022	29/09/22	13:00	Genève-Annecy	Passage avec 15 minutes de retard à Saint Julien Gare
31	2022	29/09/22	17:40	Genève-Annecy	Passage avec 13 minutes de retard à LPR
32	2022	29/09/22	18:40	Genève-Annecy	Passage en avance de 3 minutes

N°	Année	Période/Date	Heure	Courses	Nature des incidents
33	2022	23/09/22	19:15	Annecy-Genève	Course effectuée avec 30 minutes de retard
34	2022	23/09/22	21:15	Genève-Annecy	Course effectuée avec 15 minutes de retard
35	2022	04/10/22	14:15	Annecy-Genève	Course effectuée avec 30 minutes de retard à partir de l'arrêt Colombière
36	2022	11/10/22	16:00	Genève-Annecy	Vente de titre à bord en Suisse
37	2022	11/10/22	16:35	Genève-Annecy	dysfonctionnement du système d'annonces sonores Vente de titre à bord en Suisse
38	2022	04/10/22		Genève-Annecy	Infraction au stationnement à Genève Aéroport
39	2022	12/10/22	17:40	Genève-Annecy	Course non effectuée
40	2022	28/10/22	6:15	Annecy-Genève	Mise en garde à vue du conducteur pour permis non valide par la douane suisse Course interrompue à la douane de Bardonnex
41	2022	07/11/22	17:30	Genève-Annecy	Course non effectuée
42	2022	09/11/22	6:15		passage avec un retard de près d'une heure à St Julien centre
43	2022	18/11/22	7:30	Annecy-Genève	Course non effectuée
44	2022	01/12/22	16:00	Genève-Annecy	Course retardée à Bardonnex
45	2022	01/12/22	17:45	Annecy-Genève	Course effectuée avec 11 minutes de retard
46	2022	07/12/22	19:30	Genève-Annecy	Course effectuée avec un retard de 15 minutes
47	2022	29/12/22	272-015 ; départ 13h00 Genève Aéroport	Genève-Annecy	les arrêts prévus sur la commune de Saint-Julien en Genevois n'ont pas été desservis (erreur du conducteur)
48	2022	02/12/22	AS-272-30 & 38 (Opérées par Albanais Voyages) 07h00 La		Service retardé ou annulé cause neige mais absence de diffusion de l'information à ALPBUS RAPTDDEV, donc aucune communication faite aux familles qui doivent improviser dans l'urgence
49	2022 et 2023	10/01/23	AS-272-30 & 38 (Opérées par Albanais Voyages) 07h00 La Motte et Cernex		1er service AS-30 effectué avec 10 minutes de retard, engendrant un retard supplémentaire sur le service AS-38 qui est chaîné après l'AS-30 (> retard sur les 2 courses) Conséquences : les élèves ratent le début des cours à leur établissement scolaire et se font sanctionner
50	2023	07/02/23	COURSE de 13h00 au départ de Genève aéroport		INCIDENT : un bouchon au niveau de l'Aéroport de Genève a engendré un retard de 45 minutes. IMPACT : Course de 13h00 effectué avec 45mn de retard au départ de l'Aéroport.
51	2023	31/01/23	Course de 6h30 au départ d'Annecy Gare		Mardi 31 janvier l'absence simultanée de 3 conducteurs le matin, nous a obligé à supprimer la course de 6h 30 au départ de Annecy gare, les clients ayant pu se reporter sur la course de 6h 30.
52	2023	02/02/23	COURSE : 7h30 au départ d'Annecy		INCIDENT : Nous avons un conducteur malade qui vient de nous prévenir de son absence IMPACT : retard de 10 mn au départ de la gare routière MESURE CORRECTIVE : Nous avons demandé à un conducteur effectuant une course arrivant de Genève (6h15 départ étoile arriv gare routière Annecy 7h40) d'effectuer le service
53	2023	26/01/23	Course : 16h55 au départ de Genève aéroport		INCIDENT : Accident entre notre car et un bus TPG vers l'arrêt Etoile (vitre cassée sur le car. Il n'y a pas de blessés). IMPACT : le car est immobilisé pour établir le constat MESURE CORRECTIVE : le 17h25 au départ de Genève aéroport récupérer les clients et fera une bifurcation par st julien pour récupérer tous les clients du 16h55.
54	2023	18/01/23	courses de 18h15 au départ de Annecy pour Genève Aéroport, et le 18h40 au		2 autres courses, le mercredi 18 janvier, non exécutées à cause du verglas qui s'est abattu sur Annecy en soirée. Il s'agit des courses de 18h15 au départ de Annecy pour Genève Aéroport, et le 18h40 au départ de Genève. Nos véhicules ayant été immobilisé sur la ville de Annecy. Nous vous prions de nous excuser pour le temps mis à vous en informer.
55	2023	19/01/23	la course de 7h00 au départ de Annecy en direction de Genève		la course de 7h00 au départ de Annecy en direction de Genève, qui n'a pu être effectuée. En effet, ce 19 janv. au matin nous avons dû acheminer plusieurs conducteurs de leur domicile au dépôt suite aux conditions climatiques de la veille et de ce matin-là. Mais, concernant cette conductrice cela n'a pas été possible, et nous n'avions plus de conducteur pour la remplacer. Les clients ont été pris en charge par le conducteur de la course suivante soit 7h30.
56	2023	28/02/23	course de 11h34 à St Julien vers Annecy		le conducteur a refusé la vente d'un titre aller-retour à un usager qui n'a ainsi pas pu bénéficier du dispositif Car+Bus
57	2023	15/04/23	course du soir (heure ?)		le passager s'est plaint sur Facebook de s'être fait rouler dessus par le car (Micka Hk)
58	2023	26/04/23	Course « Omnibus », 05h45 Annecy Gare Routière –Lancy		non-respect de l'itinéraire contractuel
59	2023	06/06/23	Course départ de 16h35 de Lancy Pont-Rouge > Annecy		non passage du service de la ligne 272 devant desservir l'arrêt « Plan-les-Ouates –Galaise », à 16h48 le 06 juin dernier et en direction de Cruseilles.
60	2023	17/06/23	Course "Express" de 12h15		Course pleine au départ (surcapacité liée au retours du festival d'animation d'Annecy) - Renfort de capacité non mis en place.
61	2023	28/06/23	course de 6h15, entre Allonzier et Annecy au niveau		Comportement inapproprié du conducteur (le conducteur a freiné d'un coup sans prévenir pour faire comprendre à l'usager qu'il est debout quand le véhicule roule est dangereux)
62	2023				Véhicules courses scolaires sous-traitées à Albanais Voyages sans livrée - TEMSA LD13 immatriculé EW-814-WD - TEMSA MD9 immatriculé FD-780-HS
63	2023	20/06/2023 et 22/06/2023	course de 6h15 au départ de Lancy Pont Rouge		passages en avance (passage à l'arrêt Pringy Gare à 7h20 au lieu de 7h30)
64	2023	20/07/23	au départ de l'aéroport à au départ d'Annecy gare		Passage en avance à l'arrêt Galaise à 17h09 au lieu de 17h13.
65	2023	08/07/23	routière à 10h15		
66	2023	26/06/23	au départ d'Annecy à 12h15		véhicule complet à l'arrêt Colombière à Annecy, renfort de capacité non mis en place.

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	10	21	88	90	0	14	37	40	15	315

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 300 courses seront contrôlées chaque année à raison de 20 à 30 contrôles mensuels.

Les contrôles récurrents sont effectués à l'arrêt, principalement à Fillière P+R.

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	1 564	11
	SAE		
	Téléphone		
	Equipements hivernaux		
ETAT DU VEHICULE	Carrosserie	844	3
	Intérieur		
	Parois et vitres		
QUALITE DE SERVICE	Comportement conducteur	4 094	1
	Respect itinéraire		
	Tenue vestimentaire		
	Confort à bord		
EQUIPEMENTS ET IV A L'ARRET	Equipements à l'arrêt	1 256	4
	Propreté à l'arrêt		
	Direction		
	Guidage PMR		
INFORMATION VOYAGEURS	A bord	3 676	104
	En extérieur		
Taux		99%	1%

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

4.3.3 Contrôle fraude

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

Étiquettes de lignes	Nb interventions	Total voyageurs	Total situations irrégulières	Taux de fraude
avr.-22	10	101	7	6,9%
mai-22	21	215	2	0,9%
juin-22	88	1145	14	1,2%
juil.-22	90	1050	6	0,6%
sept.-22	14	349	3	0,9%
oct.-22	37	630	2	0,3%
nov.-22	40	673	5	0,7%
déc.-22	15	348	1	0,3%
Total général	315	4511	40	0,9%

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 solution mise en place est 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 de fréquentation démarreront à cette date. La fiabilisation et la consolidation de ces données fait l'objet d'un plan d'action commencé à cette date et est 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	66 772	78 819	12 710	14 938	16 850	16 841	5 433
Rappel CEP	205 182						
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 205 182 voyages correspond à une année complète, soit une moyenne mensuelle de 17 099 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.

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	66 772	78 819	15 889	18 414	18 761	19 583	6 172
Rappel CEP	205 182						
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 Montée par arrêt – données brutes

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

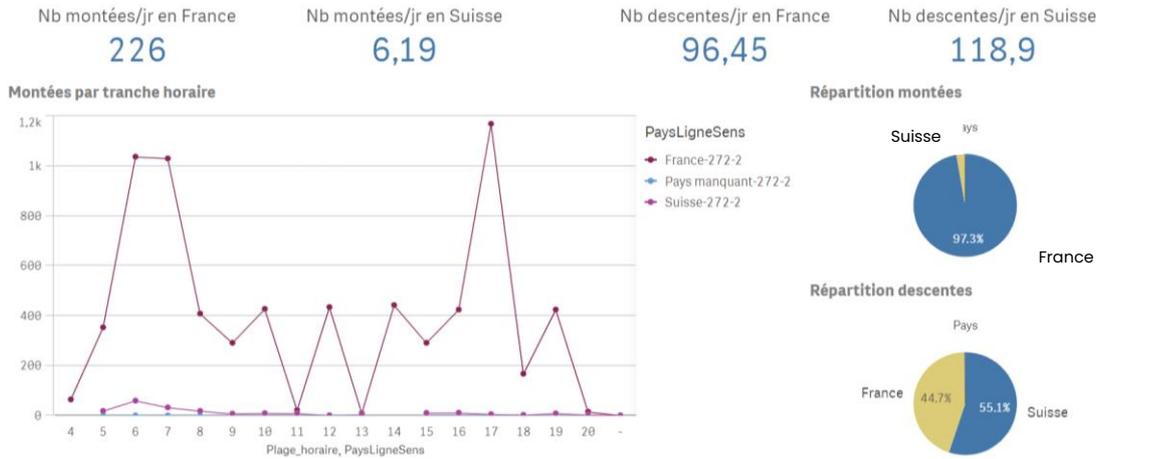
Montées par ligne / mois / arrêt

Ligne	Point d'arrêt	YearMonth				
		août-2022	sept-2022	oct-2022	nov-2022	déc-2022
272		12710	14938	16850	16841	5433
Allonzier-La-Caille Chez Falconnet		88	77	102	113	38
Allonzier-la-Caille Chez Falconnet		16	29	31	32	12
Allonzier-La-Caille Chez Poraz		89	120	111	107	29
Allonzier-la-Caille Chez Poraz		6	20	36	33	12
Allonzier-La-Caille PAE		35	33	38	21	5
Allonzier-la-Caille PAE		14	12	15	18	3
Andilly Jussy		161	88	98	110	27
Annecy Colombière		451	554	743	698	213
Annecy Eglise Des Fins		333	258	429	463	131
Annecy Eglise des Fins		31	18	15	22	6
Annecy Galbert		255	348	327	398	126
Annecy Gare routière		3027	3776	4819	4547	1298
Annecy Pringy Bourg		22	13	5	9	3
Annecy Pringy Gare		548	833	1073	1208	352
Beaumont Le Châble		58	95	145	149	45
Beaumont Le Châble Mobilité		66	97	86	69	25
Copponex Malbuisson		21	58	37	25	18
Cruseilles Chef-Lieu		951	924	849	813	245
Cruseilles Le Noiret		44	79	148	115	29
Cruseilles Point De La Caille	-		2	1	2	-
Cruseilles Point de la Caille		8	1	2	-	1
Filière Burgaz		55	47	38	13	4
Filière Croix Blanche		21	25	49	38	11
Filière Croix D'Or		15	21	19	17	4
Filière Croix d'Or		68	118	103	98	33
Filière P+R		748	836	1213	1199	431
Filière Villaret		24	107	73	49	7
Genève-Aéroport gare routière		298	228	253	698	406
Lancy-Bachet Gare		686	898	1006	1124	369
Lancy-Pont-Rouge gare/Etoile		2684	2689	2528	2298	798
Neydens Casino		11	12	6	17	2
Neydens Centre de Loisirs		56	34	32	46	14
Neydens Centre de loisirs		92	71	57	44	16
Neydens Les Mouilles		57	35	47	41	4
Plan-les-Ouates Galaize		317	417	447	459	169
Préalilly Abbaye de Pomier		18	4	18	2	-
Saint-Blaise Mont-Sion		72	99	91	88	37
Saint-Julien-en-Genevois Centre		973	1638	1421	1237	347
Saint-Julien-en-Genevois		128	186	128	114	18
Cervonnex						
Saint-Julien-en-Genevois Douane		104	85	83	93	21
Saint-Julien-en-Genevois Gare	-	-	-		45	108
Saint-Julien-en-Genevois Gare Report	-	-		44	107	-
Saint-Julien-en-Genevois Route de Feigères		57	52	59	61	19
Saint-Julien-en-Genevois Rue Des Muguets		42	29	41	41	13



4.4.2.4 Analyse des fréquentations :

Sens FR→CH

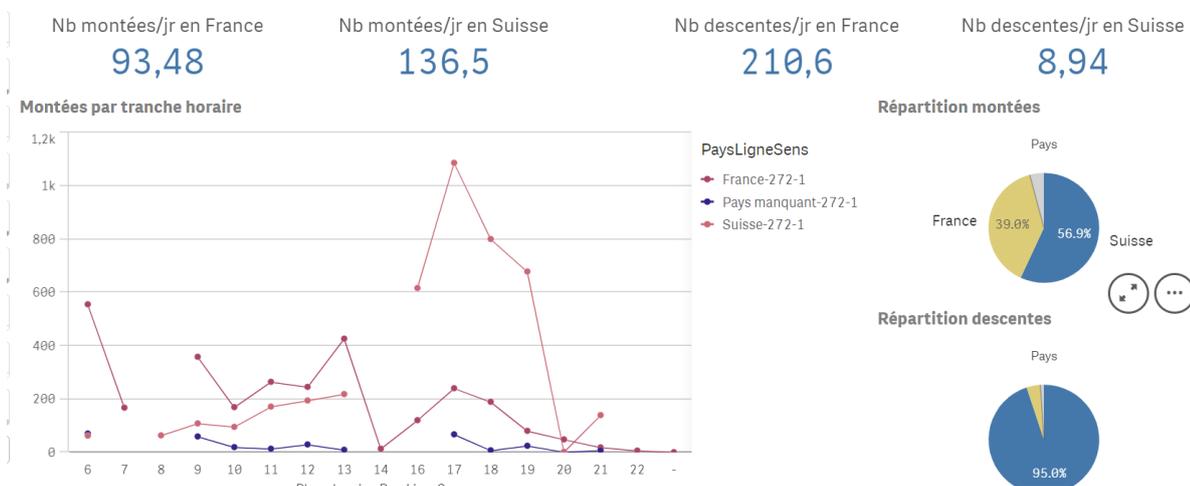


Focus pointe soir :



Il apparaît clairement sur la pointe soir des trajets France-France.

Sens CH→FR



Il apparait clairement un usage de pendulaires français en heure de pointe avec des trajets transfrontaliers. La point soir dans le sens Annecy-Genève relève d'un autre usage avec 90% de trajets franco-français.

4% de cabotage zone 10.

42% De trajets franco-français

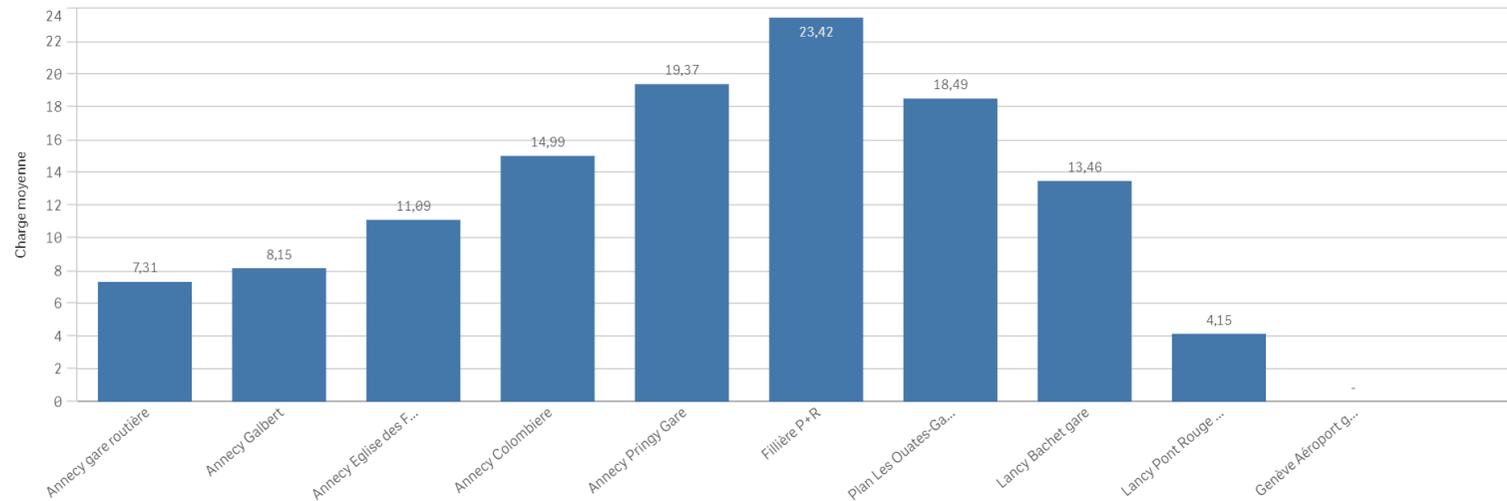
54% de trajets transfrontaliers

4.4.2.5 Charges moyennes par arrêt :

Sens FR→CH

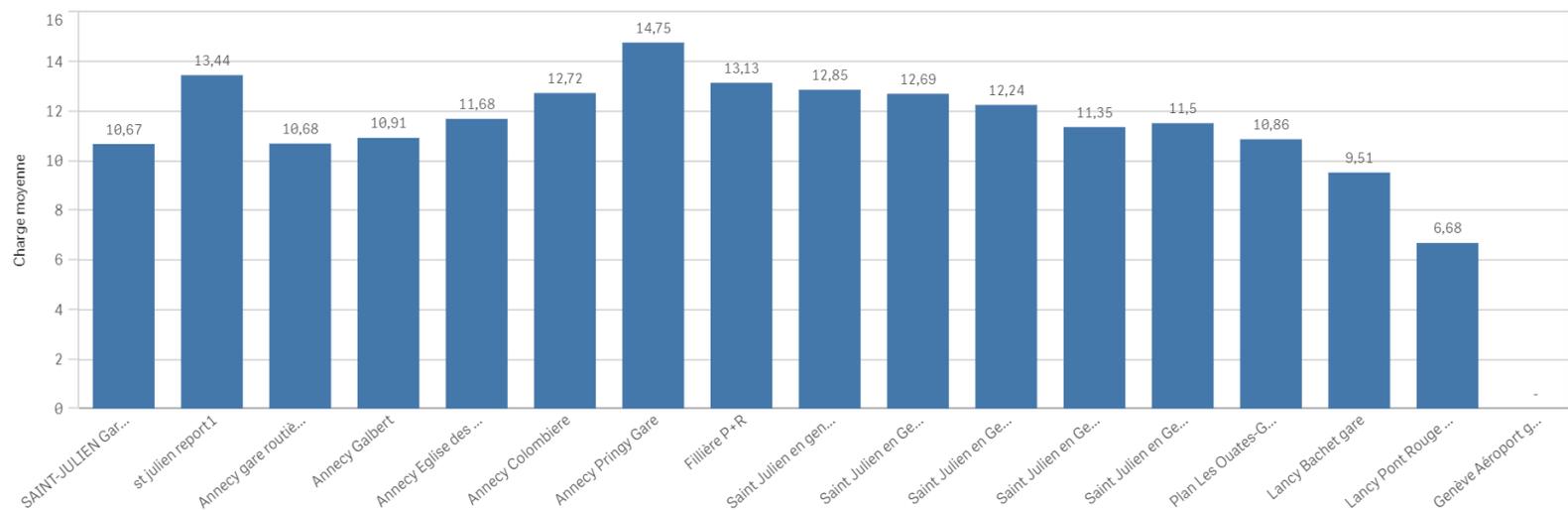
Express (en moyenne)

Nombre de passagers moyen par arrêt



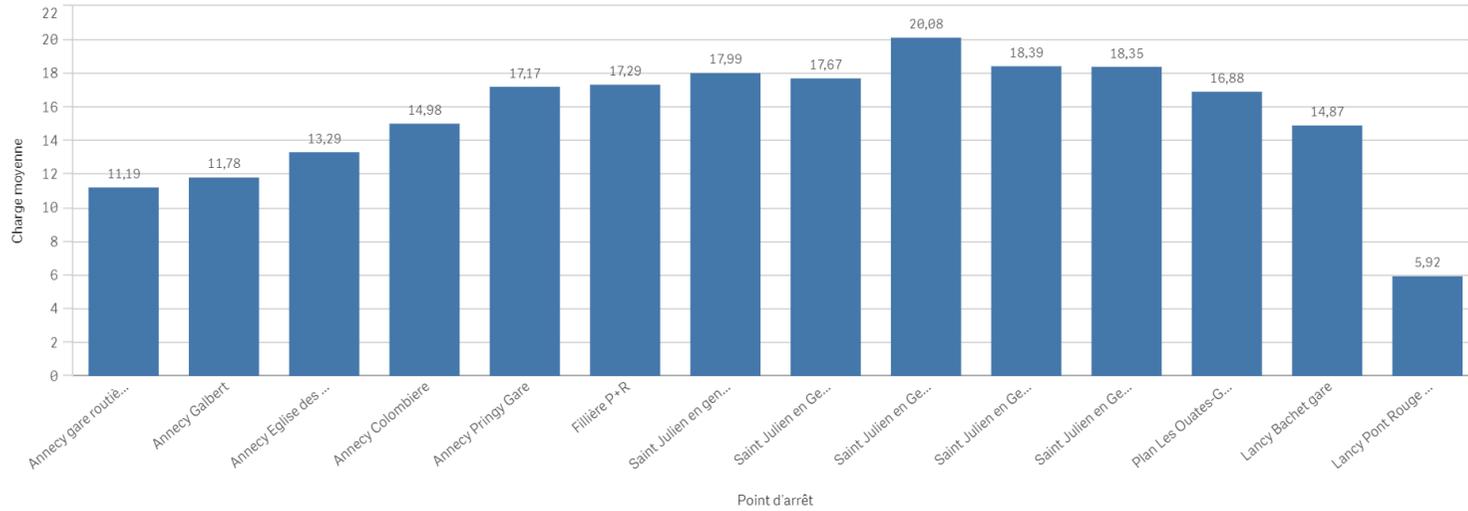
Semi-express (en moyenne) :

Nombre de passagers moyen par arrêt



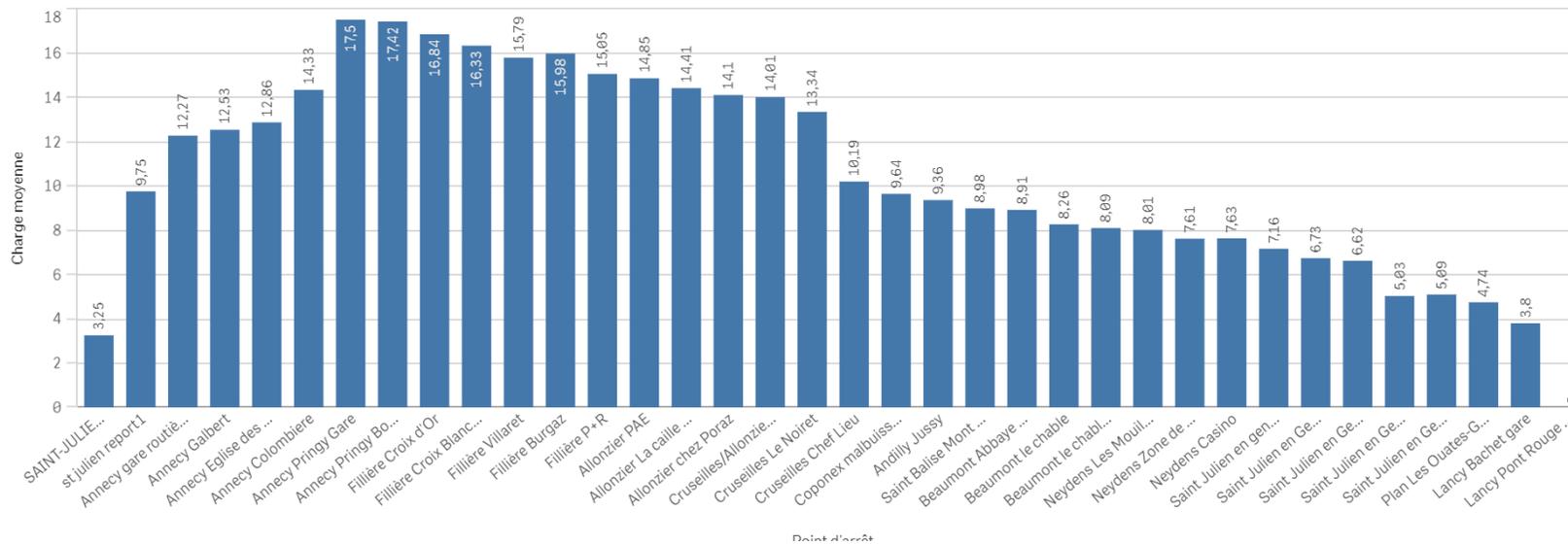
Semi-express (en heure de pointe)

Nombre de passagers moyen par arrêt



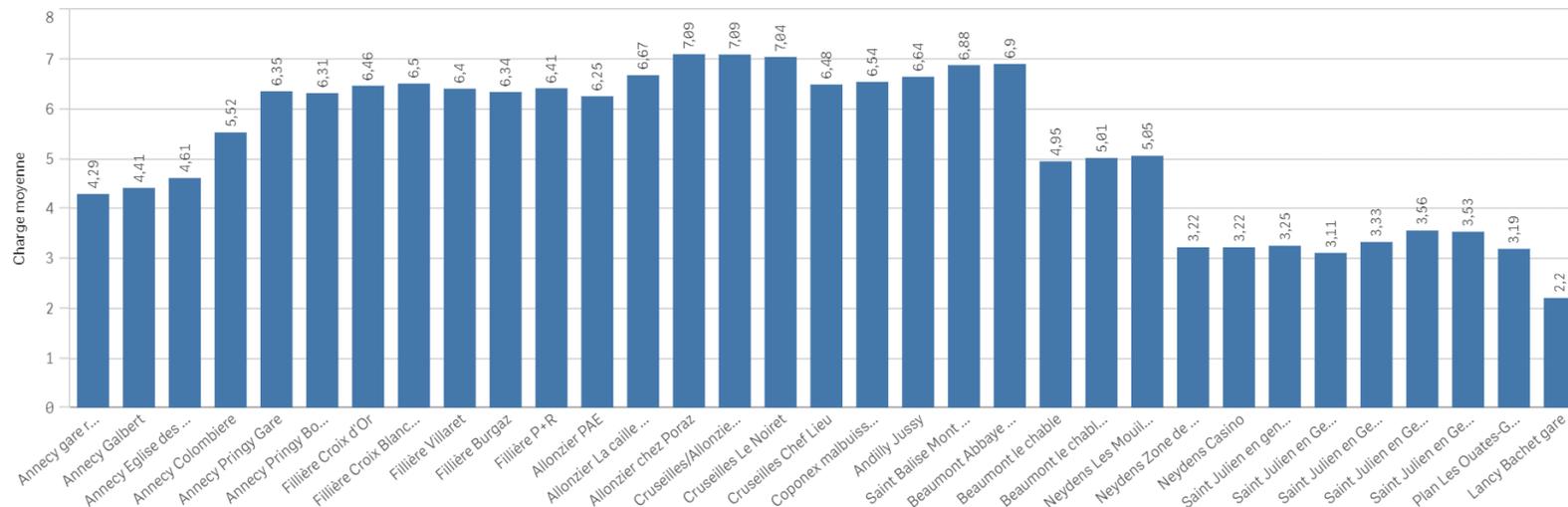
Omnibus (en moyenne)

Nombre de passagers moyen par arrêt



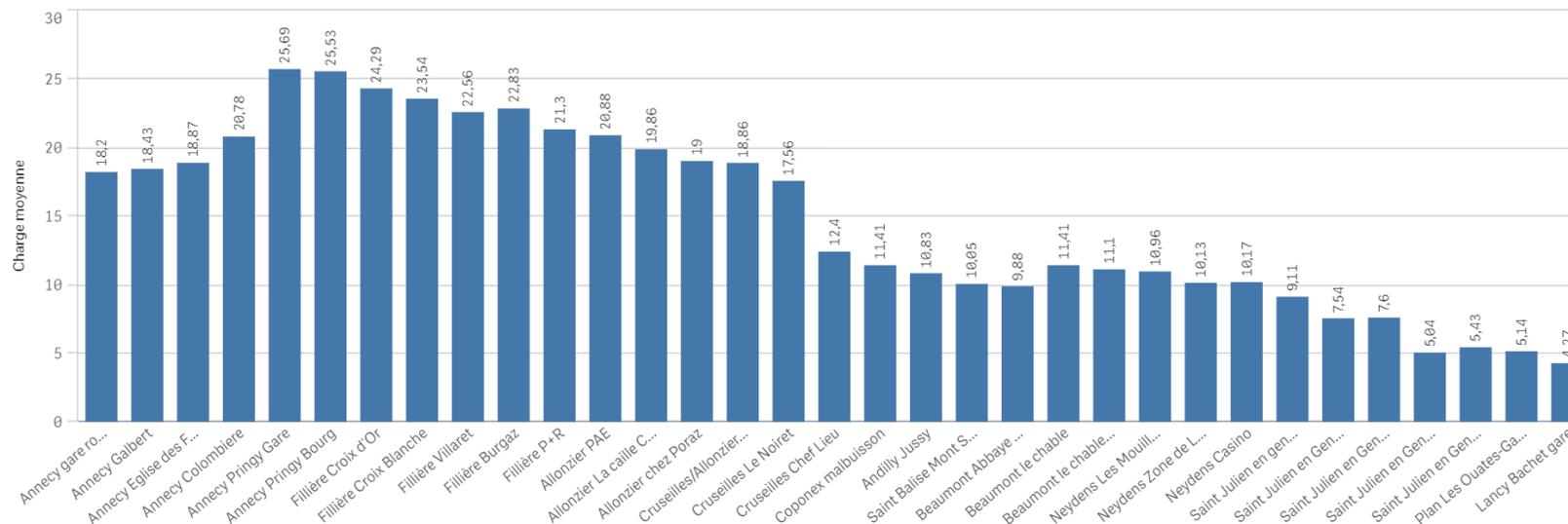
Omnibus (en heure de pointe matin)

Nombre de passagers moyen par arrêt



Omnibus (en heure de pointe soir)

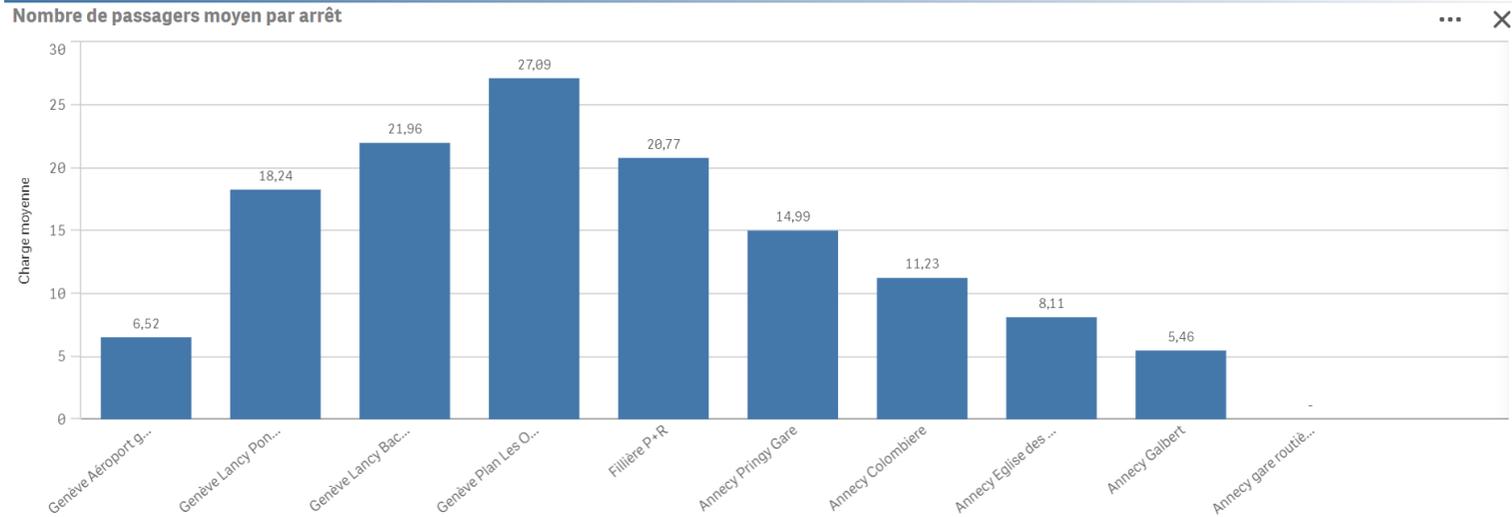
Nombre de passagers moyen par arrêt



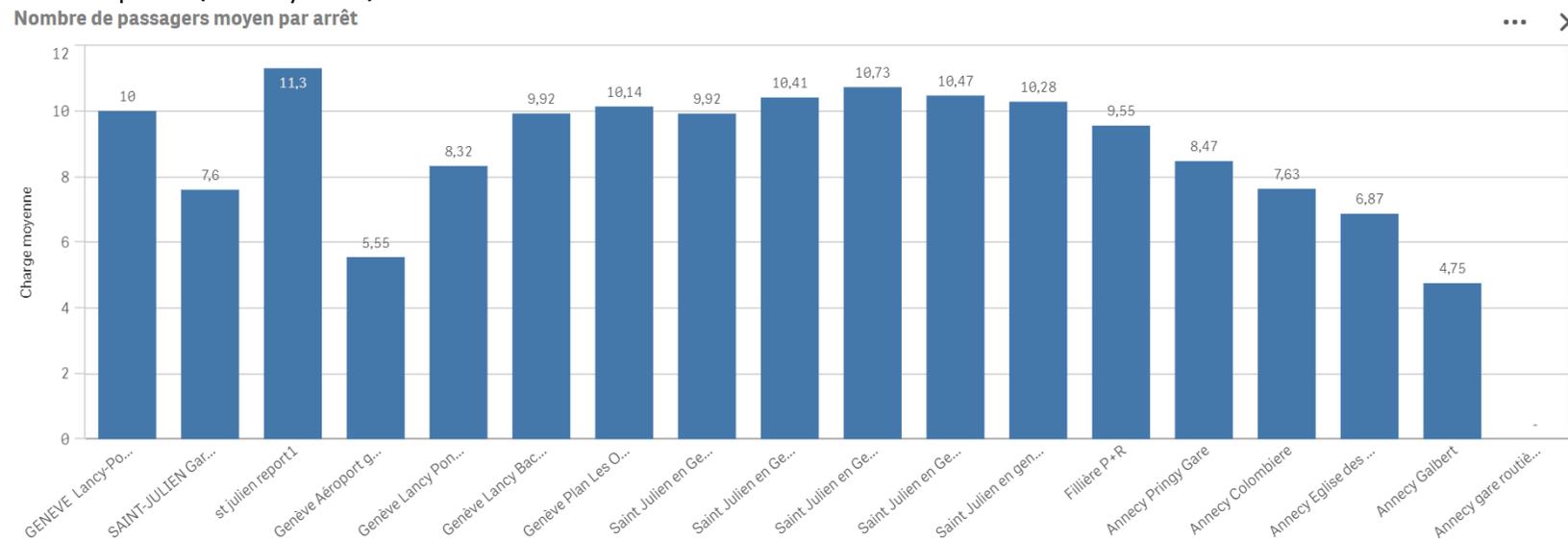
Il apparait un important usage franco-français sur la pointe soir

Sens CH→FR

Express (en moyenne)

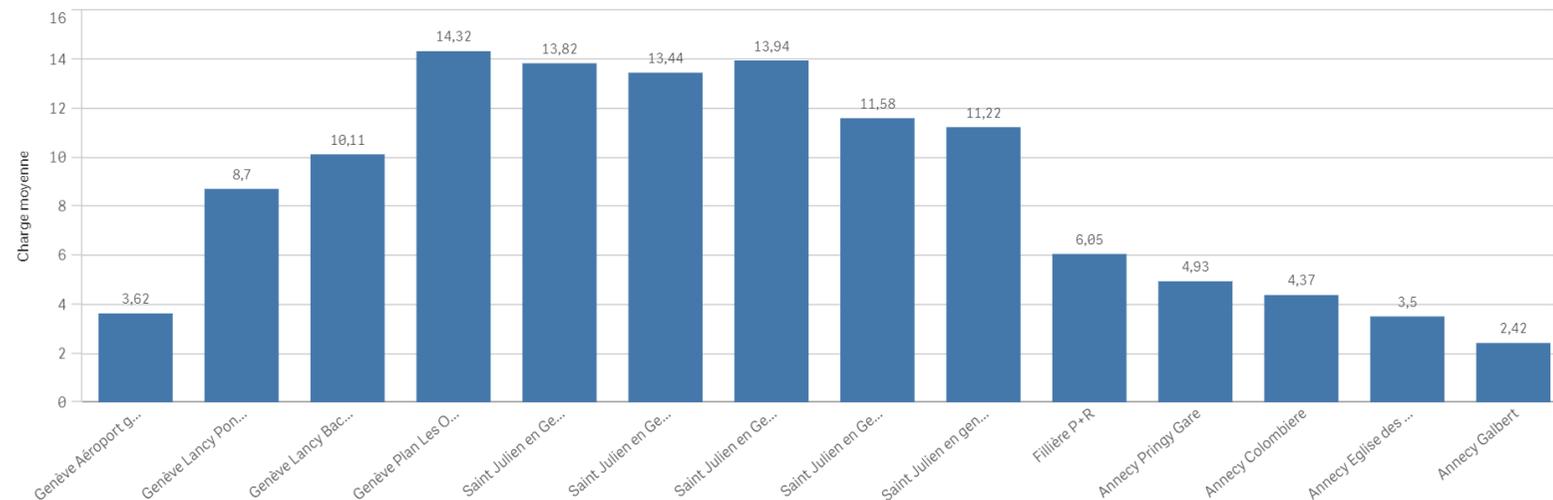


Semi-express (en moyenne)



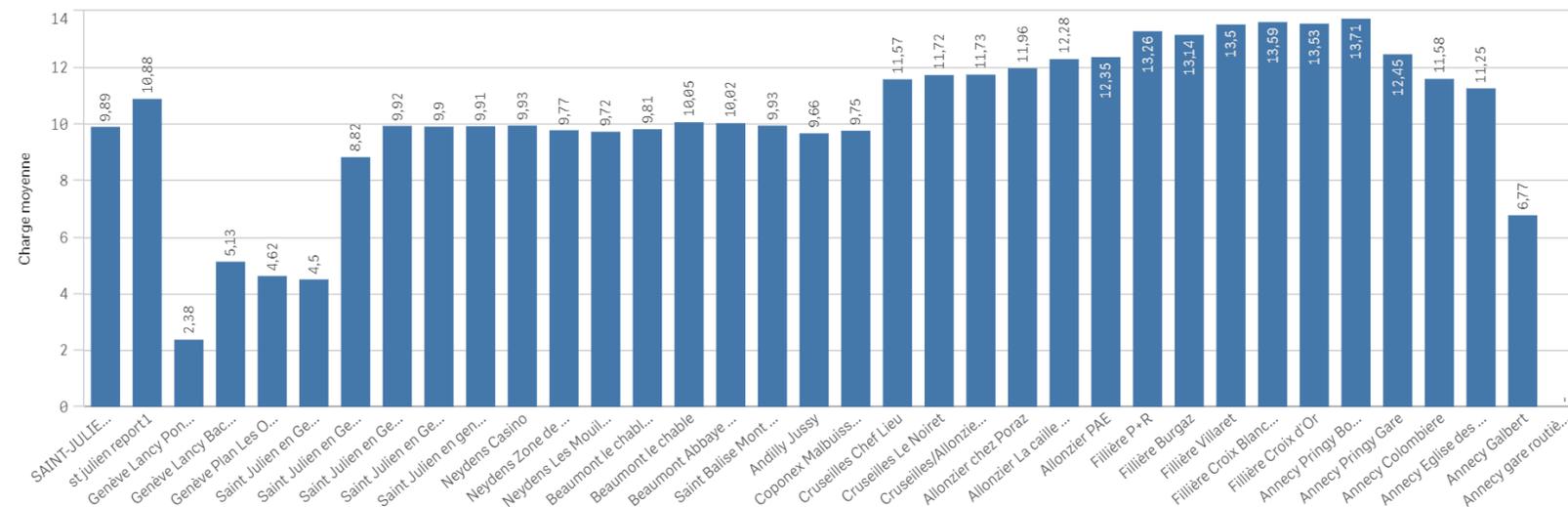
Semi-express (en heure de pointe)

Nombre de passagers moyen par arrêt

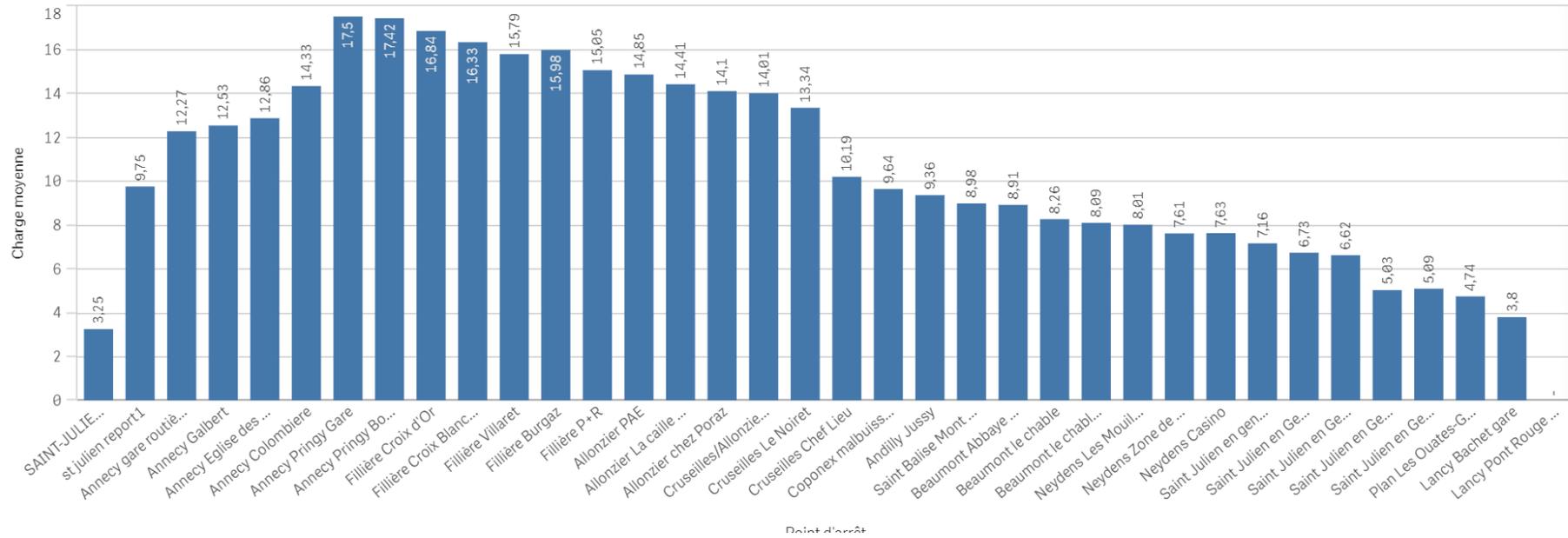


Omnibus (en moyenne)

Nombre de passagers moyen par arrêt

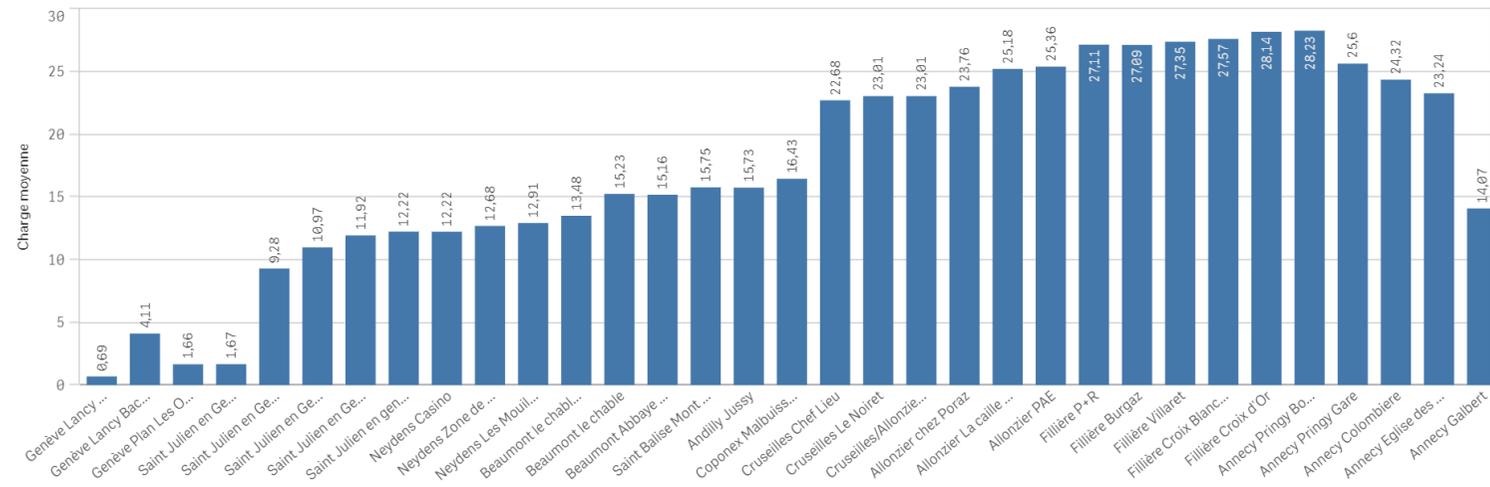


Nombre de passagers moyen par arrêt



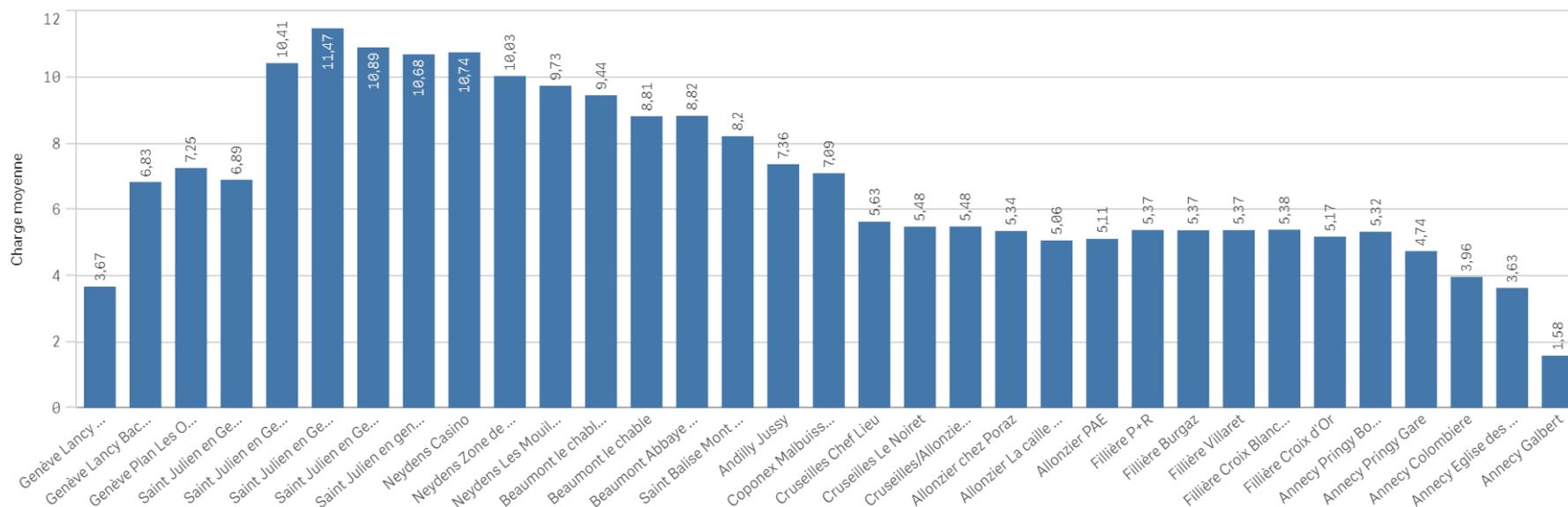
En heure de pointe matin :

Nombre de passagers moyen par arrêt



En heure de pointe soir :

Nombre de passagers moyen par arrêt



Il apparait un important usage franco-français sur la pointe matin et un donc un usage de l'omnibus en franco-français pendulaire entre Cruseilles et Annecy.

4.5 Actions pour l'amélioration de la qualité :

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 suivent 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 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 :

Immersion prévues

Thonon	12
Seynod	1
Thônes	
SPEF	9
Moutiers	4
TAD	
Divonne	5
TOTAL	31

Formations prévues

Thonon	6
Seynod	
Thônes	1
SPEF	7
Moutiers	
TAD	
Divonne	
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.

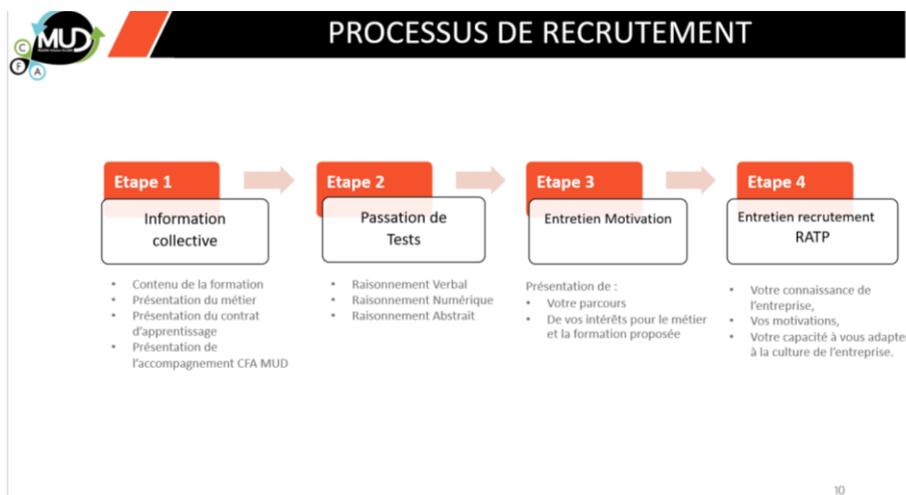
Organismes de formation contactés :

- 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.

L'ACCOMPAGNEMENT DU CFA



*(comité de suivi, carnet de liaison, visite entreprise)

10

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 adeptes 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.

Sourcez les bons candidats et libérez-vous des tâches qui vous ralentissent

- Sourcez vos futurs candidats en quelques clics 🚀
- Centralisez la gestion de vos candidats depuis notre plateforme 👤
- Automatisez chaque étape du recrutement 📄

Recrutez en quelques jours et ne laissez plus jamais un poste essentiel vacant.

Work4 nous accompagne sur l'ensemble du process :

Un accompagnement du sourcing jusqu'à l'embauche

De la définition de votre besoin au suivi de vos recrutements

- Faites nous savoir votre **besoin de sourcing** directement depuis notre plateforme
- Nous réalisons la campagne et diffusons vos offres
 - **Audience**
 - **Support**
 - **Wordings**
 - **Visuels**
- Visualisez, traitez et suivez** l'ensemble de vos candidatures depuis **notre plateforme**
- Actionnez les **actions automatisées** et **avancez** dans vos processus de recrutement **sans effort**
- Améliorez vos **taux de transformation** et réduisez votre **time-to-fill** à quelques jours

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

Jobs - Transport
Sponsorisée · 11

Vous êtes passionné par les transports en commun ? Bonne nouvelle, cet emploi est fait pour vous !

Haute-Savoie · RATP DEV

CONDUCTEURS DE CAR
H/F

POSTULEZ EN 2 CLICS CDI

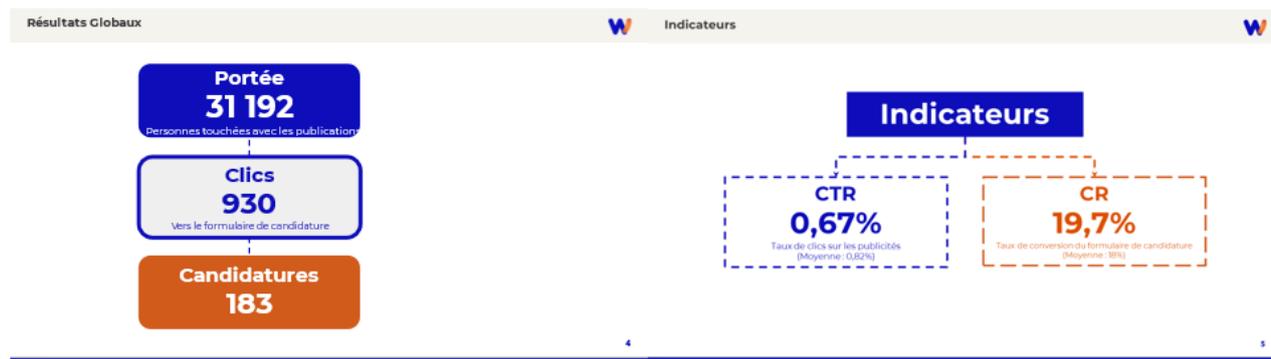
FORMULAIRE SUR ...
Postulez en 2 clics en Haute-
Postuler maintenant

J'aime · Commenter · Partager

Présentation du poste

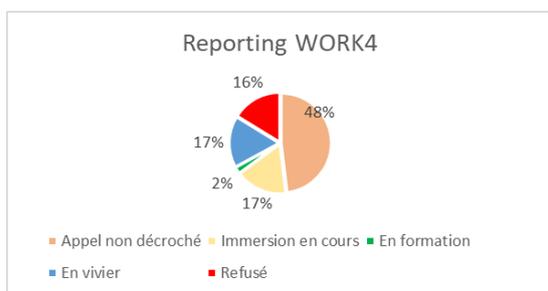
Et formulaire de contact :

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



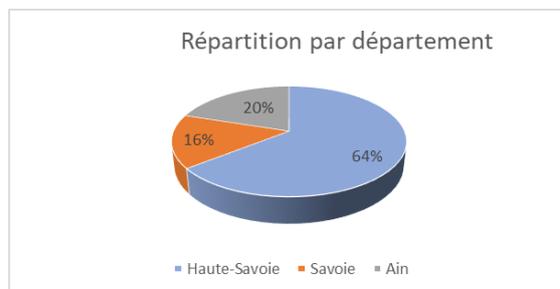
Voici les résultats concrets de notre première campagne

- 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

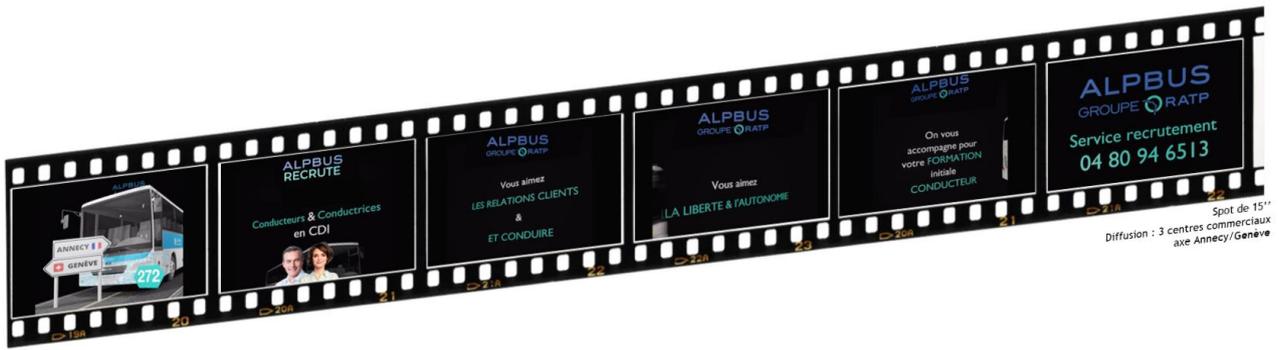
- Du 06/12/2022 au 03/02/2023 >> **Centrage sur le 74**



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.



Spot de 15"
Diffusion : 3 centres commerciaux
axe Annecy/Genève

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

Titre innovant mettant en avant le groupe RATP Dev

Mise en avant des valeurs/engagements du groupe

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

Logos de toutes les filiales Auvergne Rhône Alpes

Campagne RH

Déclinaisons

Flyer A5

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 déployé 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 RATP

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 RATP

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 Alibus

Les 4 points devront être remplis.

Résultats :

Étiquettes de lignes	Total gagnants	Somme de Lot_nb
272	19	38
Festival animation	12	24
Festival guitare	7	14

4.5.2 Ponctualité

Proposition de réajustement des horaires

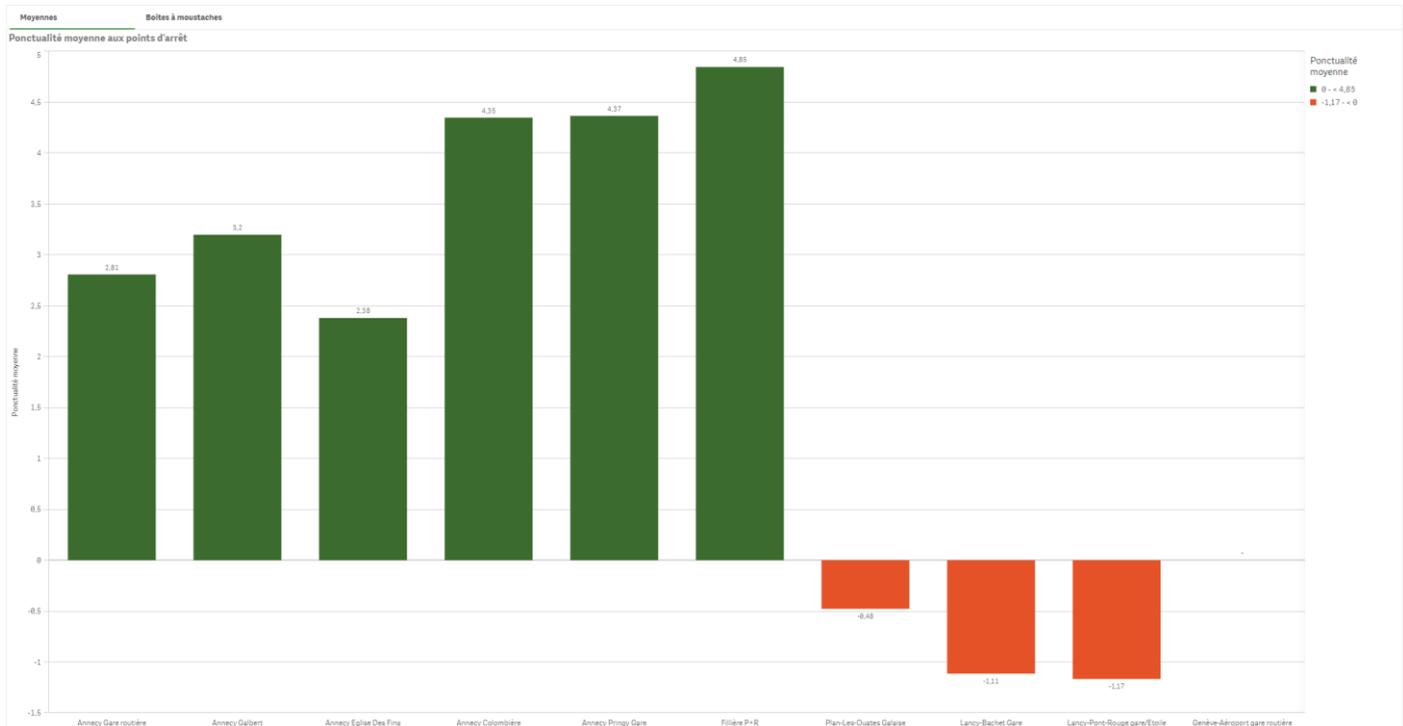
Suite à de nombreuses réclamations des usagers détaillées dans le paragraphe 4.6.2.5, Alibus a effectué au second semestre 2022 une étude sur la ponctualité de la ligne. A partir des données brutes du SAEIV, Alibus a développé avec les équipes du siège RATPDEV un outil d'analyse par QlikSense permettant 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 effectués 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 effectué. Par exemple :



Sens FR → CH – Annecy/Genève

Heure de pointe matin :

Courses Express

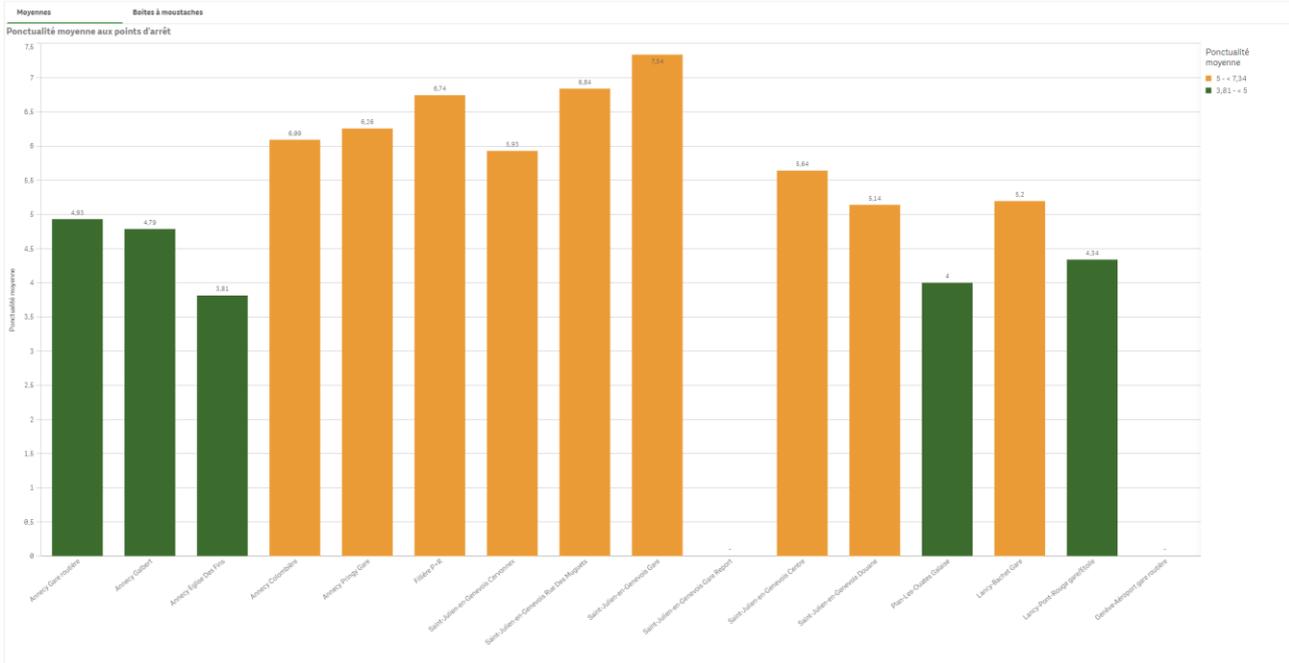


Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)

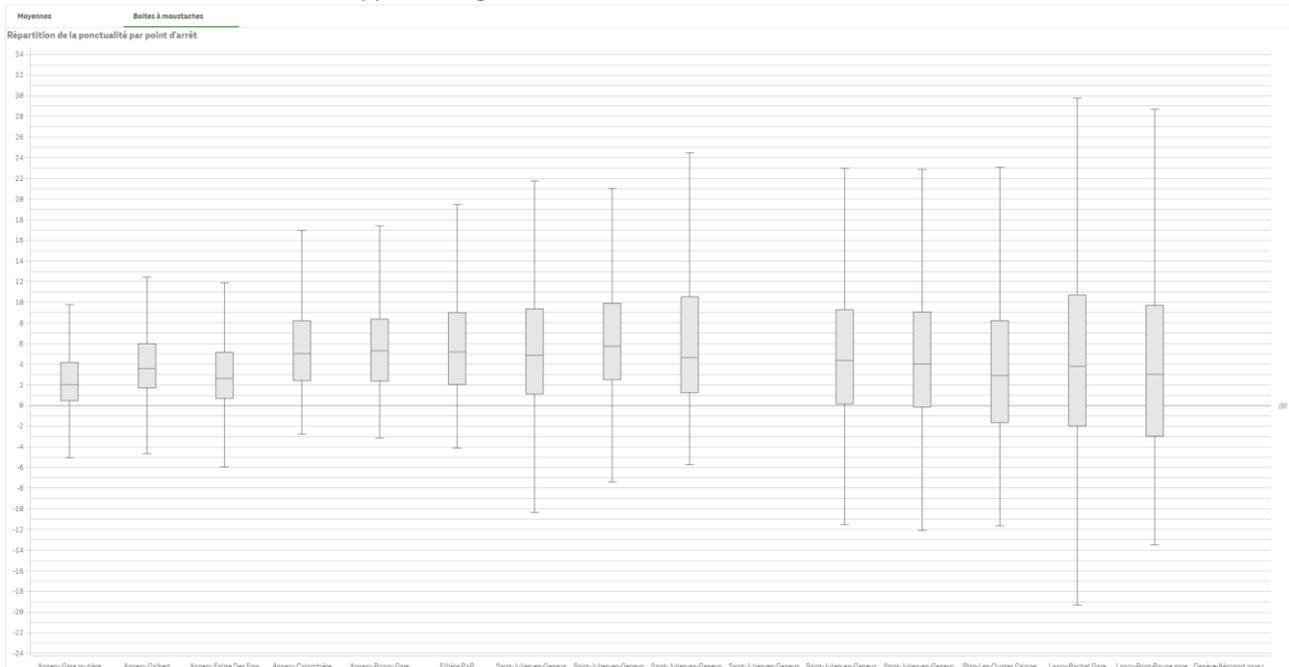




Courses Semi-express



Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)

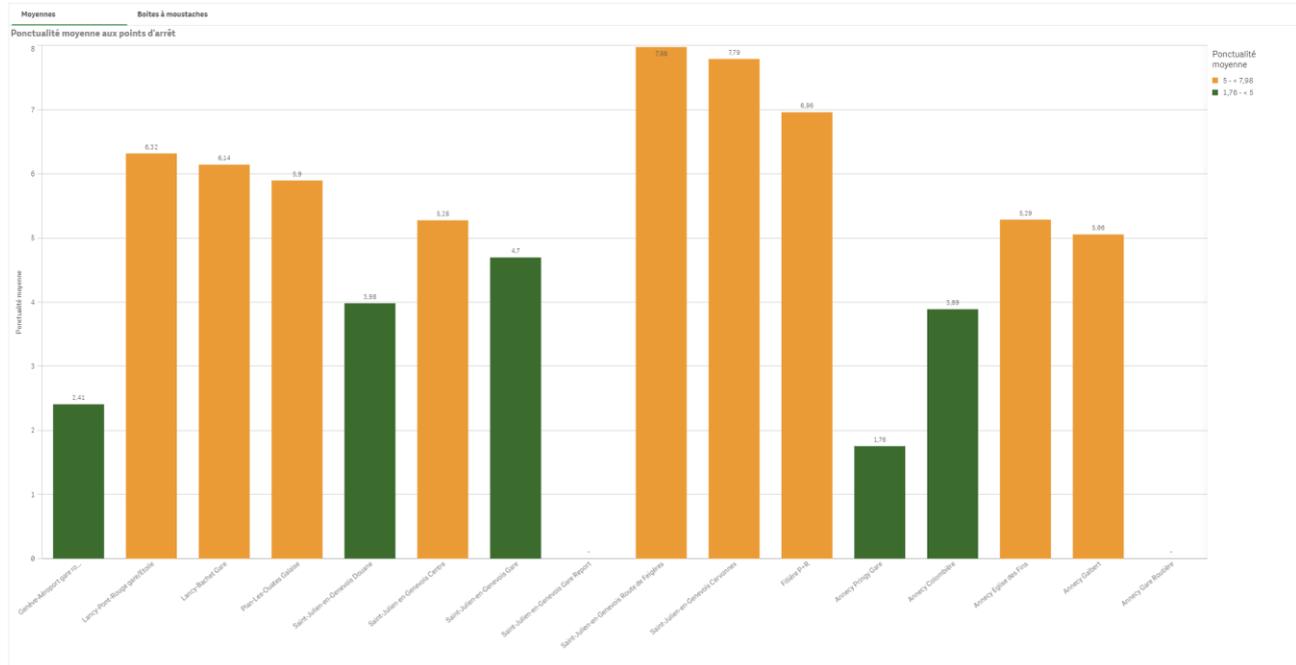




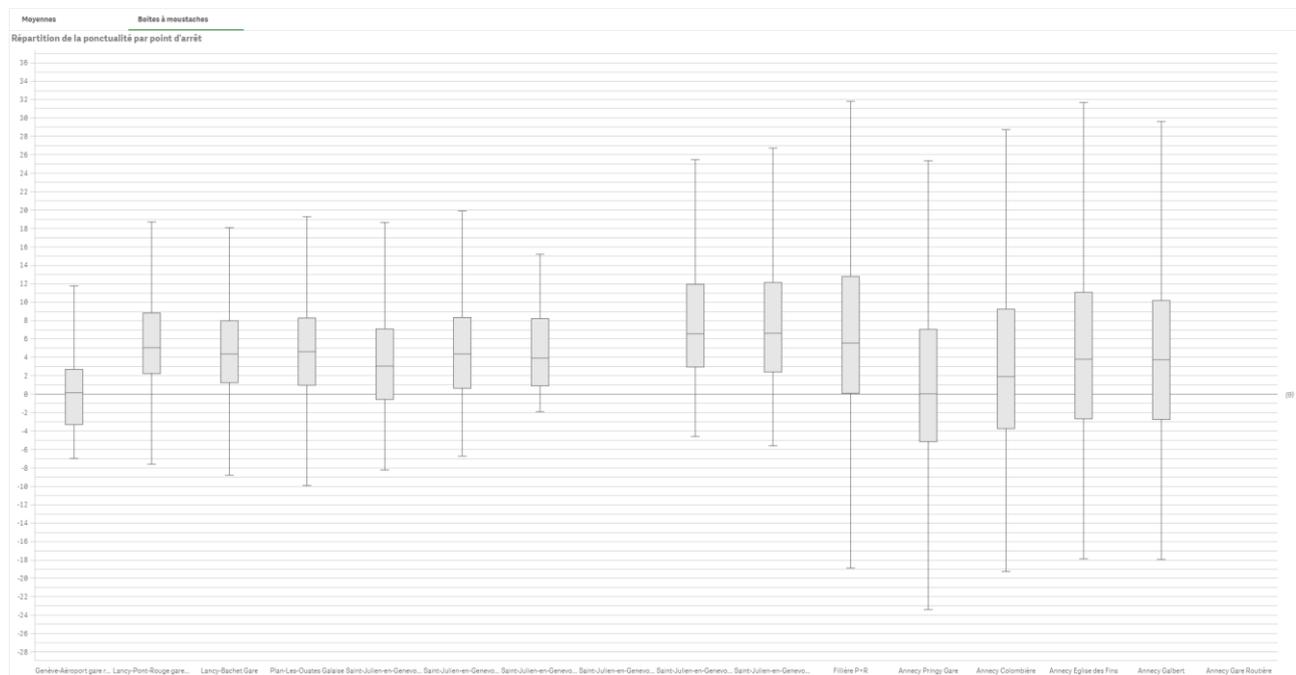
Sens CH → FR - 272-Annecy/Genève

Heure de pointe soir

Du fait des 2 évolutions de l'offre courant 2022, les données ci-dessous sont basées sur les courses express et semi-express.



Mêmes données en écart type (Diagramme boîte à moustache)



Ces études nous montrent 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 Alpbus.

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

4.5.4 Billettique

Des remontées régulières auprès de l'AO ont été formulées afin de régulariser l'indisponibilité de certains titres à bord ;

- La zone 230
- Titres en prévente à destination de l'aéroport
- Titres pour les usagers en situation de handicap
- Contremarque pour les titres émis par la CCG, communauté de communes du genevois

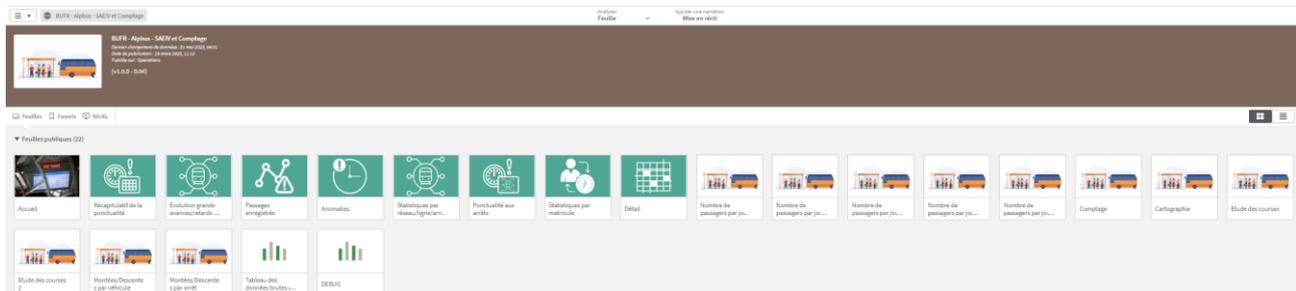
4.5.5 Contrôle

Une campagne massive anti-fraude dont les résultats sont détaillés 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

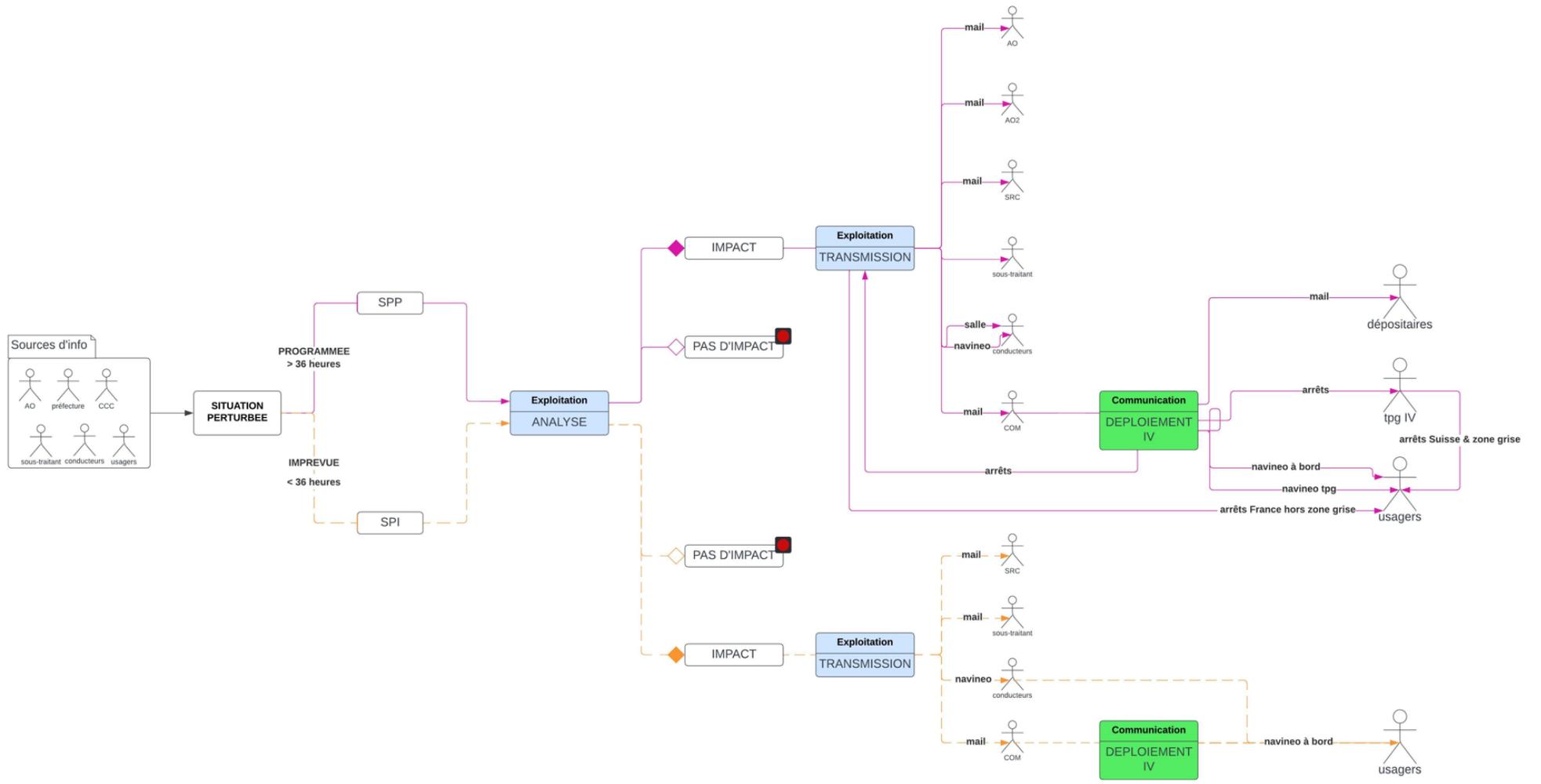
Nous avons mis en place une procédure concernant les situations perturbées prévus (SPP) ainsi que les situations perturbées imprévues (SPI) diffusé à nos exploitations via le schéma à suivre ci-dessous dans le but de faire une communication aux différents services de notre groupe et à la clientèle qui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

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 évènements du réseau et remontés des conducteurs voir ci-dessous :

The screenshot shows a web-based interface titled 'MAIN COURANTE RÉGULATION' for 'ALPBUS' and 'RATP DEV'. It features several input fields and buttons:

- MANAGER**: A dropdown menu.
- LIGNE**: A dropdown menu with sub-options: INTERURBAIN, COURSE, SCOLAIRE, and OCCASIONNEL (Voyage).
- CONDUCTEURS**: A text input field.
- VÉHICULES**: A text input field.
- MOTIF**: A text input field.
- DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT (heure/lieu...)**: A large text area.
- CONSÉQUENCE SUR LE SERVICE (durée perturbation)**: A text input field.
- CONSIGNE EXPLOITATION**: A text input field.
- MOYEN D'INFORMATION**: A text input field.
- Buttons**: 'EFFACER' (red), 'MAIL' (green), and 'SAUVEGARDER' (green).

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		
			Tarifcation Grand Annecy
	règlement d'exploitation		
			reconnaissance TT/supports
Remerciements			
	offre et prestations		
	relation clients		
	autres personnels		
	centre de contacts clientèle		
	conducteurs		
Renseignements			
	Canaux de distribution		
	Horaires, itinéraires		
	Objets perdus		
	Perturbations/Travaux		
	Site Internet/Appli		
	Supports de TT		
	TT, Tarifs et conditions		

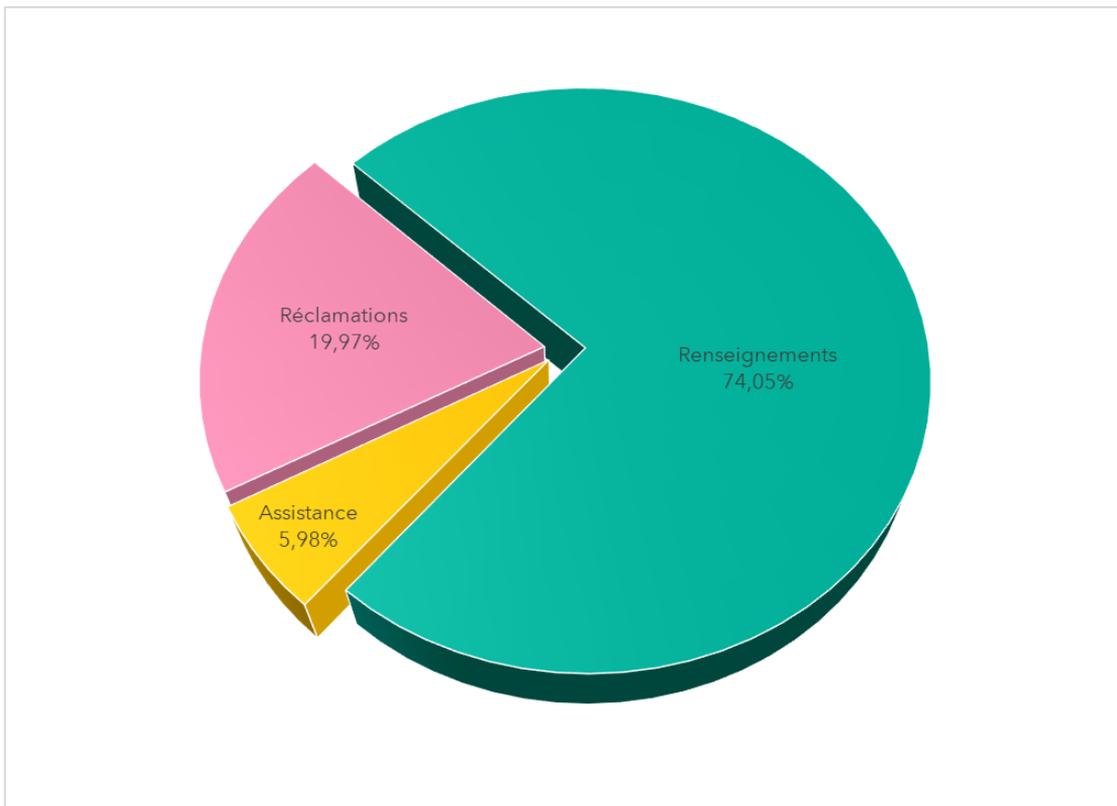
4.6.2 Bilan

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 272 représente 53 % de l'activité Lignes Interurbaines Transfrontalières du Service Relations Clientèle. Elle comptabilise 1 522 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.

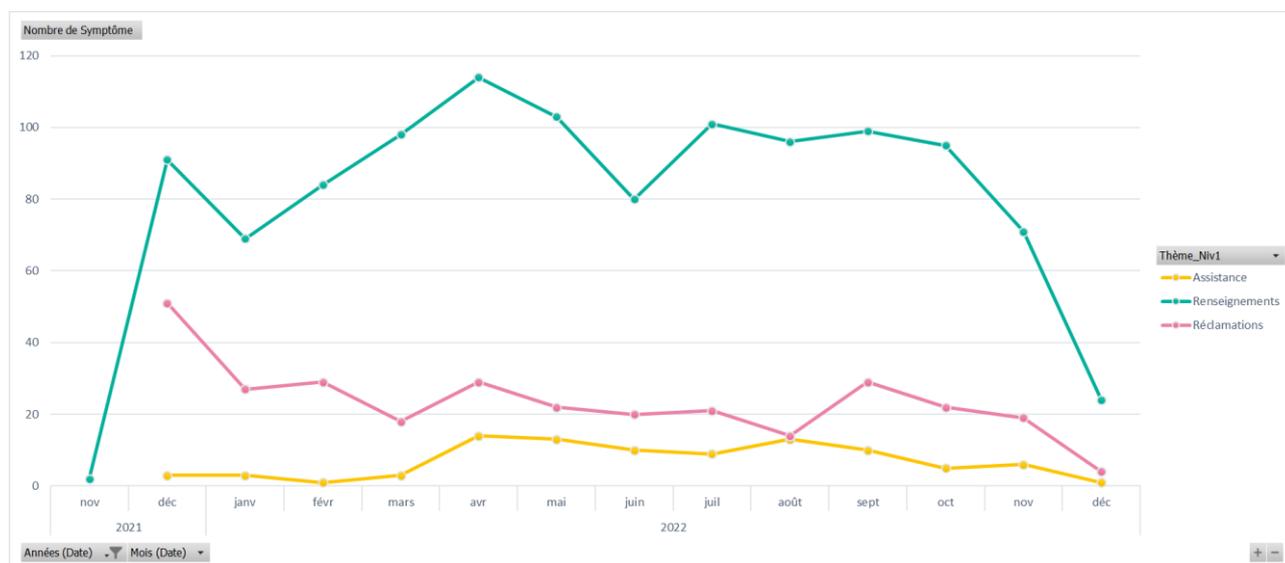
Réclamation : l'utilisateur verbalise son mécontentement.

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. Celles-ci représentent 80% des appels.

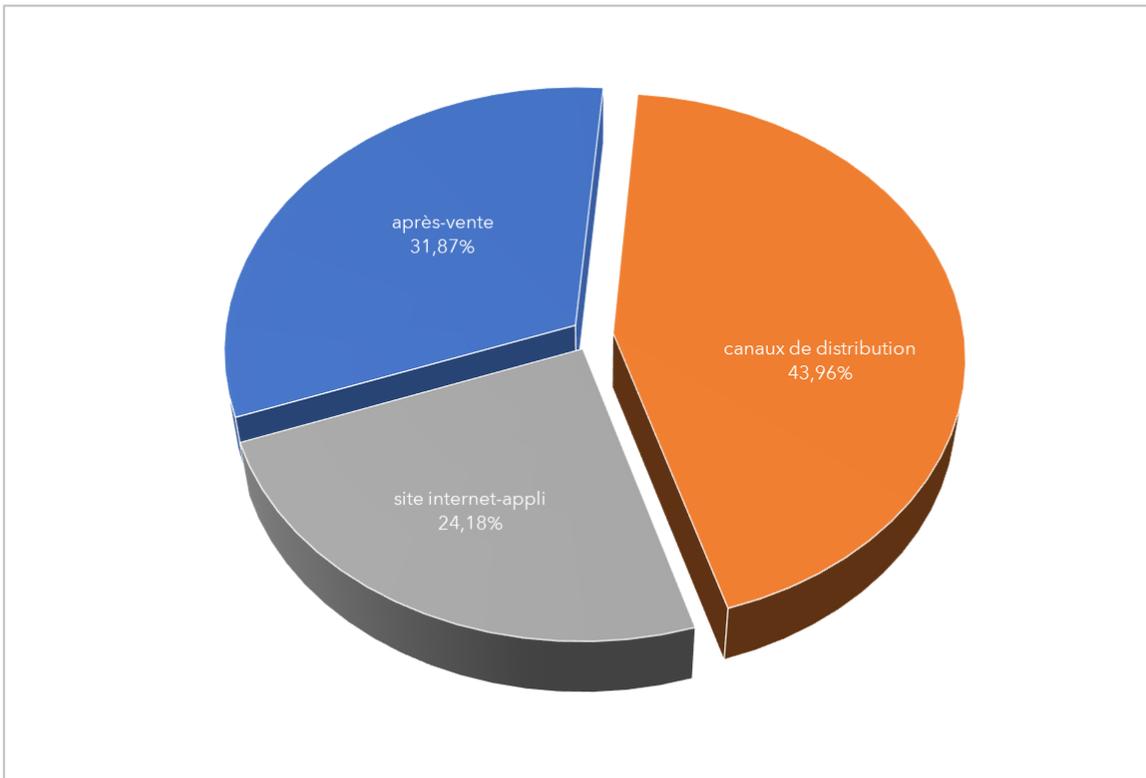


4.6.2.2 Bilan par mois

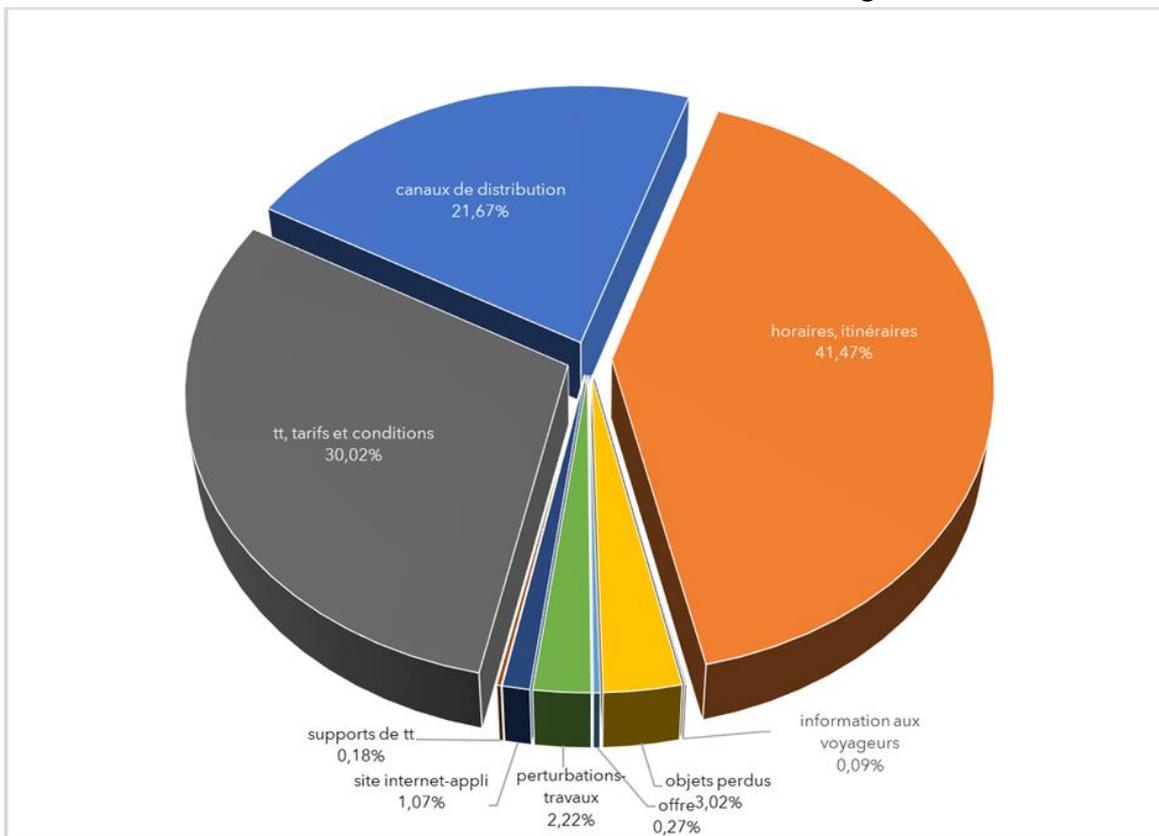
Étiquettes de lignes	Assistance	Réclamations	Renseignements	Total général
2021	3	51	93	147
nov			2	2
déc	3	51	91	145
2022	88	253	1034	1375
janv	3	26	69	98
févr	1	29	84	114
mars	3	18	98	119
avr	14	29	114	157
mai	13	22	103	138
juin	10	20	80	110
juil	9	21	101	131
août	13	14	96	123
sept	10	29	99	138
oct	5	22	95	122
nov	6	19	71	96
déc	1	4	24	29
Total général	91	304	1127	1522



4.6.2.3 Focus sur les demandes d'assistance

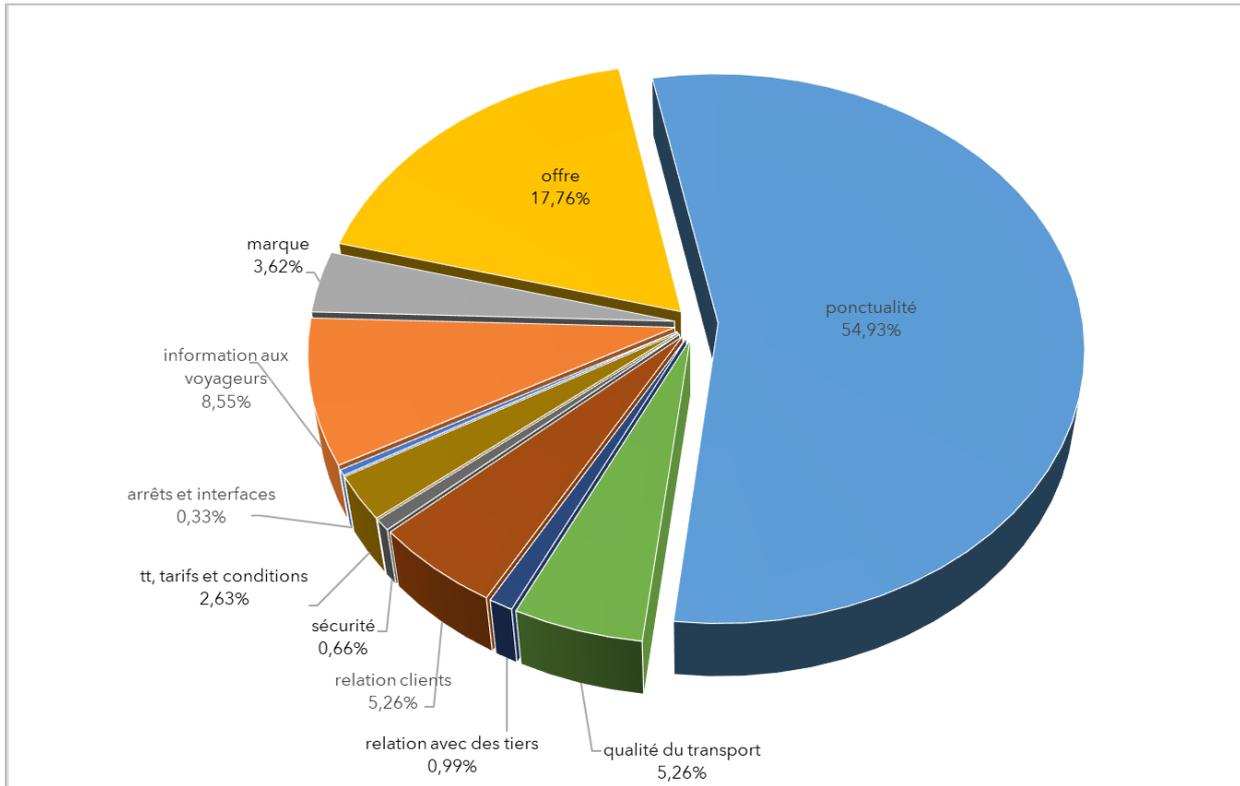


4.6.2.4 Focus sur les demandes de renseignement



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 par les nombreuses sollicitations des voyageurs auprès des conducteurs qui impactent fortement la vitesse commerciale de la ligne.

D'autre part, les données réelles enregistrées par le système d'aide à l'exploitation mettent 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

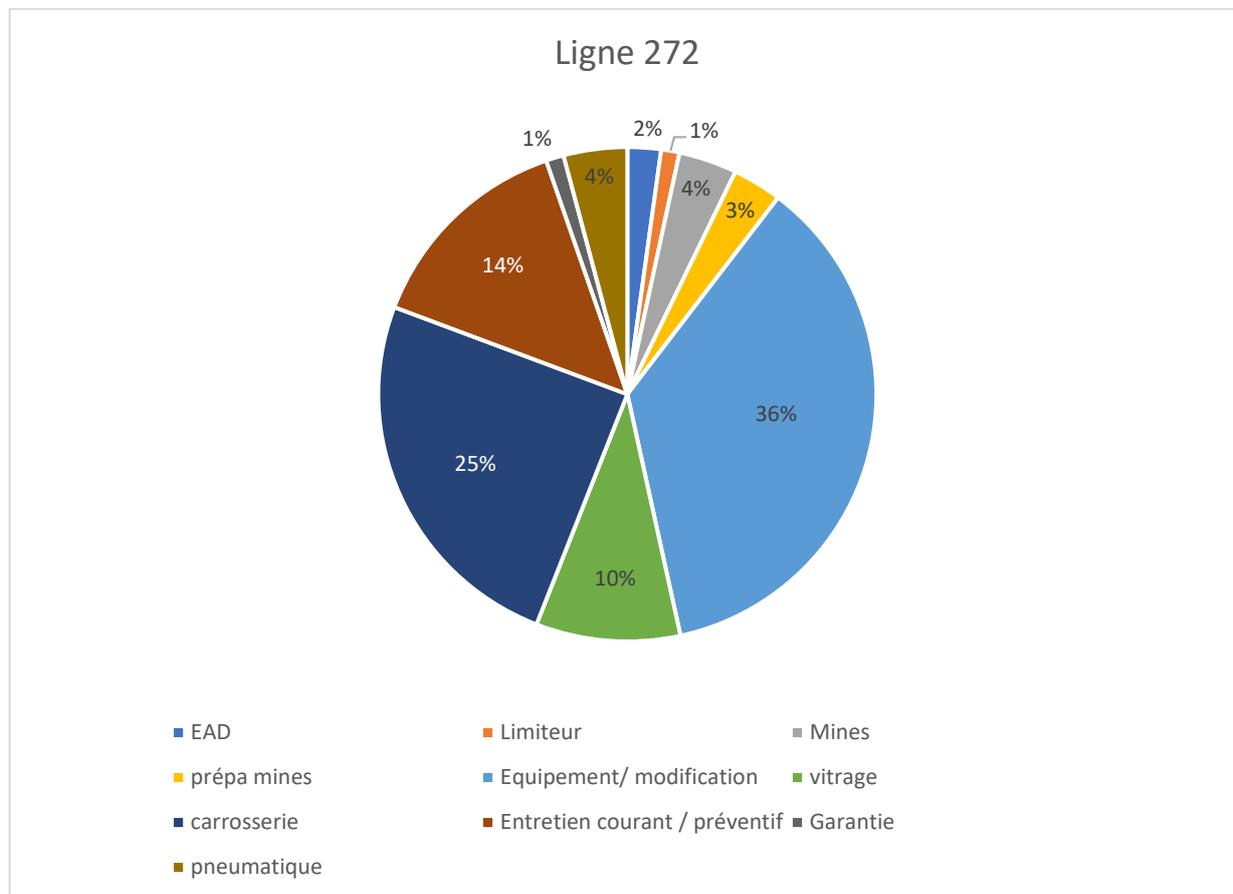
5.1 Maintenance

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 coûts de maintenance en fonction du type d'opération réalisée (en €) :

Ligne 272	EAD	Limiteur	Mine	Prépa mines	Equipement/ Modification	Vitrage	Carrosserie	Entretien courant/ Préventif	Garantie	Pneumatique
	1 402,50	765,00	2 436,67	2 061,99	23 330,00	6 035,56	15 964,31	9 004,68	743,33	2 660,04



Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 272 est composé de quinze MAN Intercity neufs dès le début de l'exploitation. 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 Valide: Non Degré d'urgence: Très haut Full maintenance
 Libellé: PREPARATION MINE
 Demande:

N°Véhicule: 8015	- 21144	MAN	GO-962-JC
N°Série: WMAR92ZZ2N1037143	Date 1ère mise en circulation: 03/12/2021	Modèle com.: LIONS INTERCITY	Génératrice: 742
Genre: 08 ANNECY			

Emission le: 17/05/2023 Effet 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:

Code	Libellé du type d'intervention	Types d'intervention composant cet ordre				
		Mécanicien 1	Mécanicien 2	Mécanicien 3	Mécanicien 4	Mécanicien 5
		N° L.C	N°	N°	N°	N°
PM	PREPARATION AUX MINES	1	48	:	:	:
PM	-----PREPARATION AUX MINES	0	0	:	:	:
FD	-----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	:	:	:
CD	-----TRAIN AV ET AR	0	0	:	:	:
C1	TRAIN AV JEU ROTULE PIED SUR FREIN + COUP VOLANT	0	5	:	:	:
C2	PYLOT...	0	5	:	:	:
C3	TRAIN AR JEU SILENBLOC TRANT DE PONT	0	5	:	:	:
ID	-----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/VS 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	AUTOCOLLANT VITESSE	0	2	:	:	:
E3	CATADIPYRE 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	:	:	:

Travaux sur ordre terminés

Signature intervenant: _____ Signature responsable: _____

DATE: 22/05/2023 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:	2022110075	Kms entrée atelier		64 704			
Libellé:	VIDANGE MOTEUR						
N° ordre:							
N° Véhicule:	8013	21139	MAN	GD-797-HP	TCP	LION'S INTER	
Date de début:	29/09/2022	Heure début:	08:00	Créé par:	B.SIMON	Créé 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/TB 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	AUTOCOLLANT VITESSE	0	2			
E3	CATADIOPTRE 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			
VMOT	VIDANGE MOTEUR	0	30			
RFHU	REPLACEMENT FILTRE HUILE MOTEUR	0	10			
RFGO	REPLACEMENT FILTRE GO	0	30			
RFADB	REPLACEMENT 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
NDIR	NIVEAU DIRECTION	0 : 1
NEMBFR	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 MAINTIEN	0 : 1
I5	SIEGES GUIDE BLOCAGE RELEVAGE	0 : 1
I6	ETAT CEINTURES ET ATTACHER	0 : 10
I7	ECLAIRAGE EMMARCHEMENT/INTERIEUR/TB 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	AUTOCOLLANT VITESSE	0 : 2
E3	CATADIOPTRE 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	0			
LAV MOT	LAVAGE MOTEUR	1	0			

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	0			

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 mécanicien:	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Coût total de la main d'oeuvre interne										318,00 €

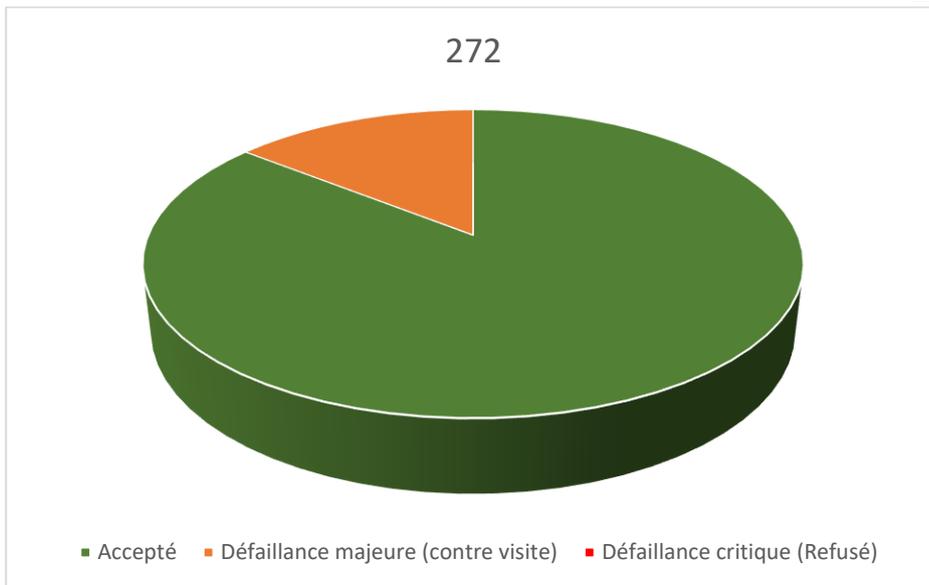
Pièces détachées sorties du stock								
Fournisseur	Référence	Désignation	Qté mini	Casier	Imputation	Prix HT	Quantité	Montant HT
001345	36252256004	FEU ANTIBROUILLARD AR	0,00		0404	31,9500 €	1,00	31,95 €
001345	36253206003	CLIGNOTANT	0,00		0404	66,4780 €	1,00	66,48 €
001345	81125030039	CARTOUCHE WEBASTO FILTRE 54/66	0,00		0101	10,6500 €	1,00	10,65 €
001345	51055017160	FILTRE A HUILE P. VIDANGE MOTEUR	0,00		0201	15,2700 €	1,00	15,27 €
001345	81125016129	CARTOUCHE DE PRÉFILTRE	0,00		0202	35,9800 €	1,00	35,98 €
001345	6566310239	BAGUE-JOINT 22,3X30X1,5-ST/FKM1-80	0,00		0201	5,1200 €	1,00	5,12 €
001345	51125036003	CARTOUCHE DE FILTER A CARBURANT	0,00		0202	30,9400 €	1,00	30,94 €
001345	82521020013	CARTOUCHE DESSICCATEUR D'AIR	0,00		0804	17,9000 €	1,00	17,90 €
001345	81084050018	ELEMENT FILTRANT - FILTRE A AIR	0,00		0203	77,8800 €	1,00	77,88 €
001345	81066680009	ELEMENT FILTRE A HUILE HYDRASTATI	0,00		0205	77,0000 €	1,00	77,00 €
Coût total pièces détachées sorties du stock								369,17 €

Pièces directes							
N°BL/Facture	Fourniss.	Référence	Désignation	Prix HT	Qté	Remise	Montant HT
Coût total pièces directes							0,00 €
Main d'oeuvre sous traitance					ALPBUS		
Fournisseur	N° Facture	Libelle	hh:mm	Montant HT			
Coût total main d'oeuvre 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 272	Nb de passages aux mines	Accepté	Défaillance majeure (contre-visite)	Défaillance critique (refusé)
	30	30	5	0



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

- 4 pour absence d'attestation d'équipement EAD (qui n'avait pas été fourni par MAN). Problème réglé depuis.
- 1 pour problème module ADBLUE survenu sur le trajet pour aller au contrôle. Repris en garantie par le constructeur.

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 272	Référence	Date	Description	Statut
	7956TW	29/10/2022	La vitre montée derrière le poste de conduite peut se briser	Traité

5.1.4 Equipements des véhicules

5.1.4.1 Vidéo protection

Les véhicules affectés à la ligne 272 sont équipés de systèmes vidéo Autonome de type SPEC.



Alibus a installé 3 caméras par autocars.

La caméra de vidéo protection autonome enregistre le flux vidéo en FIFO sur sa carte micro SD intégrée.

Chaque caméra installée dans un véhicule fonctionne en totale autonomie.

L'enregistrement débute environ 1 minute après la mise sous tension de la caméra (après-contact véhicule).

Il s'arrête lorsque l'alimentation de la caméra est coupée.

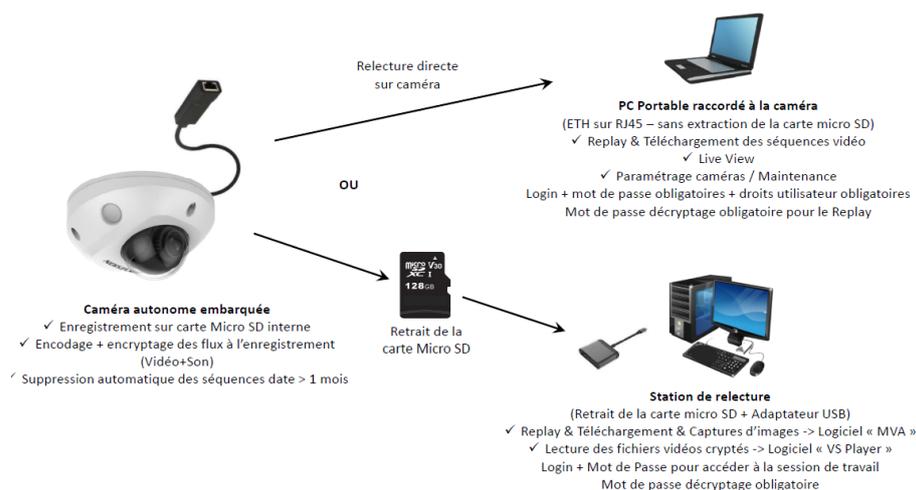
Le Firmware de la caméra permet de respecter les contraintes du RGPD suivantes :

Encryptage des séquences vidéo enregistrées sur la carte micro SD

Suppression automatique à chaque mise sous tension de la caméra, des séquences vidéo qui ont plus de 30 jours d'ancienneté (le paramètre de délai d'expiration est paramétrable, mais par défaut défini à 30 jours)

La lecture d'une séquence vidéo encryptée ne peut se faire qu'après saisie du mot de passe de décryptage :

- directement sur la caméra, à partir de son interface Web avec un PC (identifiant, mot de passe, mot de passe de décryptage et droits nécessaires)
- avec le logiciel MVA (mot de passe de décryptage nécessaire)
- avec le logiciel VS Player pour une séquence déjà téléchargée (mot de passe de décryptage nécessaire)



La société SPEC a été mis en liquidation en octobre 2022. Alibus a traité avec SEIPRA qui commercialise maintenant également ce matériel afin qu'ils puissent reprendre le paramétrage et la maintenance de ces systèmes.

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

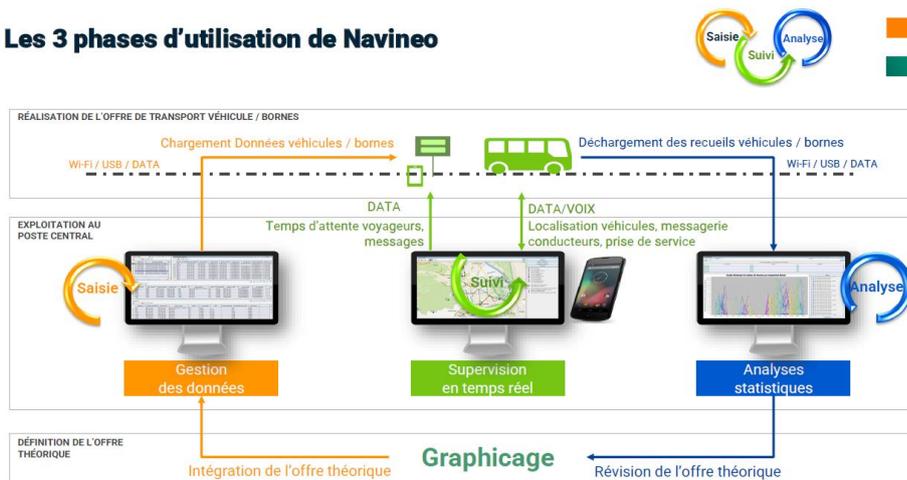
L'équipement en SAEIV INEO NAVINEO est le suivant.

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

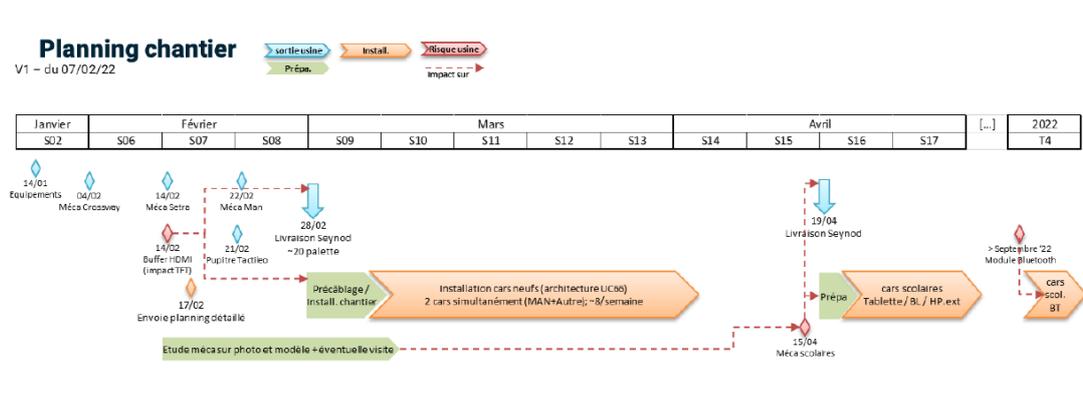
Le système NAVINEO suit le principe suivant :

Les 3 phases d'utilisation de Navineo



EQUANS Centre de formation - Propriété d'EQUANS - Ineo Systrans / Confidential 21016-FOR-22030 A NE9 - Support de formation analyse - ALPBUS Anney Aoit 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} aout 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 remontées 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 récupérées pour le temps différé dès la synchronisation en WiFi.

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 comptage sont pilotées par le SAEIV. Bien qu'incomplètes au démarrage, les données restent fiables. Des données sont disponibles à partir d'août 2022, un redressement automatisé des données 2022 est en cours de conception en 2023.

5.1.4.4 Priorité aux feux

Comme demandé au 38.4 du contrat, nos 15 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 Livraison





5.1.5 Evolution état général des matériels

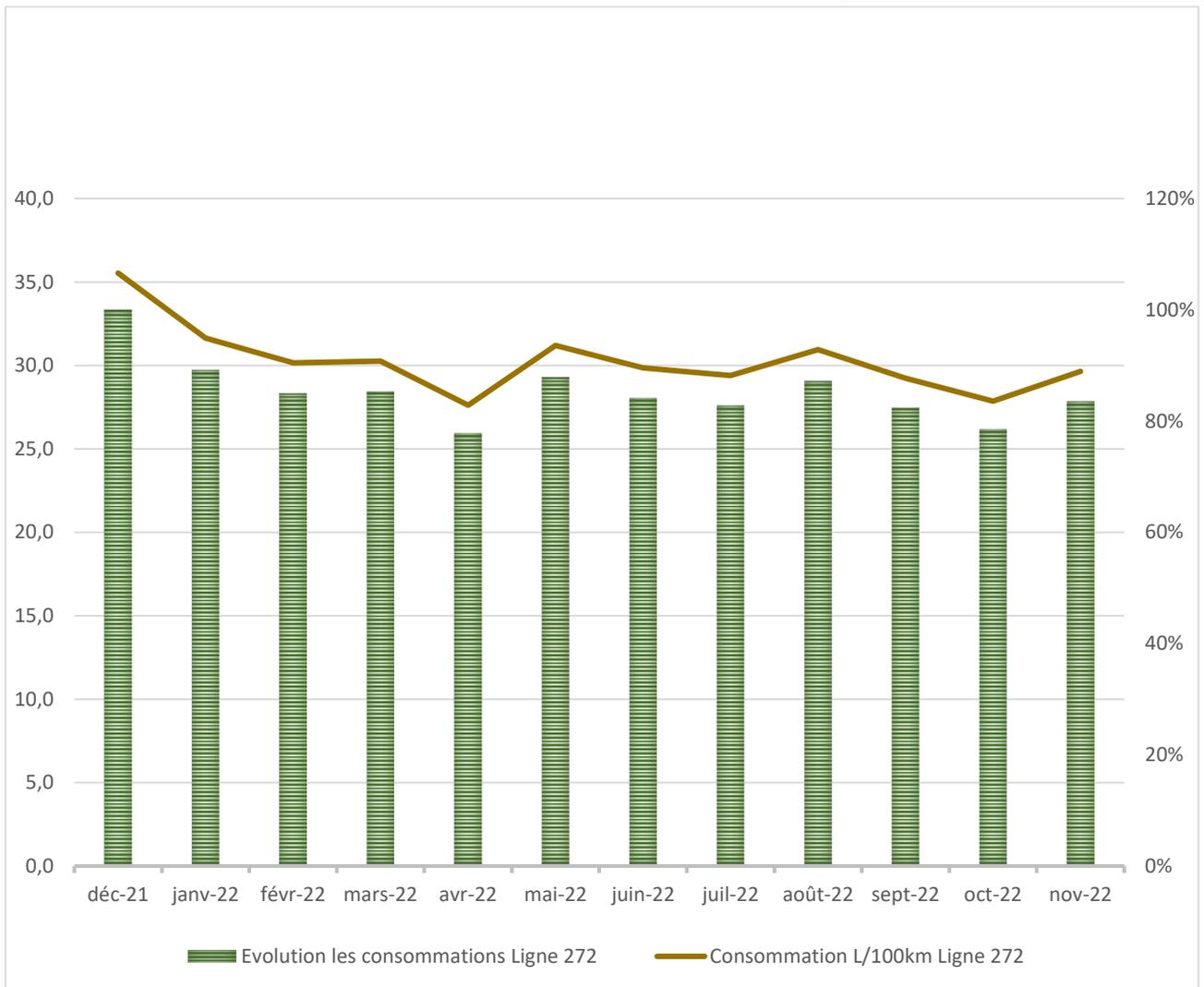
Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 272 est composé de quinze MAN Intercity neufs dès le début de l'exploitation. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur.

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 272	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	35,5	31,6	30,2	30,3	27,6	31,2	29,9	29,4	30,9	29,2	27,9	29,6
Evolution les consommations	100,0%	89,1%	84,9%	85,3%	77,8%	87,9%	84,1%	82,8%	87,2%	82,4%	78,5%	83,5%



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 éco-conduite.
- 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

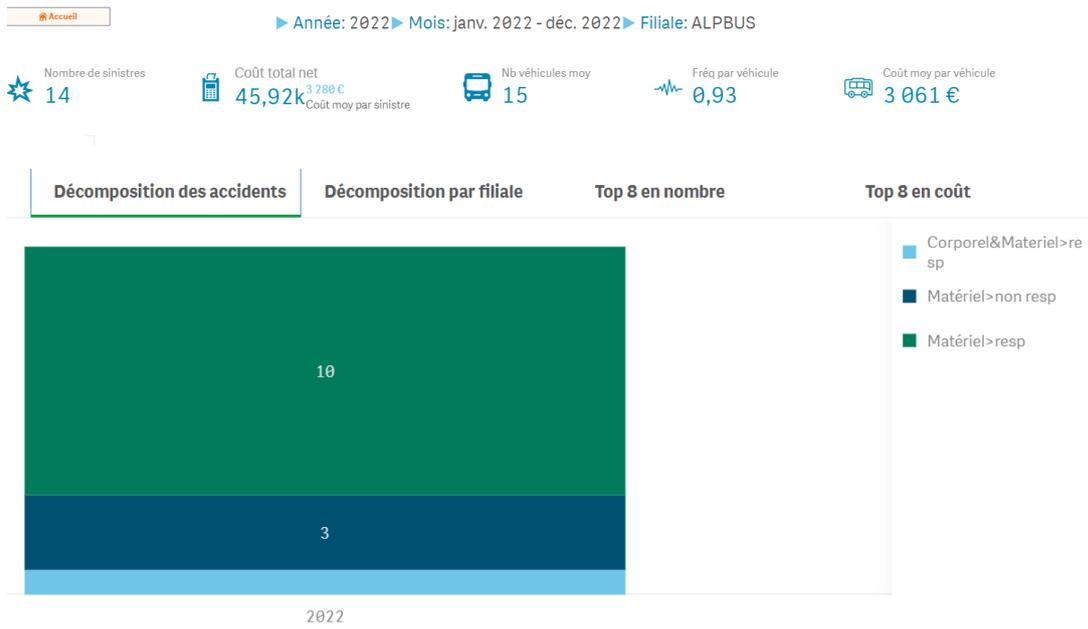
Inventaire des accidents

Déclarations Assurance Véhicules de Lignes

Date de déclaration	Date du sinistre	Immatriculation	Heure du sinistre	Date de clôture	Dommages	Lieu du sinistre	Circonstances	Responsabilité	Coût total	Recours	Coût total net	Coût RC responsab
21/03/2022	11/01/2022	GD796HP	15:00	21/06/2022	Matériel	RD POINT DE GAULLE 74000 ANNECY	Change de file	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
30/05/2022	20/05/2022	GD796HP	06:40	-	Corporel&Materie	64 ROTUE DU GRAND LANCY	Non respect d'une priorité / signalisation	100	24 800 €	0 €	24 800 €	24 800 €
12/07/2022	02/06/2022	GD153HQ	11:00	-	Matériel	6 CH DE BRANCHY - 74600 SEYNOD	Heurte un corps fixe	100	2 116 €	0 €	2 116 €	2 116 €
07/07/2022	04/07/2022	GD187HP	18:12	-	Matériel	GARE D'ANNECY 74000 ANNECY	Cumul d'interdictions / feux ou circ. indéterminées	50	853 €	0 €	853 €	853 €
09/09/2022	10/07/2022	GD187HP	14:05	17/02/2023	Matériel	74600 SEYNOD	Heurte l'arrière-même sens/même file	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
19/09/2022	01/08/2022	GD191HP	00:00	-	Matériel	DEPOT - 6 CHEMIN BRANCHY 74600 SEYNOD	Heurte un corps fixe	100	2 716 €	0 €	2 716 €	2 716 €
19/09/2022	02/08/2022	GD157HQ	17:53	14/12/2022	Matériel	74000 ANNECY	Heurte l'arrière-même sens/même file	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
07/09/2022	09/08/2022	GD161HQ	16:45	-	Matériel	2 RUE DE CHEVENE 74000 ANNECY	Chute d'objet	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
01/09/2022	22/08/2022	GD190HP	13:08	-	Matériel	74160 ST JULIEN EN GNEVOIS	Non respect d'une priorité / signalisation		1 300 €	0 €	1 300 €	0 €
27/09/2022	26/09/2022	GD796HP	18:50	-	Matériel	1212 GRAND LANCY	Change de file	100	1 300 €	0 €	1 300 €	1 300 €
09/01/2023	04/10/2022	GD157HQ	14:00	-	Matériel	74000 ANNECY	Non respect d'une priorité / signalisation	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
09/01/2023	19/10/2022	GD153HQ	12:30	-	Matériel	134 AVENUE DE GENEVE 74000 ANNECY	Change de file		1 300 €	0 €	1 300 €	0 €
09/01/2023	05/11/2022	GD153HQ	19:00	20/02/2023	Matériel		Empiète sur voie inverse	100	1 706 €	0 €	1 706 €	1 706 €
09/01/2023	08/12/2022	GD962JC	12:35	-	Matériel	RUE DE CHEVENE 74000 ANNECY	Change de file		1 300 €	0 €	1 300 €	0 €



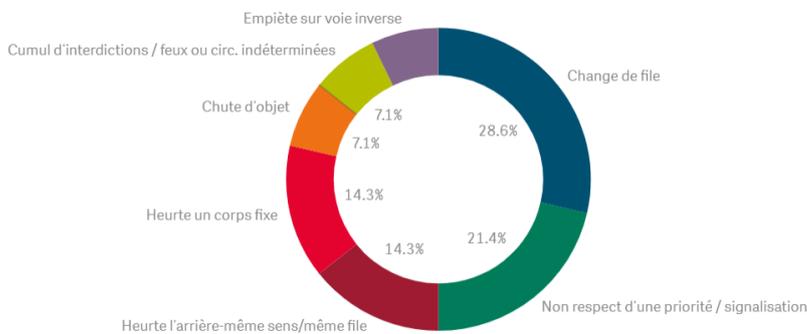
Voici le bilan des accidents déclarés à notre assurance.



Concernant les accidents responsables :



La répartition des causes est explicité dans le graphique suivant :



Suivi de l'accidentologie sans tiers

	vitrage	carrosserie
272	6035,56	15964,31

5.2.1 Process

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 272												
	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	1	0
Incivilités	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0
Total	0	1	1	0								

Nous pouvons constater que la ligne 272 sur l'année 2022 a été relativement sûr avec 2 évènements qui sont bien entendu deux de trop :

1. Le jeudi 6 octobre 2022, notre conducteur s'est fait menacer verbalement par un client
2. Le mardi 1 novembre, notre conducteur a été agressé physiquement par des automobilistes à la suite d'une altercation.

Le lancement de la ligne a été ponctuée d'une incompréhension de la clientèle lors du démarrage ce qui a engendrée des blocages par voie de presse et une mobilisation de tout l'encadrement lors de la première journée avec une clientèle relativement agressives.

5.3.2 Mesures mises en place

Alpbus a mis des procédures comme suit :

Mise en place de formation sur la billettique pour nos conducteurs avec des points quotidien 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 (Scat) sillonne le réseau afin de contrôler les titres des usagers, renseigner et faire acte de dissuasion via leurs 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 Process

Alpbus est fortement engagé dans le management de la sureté. A cet effet Alpbus a tracé dans un document tout le process de management de la sureté 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 :

- Sécurisé 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
- Prévoir des temps d'échange régulier avec le salarié

5.4 Exploitation

5.4.1 Bilan 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	Courses commerciales	Adaptations scolaires
KILOMÉTRAGES PARCOURUS	En charge	Contractuellement prévues FTL (total annuel /12mois)	558 614,98	116 968,67	29284,57	4873,69	45961,24	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	
		Réelles	577 490,18	116 968,67	29284,57	4873,69	45961,24	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	42744,32	9747,39	45214,55	9747,39	48336,92	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	103,4%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	88,4%	100,0%	93,5%	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!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	276914,99	194627,04	11538,12	8109,46	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92
		Réelles	312 536,05	208 579,13	20332,28	10232,51	25811,60	19556,01	27460,83	15006,01	27461,03	20727,01	22309,33	15621,01	22795,32	19575,01	22795,32	19575,01
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	112,86%	107,17%	176,22%	126,18%	111,85%	120,58%	119,00%	92,52%	119,00%	127,80%	96,68%	96,31%	96,78%	120,69%	120,69%	120,69%
	% 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!	#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														
KILOMÉTRAGES PARCOURUS	En charge	Contractuellement prévues FTL (total annuel /12mois)	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	48336,92	9747,39	4873,69	
		Réelles	44692,02	9747,39	43474,26	9747,39	46970,46	9747,39	45966,60	9747,39	44813,63	9747,39	45880,12	9747,39	45814,57	9747,39	4873,69	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	92,5%	100,0%	89,9%	100,0%	97,2%	100,0%	95,1%	100,0%	92,7%	100,0%	94,9%	100,0%	94,8%	100,0%	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!	#DIV/0!	#DIV/0!	
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	23076,25	16218,92	11538,12	8109,46	23076,25	
		Réelles	22559,87	19858,01	23370,89	12752,01	26274,51	10935,01	23317,26	19580,01	23046,99	16872,01	23755,22	17632,01	24040,92	10232,51	23076,25	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	97,76%	122,44%	101,26%	78,62%	113,06%	57,42%	101,04%	120,72%	95,87%	104,03%	102,34%	106,71%	208,36%	126,18%	126,18%	
	% 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!	#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													
HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	16 694,58	4 260,00	905,00	126,00	1409,58	530,00	1438,00	252,00	1438,00	580,00	1438,00	277,20	1438,00	504,00	
		Réelles	16 813,42	4 260,00	905,00	126,00	1476,53	530,00	1333,64	252,00	1476,53	580,00	1428,90	277,20	1476,53	504,00	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	101%	100,00%	100,0%	100,0%	104,7%	100,0%	92,7%	100,0%	102,7%	100,0%	99,4%	100,0%	102,7%	100,0%	
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!												
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	7 851,45	-	1071,96	-	1669,62	-	1703,29	-	1703,29	-	1703,29	-	1703,29	-	1703,29
		Réelles	19 912,90	1 886,00	1071,96	-	1748,71	241,50	1579,48	115,00	1748,71	264,50	1692,30	126,50	1748,71	230,00	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	254%	#DIV/0!	100,00%	#DIV/0!	104,74%	#DIV/0!	92,73%	#DIV/0!	102,67%	#DIV/0!	99,35%	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!	#DIV/0!
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!	100,0%	#DIV/0!	95,5%	0,0%	107,8%	0,0%	97,4%	0,0%	100,6%	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													
HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	1438,00	529,20	1438,00	100,80	1438,00	0,00	1438,00	554,40	1438,00	378,00	1438,00	428,40	476,30	252,00	
		Réelles	1428,90	529,20	1476,53	100,80	1476,53	0,00	1428,90	554,40	1476,53	378,00	1428,90	428,40	476,30	252,00	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	99,4%	100,0%	102,7%	100,0%	102,7%	#DIV/0!	99,4%	100,0%	102,7%	100,0%	99,4%	100,0%	100,0%	100,0%	
		% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!													
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		Réelles	1692,30	241,50	1748,71	46,00	1748,71	0,00	1692,30	253,00	1748,71	172,50	1692,30	195,50	564,10	115,00	
		Réelles du même mois de l'année N-1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
		% réel / contractuel	#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%	



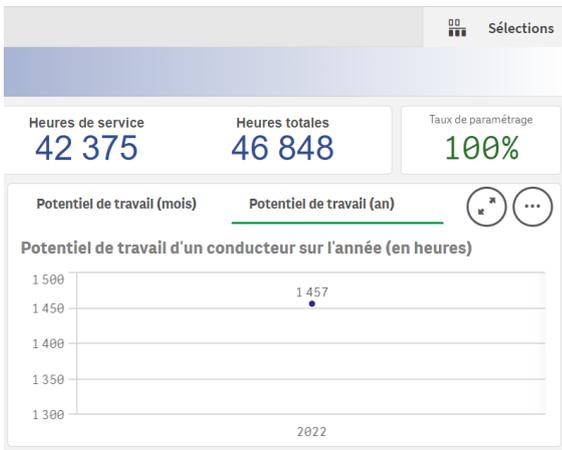
5.4.2 Contrat de sous-traitance et bilan

Alpbus a sous-traité 10 services véhicule d'adaptation scolaire. Le contexte de pénurie de conducteurs ne nous a pas facilité la négociation de ces contrats, ne nous laissant pas la possibilité de les exploiter en propre, ce qui a engendré des coûts de sous-traitance plus importants.

5.4.3 Performance de la ligne : ratios techniques et économiques

NAVINEO - Fenêtre d'analyse - ALPBUS - fdumas																								
Centre d'exploitation : ALPBUS Du 01/01/2022 Au 31/12/2022																								
Ligne																								
Synthèse																								
Cumul	5	40 175	86 798	18 195	3 753	6 329	24 955	15 449	18 555	21%	68 128	63	100%	3 965	7675 54 32	7675 54 32	5470 05 34	2205 48 58	08 50 32	292 37 41	1353 50 03	29,06	30,70	
Min	5	40 175	86 798	18 195	3 753	6 329	24 955	15 449	18 555	21%	68 128	63	100%	3 965	7675 54 32	7675 54 32	5470 05 34	2205 48 58	08 50 32	292 37 41	1353 50 03	29,06	30,70	
Moy	5,00	40 175,00	86 798,00	18 195,00	3 753,00	6 329,00	24 955,00	15 449,00	18 555,00	21%	68 128,00	63,00	100%	3 965,00	7675 54 32	7675 54 32	5470 05 34	2205 48 58	08 50 32	292 37 41	1353 50 03	29,06	30,70	
Max	5	40 175	86 798	18 195	3 753	6 329	24 955	15 449	18 555	21%	68 128	63	100%	3 965	7675 54 32	7675 54 32	5470 05 34	2205 48 58	08 50 32	292 37 41	1353 50 03	29,06	30,70	
Ect																								
Nb	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

Nos données NAVINEO nous indique une vitesse commerciale moyenne d'environ 29,06 km/h en prenant en compte le marquage aux arrêts.



La référence sur le potentiel de travail d'un conducteur étant de 1607 heures sur une année, celui-ci se situe en moyenne à 1457 heures chez Alpbus. Le système de roulement des conducteurs est optimal.



Nous constatons que nos différentes courbes se ressemblent entre nos kilomètres et nos heures ce qui veut dire que nous maîtrisons notre performance d'exploitation.

5.5 Suivi des biens

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 (€TTC)

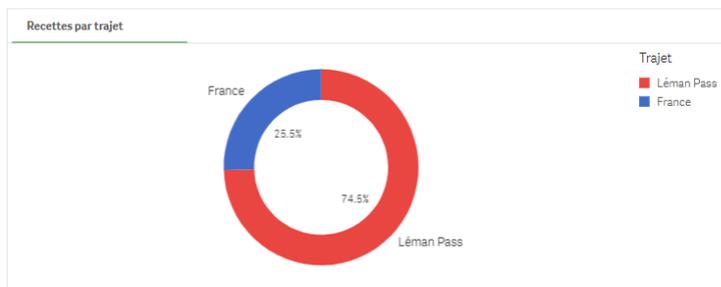
2022	TOTAL				12/12/21 au 31/12/21		janv-22		févr-22		mars-22		avr-22		mai-22	
	Coursures commerciales		Adaptations scolaires		Coursures commerciales	Adaptations scolaires										
	Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)	Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)												
Parcours	876 754	1 229 748	0	0	18 953		38 749		50 984		67 195		60 586		64 144	
Compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	3 510	110 000	0	0	106		217		230		299		225		285	
Compensations tarifaire zone 10 (Unireso)	3 655	15 545	0	0	292		187		267		283		280		279	
Compensations tarifaire zone locale 230	1 636	1 524	0	0												
Compensations tarifaires Sibra (zone 380)	15 514	10 661	0	0	91											
Compensations Décllic' billets et carnets	9 794	24 342	0	0	99		817		894		1 082		815		1 041	
Compensations Décllic' abo 300/400 (jusqu'à août année N)	160 890	170 172	0	0												
Compensations exploitant sortant pour titres en cours de validité	30 317	0	0	0	4 889		2 872		2 982		2 796		2 721		2 923	
Contributions Forfaitaires scolaires (+ cartes scolaires)	0	0	330 082,20	296 187,10			16 719		24 681		24 681		24 681		24 681	
Indemnités forfaitaires et produits des amendes	0	13 860			0		0		0		0		0		0	
TOTAL mois de l'année N	1 102 071	1 575 852	330 082		24 430		16 719		42 842		24 681		55 357		24 681	
Rapport réel / contractuel		70%														
Total du même mois de l'année N-1																
% 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!	

2022	juin-22		juil-22		août-22		sept-22		oct-22		nov-22		01/12/22 au 10/12/22	
	Coursures commerciales	Adaptations scolaires												
Parcours	71 324		108 541		95 860		94 711		92 064		86 362		27 280	
Compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	291		273		320		357		371		396		139	
Compensations tarifaire zone 10 (Unireso)	262		264		264		294		507		360		118	
Compensations tarifaire zone locale 230													1 636	
Compensations tarifaires Sibra (zone 380)													15 424	
Compensations Décllic' billets et carnets	858		650		574		1 004		854		874		235	
Compensations Décllic' abo 300/400 (jusqu'à août année N)					94 753		22 046		22 046		22 046			
Compensations exploitant sortant pour titres en cours de validité	2 940		2 654		2 649		1 369		728		570		223	
Contributions Forfaitaires scolaires (+ cartes scolaires)		24 681		24 681		27 517		46 034		28 868		28 868		9 312
Indemnités forfaitaires et produits des amendes	0		0		0		0		0		0		0	
TOTAL mois de l'année N	75 675	24 681	112 382	24 681	194 419	27 517	119 781	46 034	116 570	28 868	110 608	28 868	45 055	9 312
Rapport réel / contractuel														
Total du même mois de l'année N-1														
% par rapport au même mois de l'année N-1	#DIV/0!	#DIV/0!												

Le montant de la compensation zone 10 unireso étant défini en CHF et n'étant pas encore versé par la communauté tarifaire, le montant affiché en euros est une estimation et sera réajusté en fonction du taux de change du jour du versement.

6.1.2 Recettes directes Parcours

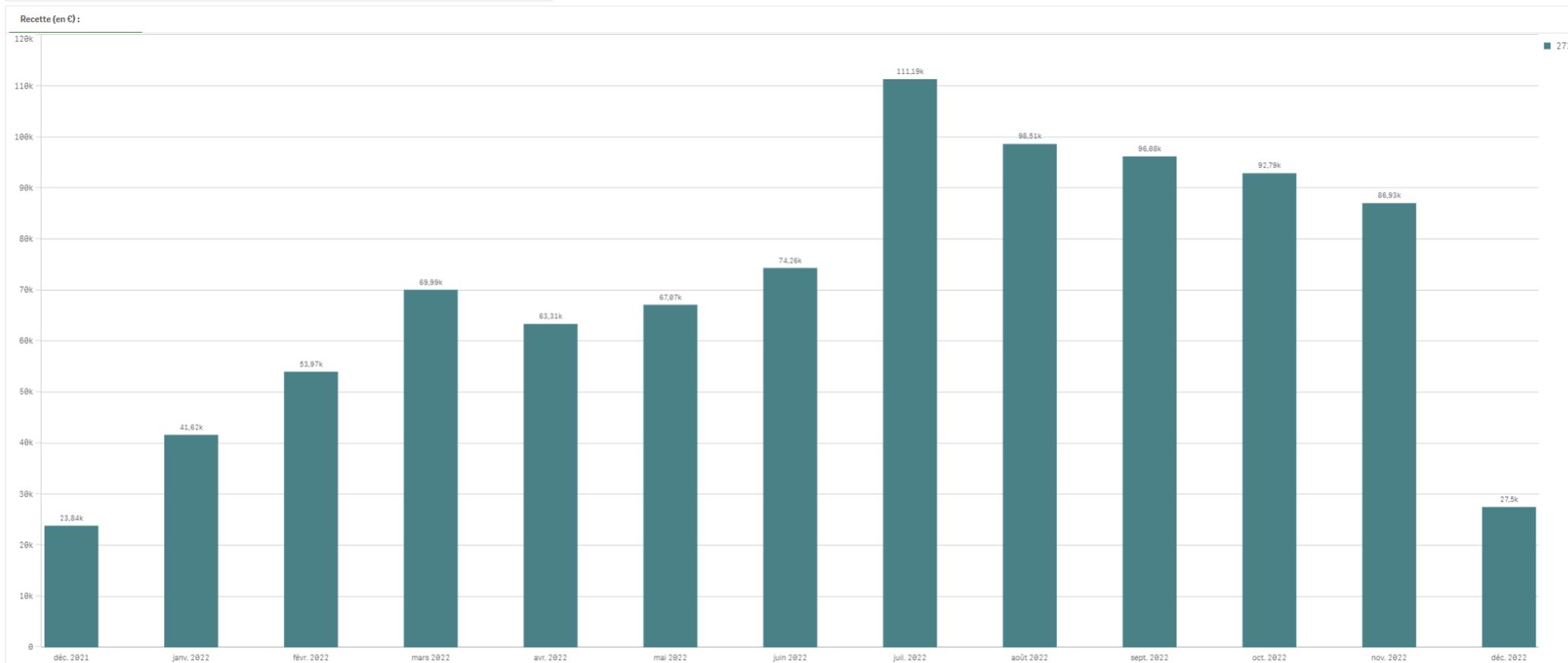
6.1.2.1 Evolution mensuelle globale

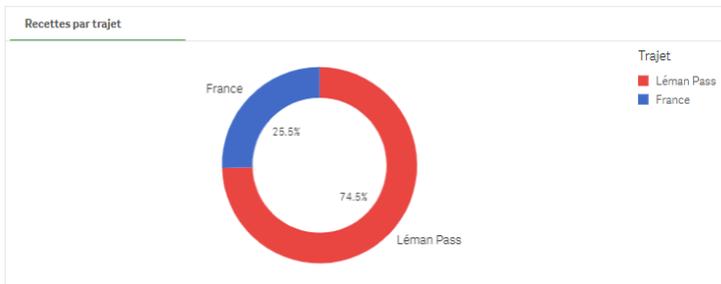


Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

Recettes :
907 070,49 €

Nbre de transactions :
85 882

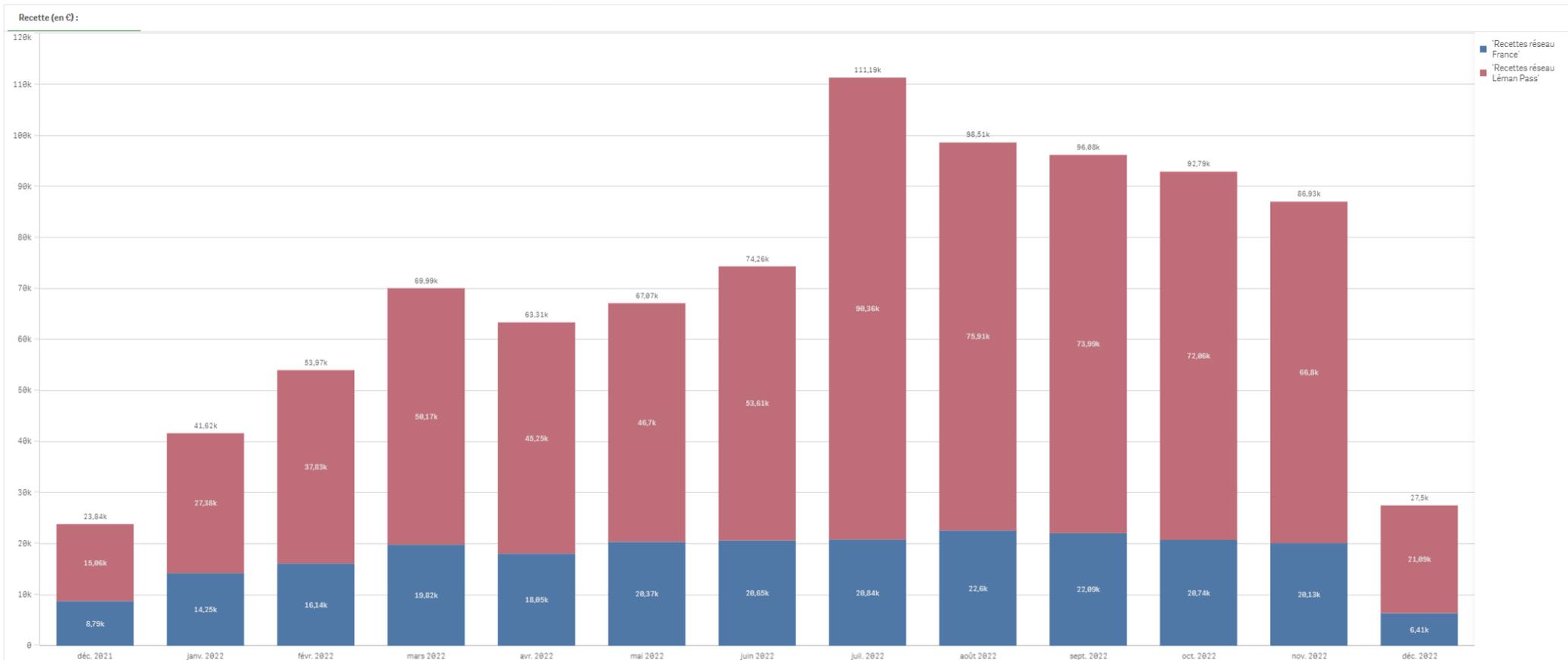


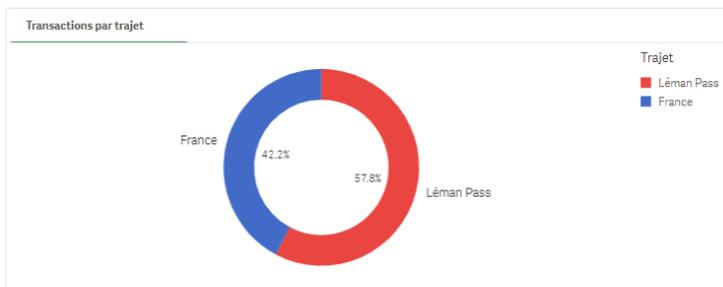


Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

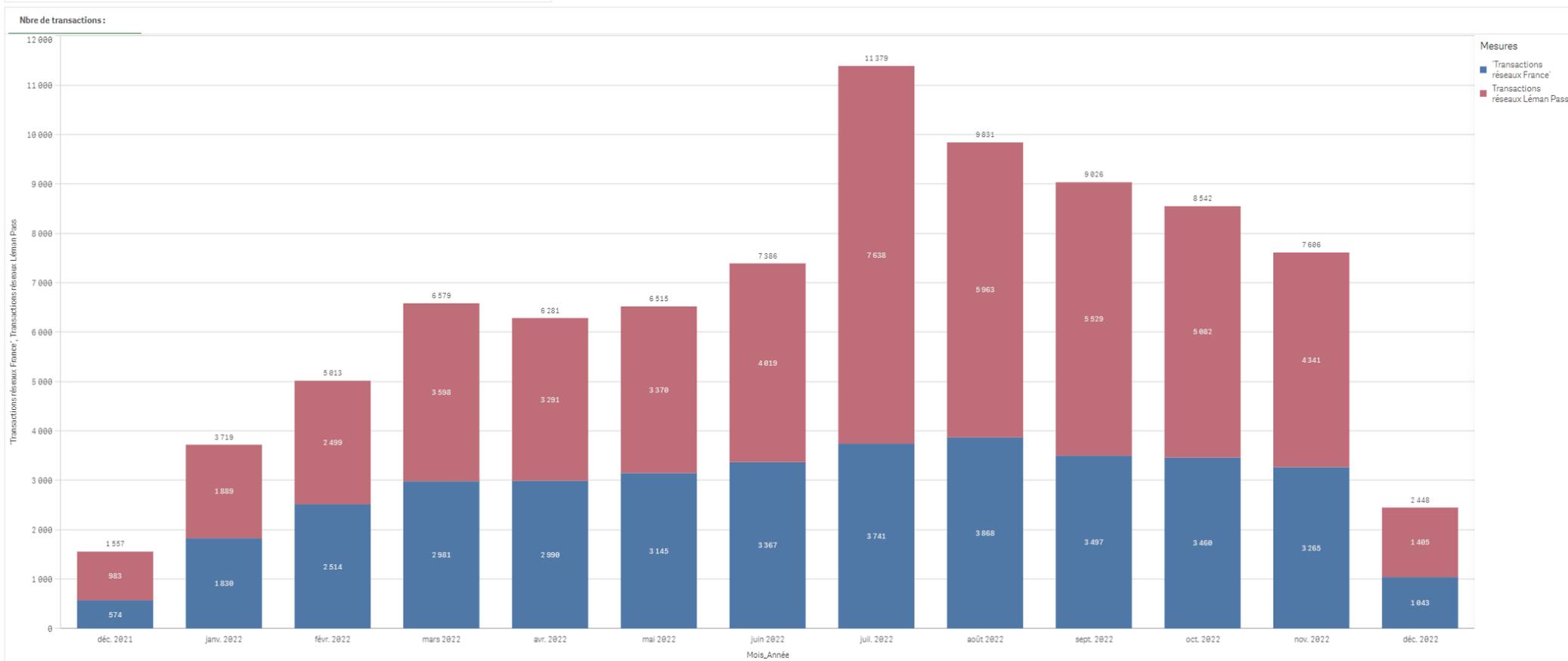
Recettes :
907 070,49 €

Nbre de transactions (Hors RS) :
85 882





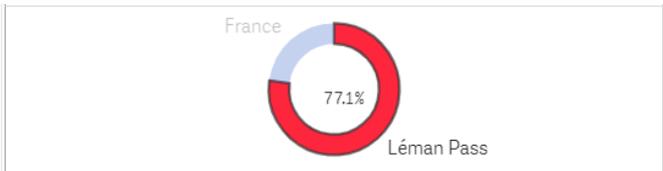
Recettes :
907 070,49 €
 Nbre de transactions (Hors RS) :
85 882



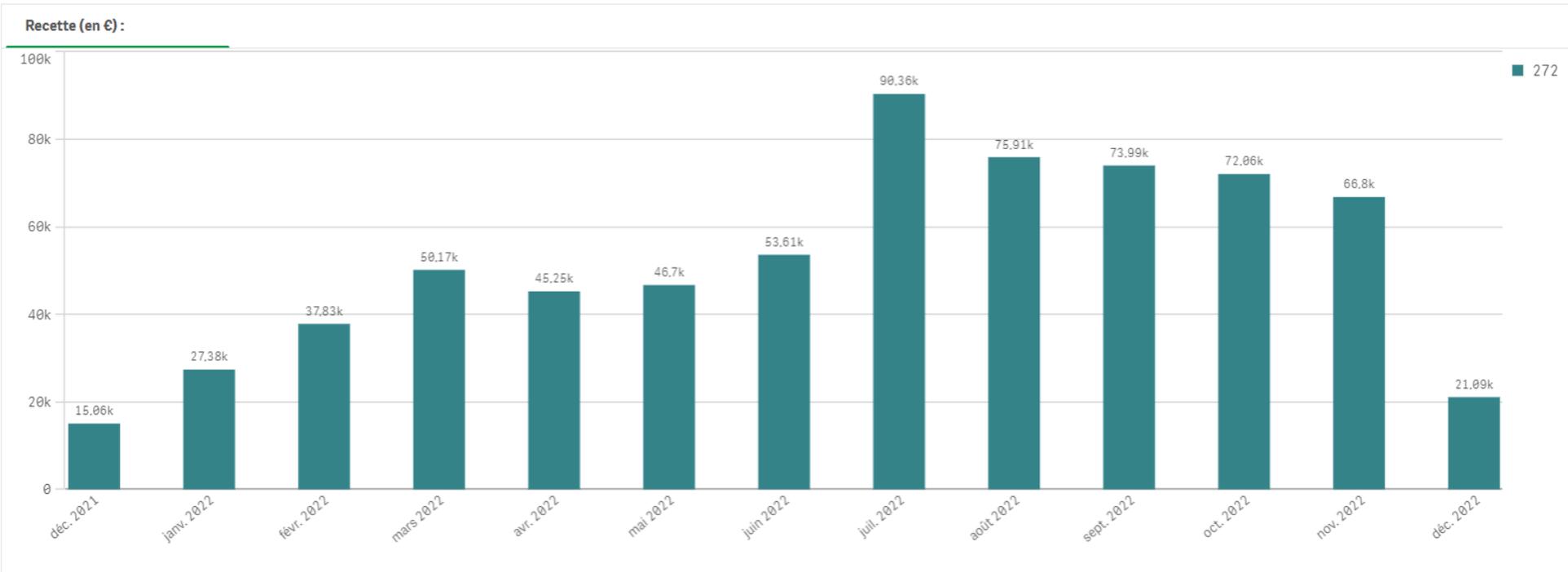
Les abonnements annuels sont lissés sur 12 mois à partir de la date d'achat et n'ont donc pas d'incidence sur la répartition mensuelle des recettes.

Le pic du mois de juillet intègre la régularisation des titres Léman Pass à destination de Genève-Aéroport vendus sur billet sans contact depuis le mois d'avril et validables à la montée.

6.1.2.2 Focus sur les Parcours transfrontaliers



Recettes :
676 202,58 €
 Nbre de transactions (Hors RS) :
49 607



Transactions par trajet



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

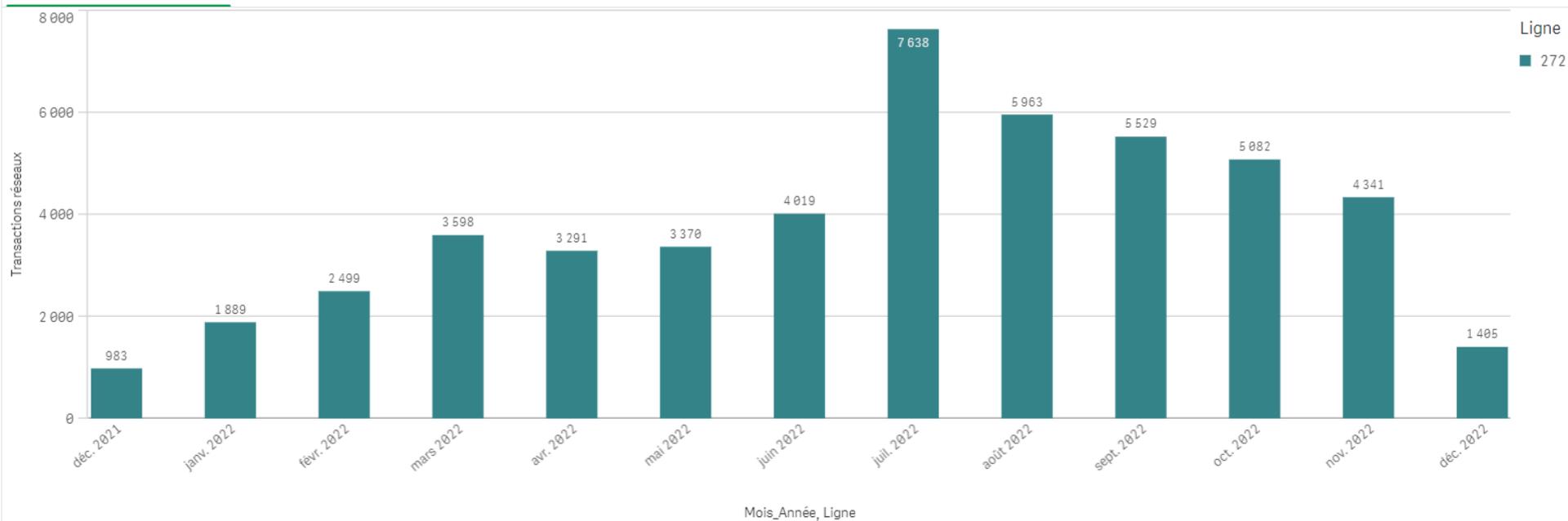
Recettes :

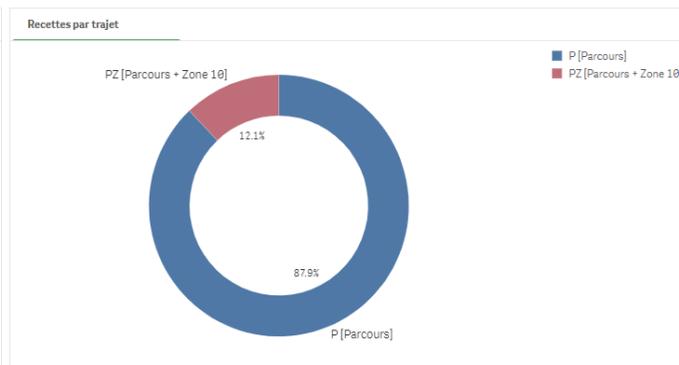
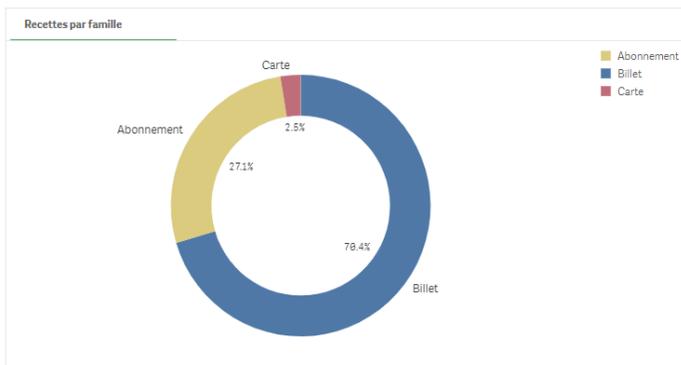
676 202,58 €

Nbre de transactions (Hors RS) :

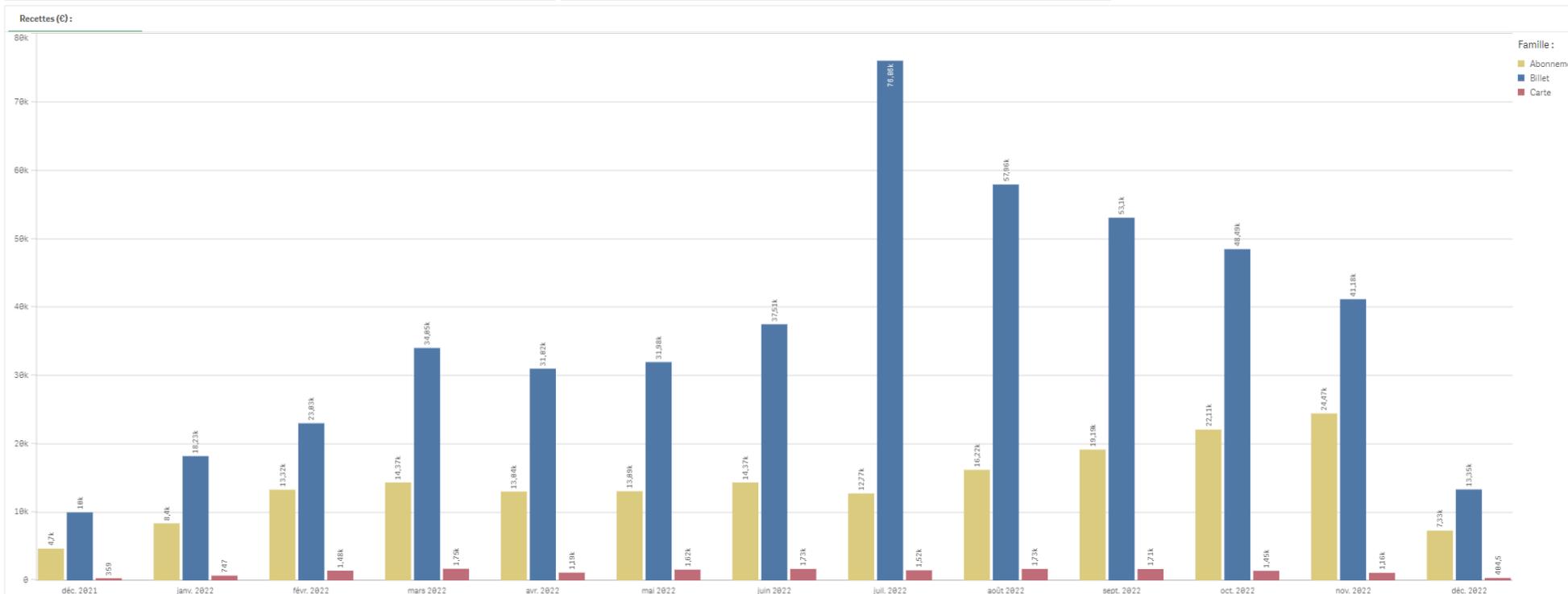
49 607

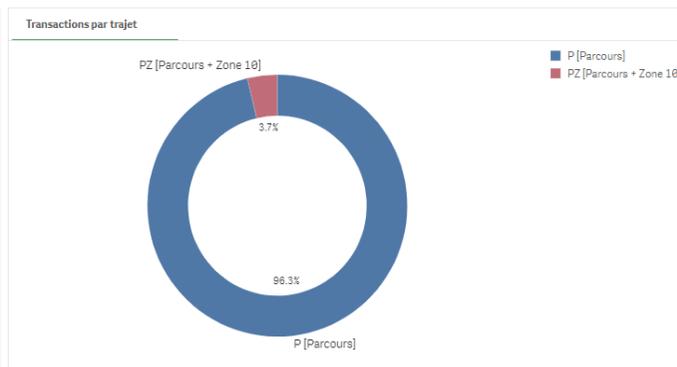
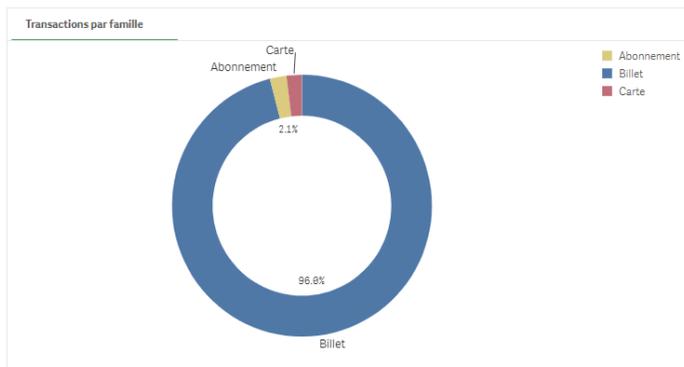
Nbre de transactions :



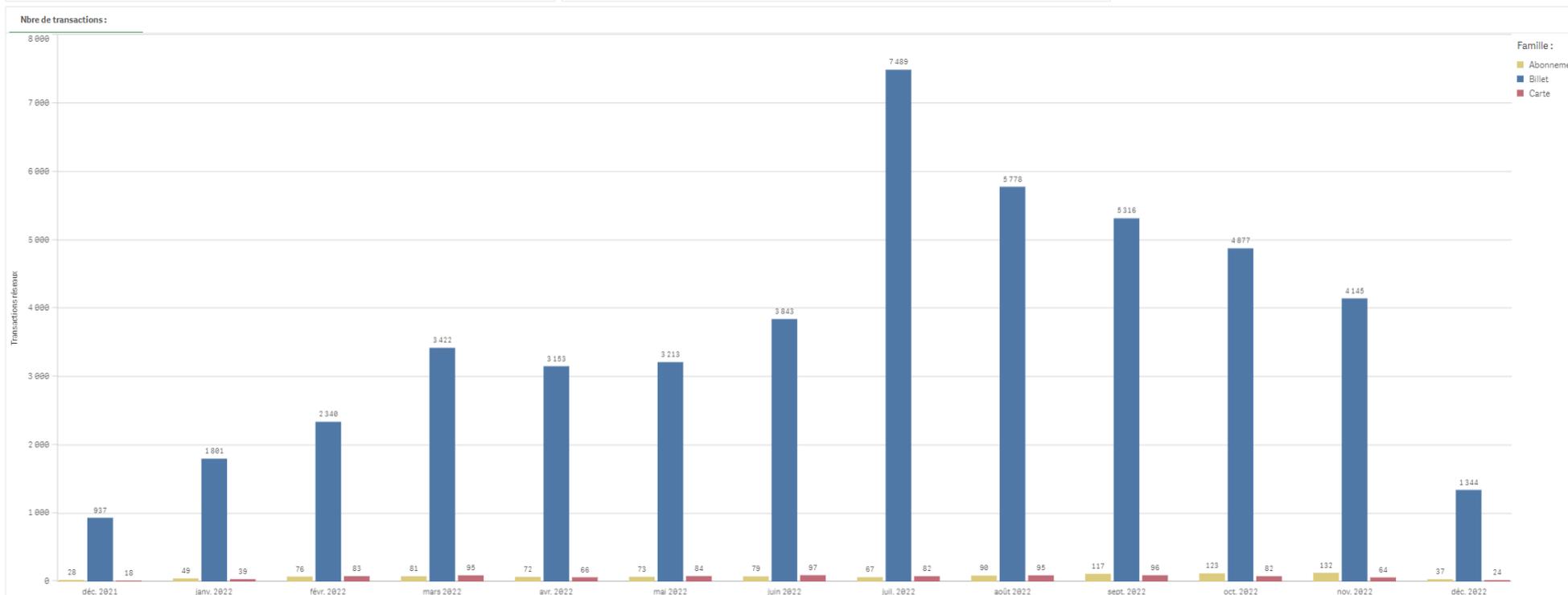


Recettes :
676 202,58 €
 Nbre de transactions (Hors RS) :
49 607





Recettes :
676 202,58 €
Nbre de transactions (Hors RS) :
49 607

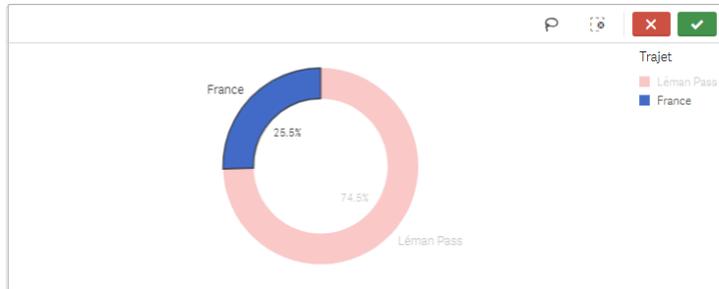


Un deuxième semestre en hausse qui s'explique en partie par l'assimilation des canaux de vente et une meilleure connaissance des titres de transports.

Bien que l'usage de la ligne soit nettement transfrontalier, les nouveaux modes de fonctionnement dans les milieux du travail pourraient expliquer en partie la part prépondérante des titres occasionnels vendus.

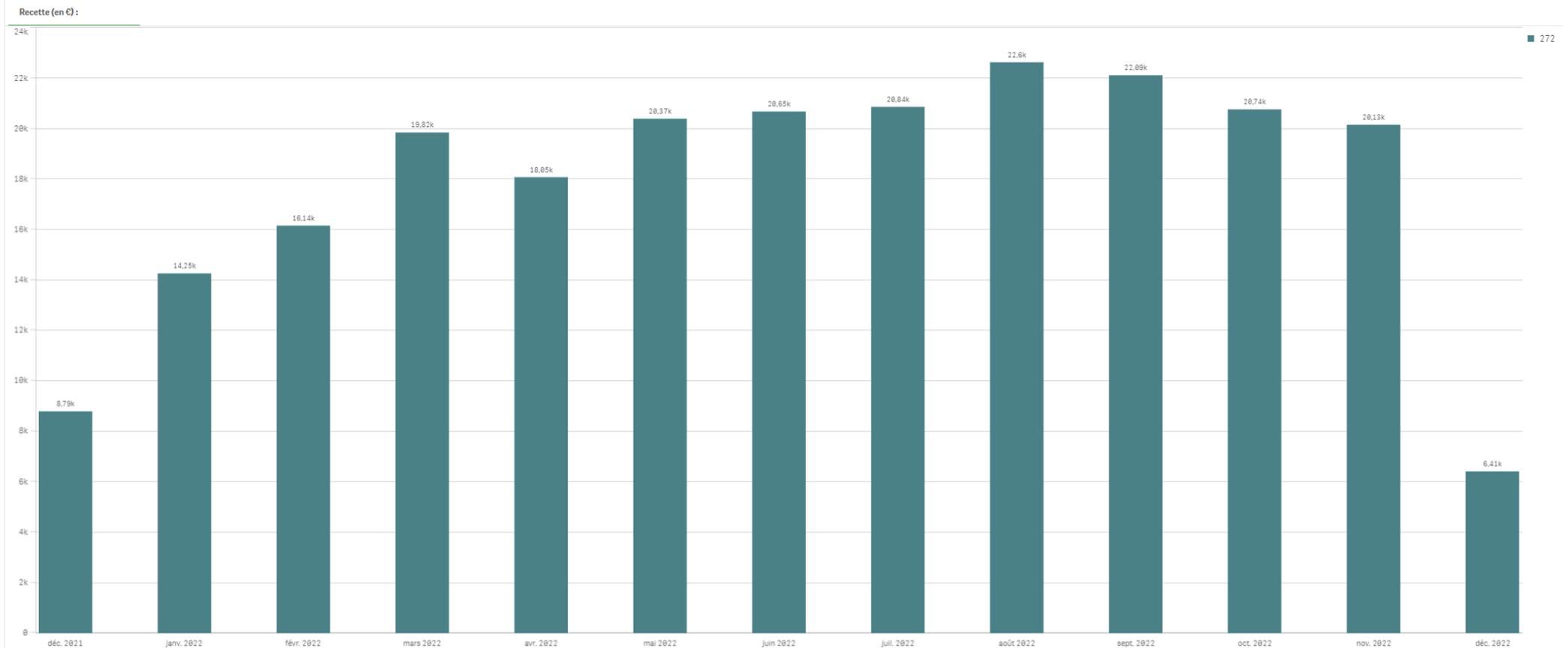
La saison touristique accroîtrait cette tendance.

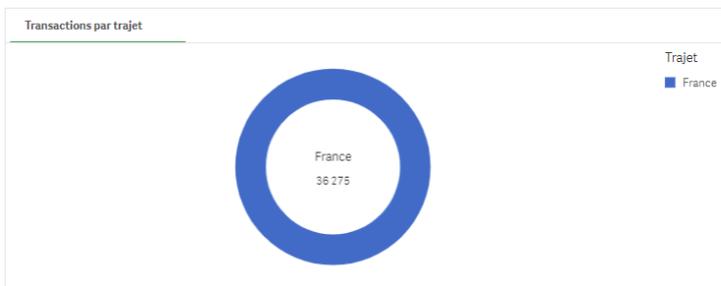
6.1.2.3 Focus sur les Parcours internes au territoire français



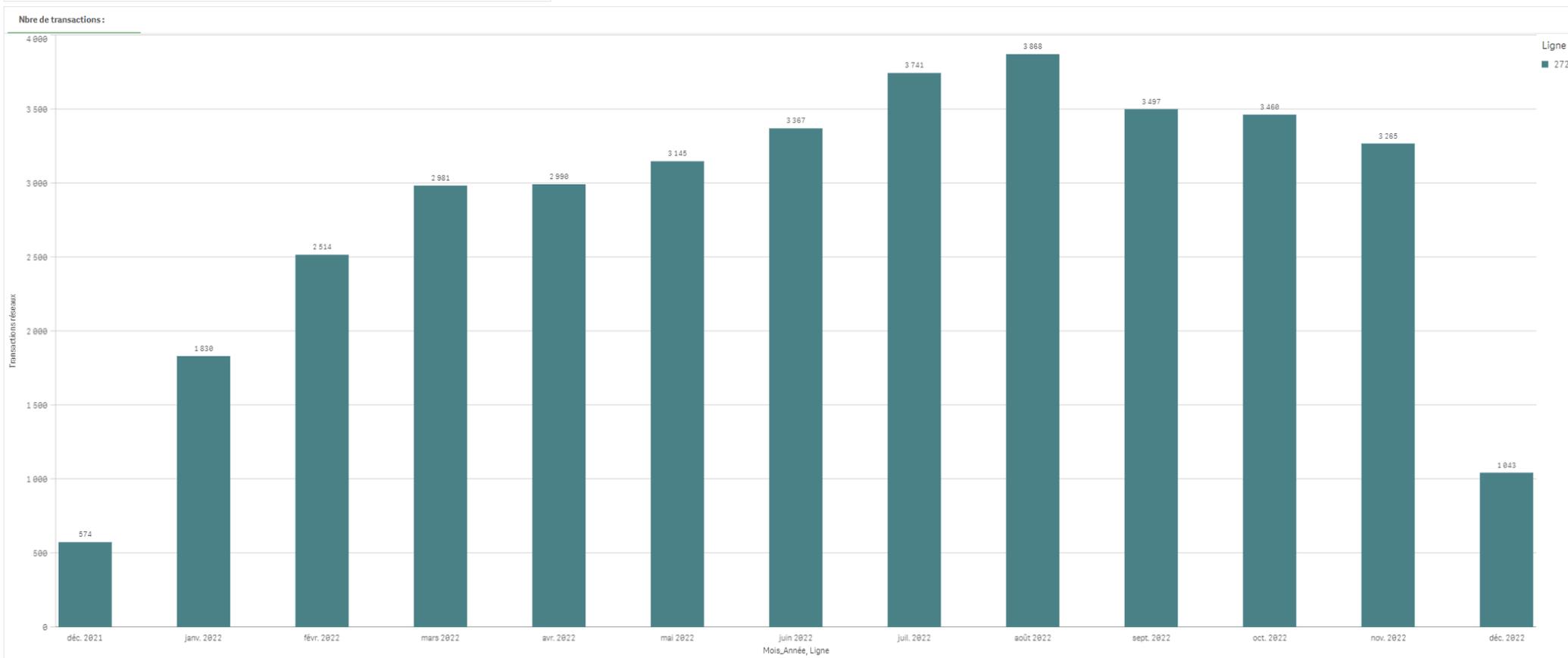
Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

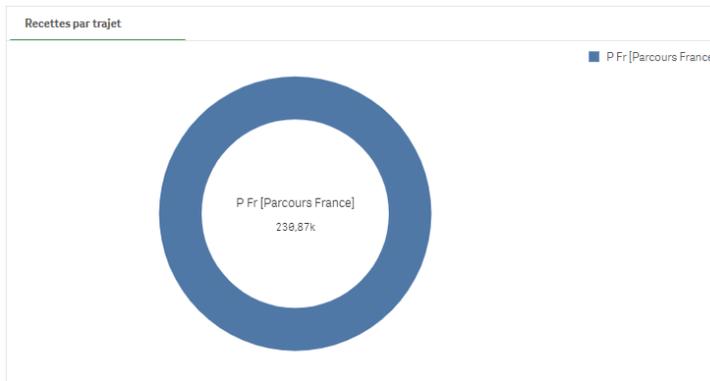
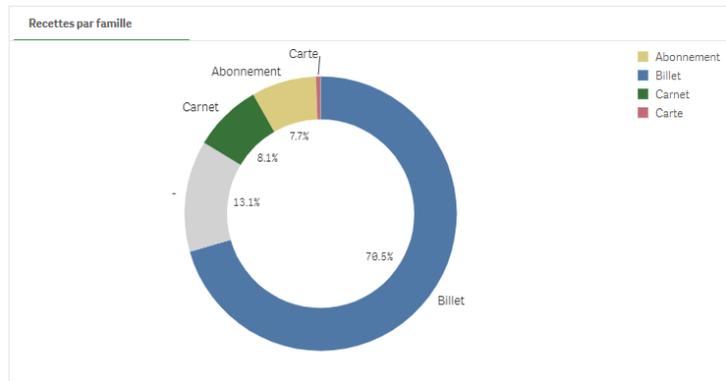
Recettes :
230 867,91 €
Nbre de transactions :
36 275



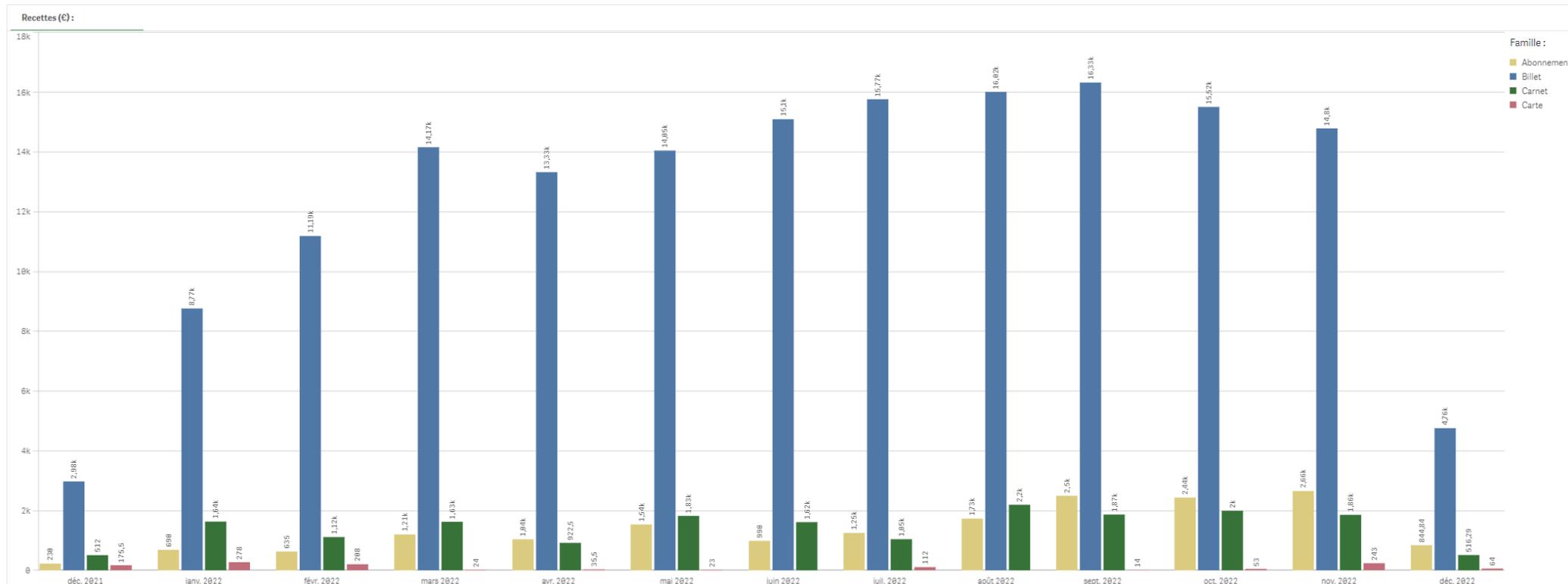


Recettes :
230 867,91 €
Nbre de transactions :
36 275

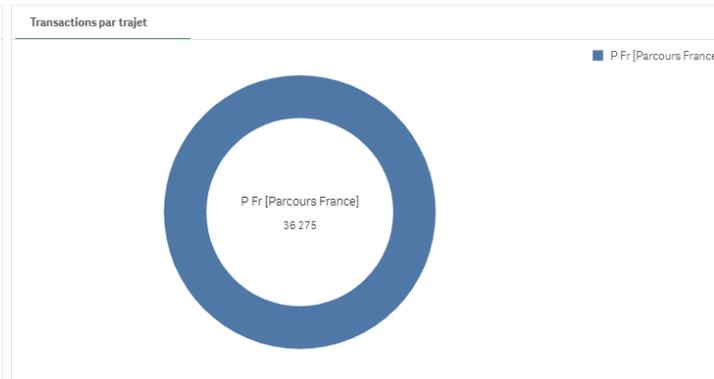
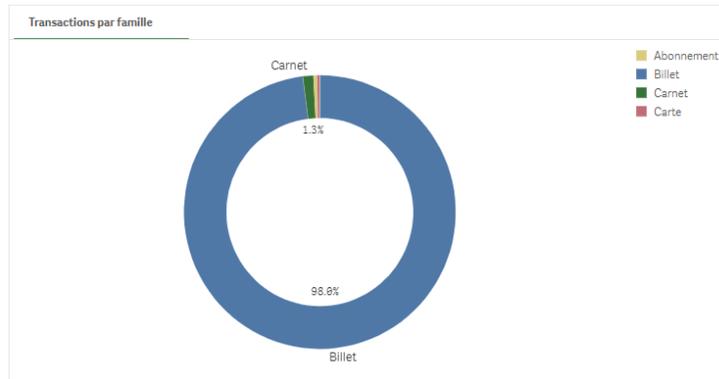




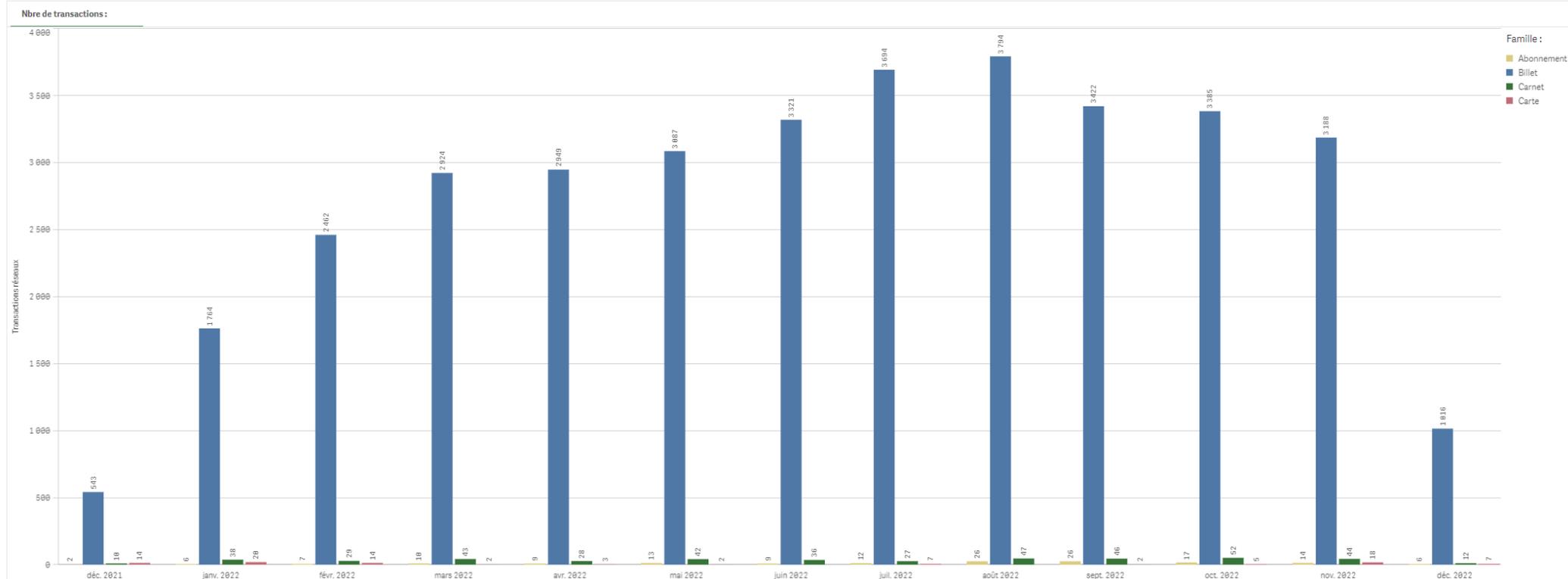
Recettes :
230 867,91 €
Nbre de transactions :
36 275



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.



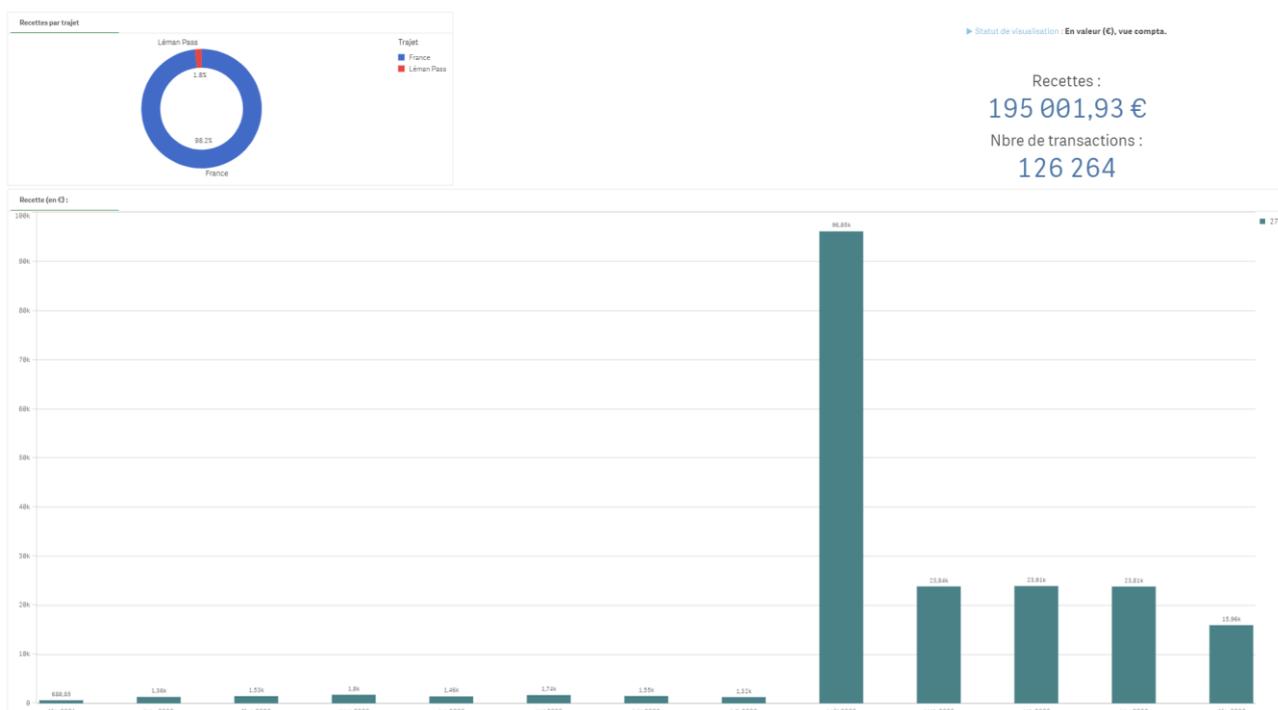
Recettes :
230 867,91 €
Nbre de transactions :
36 275



6.1.3 Compensations tarifaires

Cette partie regroupe toutes les compensations perçues de la part des communautés tarifaires ou de la part de l'Autorité Organisatrice pour les compensations Décllic' :

- Zone 200 Léman Pass
- Zone 200 locale France
- Zone 10 unireso
- Compensations Sibra
- Compensations Décllic' (jusqu'à août 2023)



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 230 local et LémanPass

Les compensations tarifaires de la zone 230 sont reportées plus haut en paragraphe 6.1.1.

La part d'Albus du pot commun s'élève à 0,8 % selon la clé de la zone (clé identique que ce soit pour les titres locaux ou LémanPass).

6.1.4.3 Compensations Sibra

Albus reçoit de la part du Grand Annecy des compensations sur la base de la grille tarifaire appliquée à l'intérieur du périmètre et selon le nombre de trajets réels.

6.1.4.4 Compensations Declic'

La méthode de calcul des compensations Declic' est la suivante :

- Billets et carnets = 25% du tarif appliqué
- Abonnement 300 = Coût du transport (tarif unique à 2,20 € * nombre de jours d'utilisation)
 - la part payée par l'élève
- Abonnement 400 = Coût du transport (base coût de l'abonnement annuel selon l'Origine/Destination) - la part payée par l'utilisateur

6.1.4.5 Recettes versées par l'exploitant sortant

Correspondent aux trop-perçus calculés au prorata temporis sur les titres toujours en vigueur après le changement d'opérateur.

6.1.5 Bilan annuel

Une atteinte des objectifs à 70% des engagements pour la partie recettes commerciales avec un premier semestre extrêmement compliqué eu égard aux systèmes billettiques défectueux au démarrage.

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 non optimal et réduit
- Non-vente à bord sur le territoire suisse
- Multiplicité des dispositifs et conventions tarifaires diverses pour certaines-une apparues en cours d'année

- Billettique : la multiplicité des conventions, la complexité des communautés tarifaires difficilement anticipable et le fonctionnement des cartes scolaires a été un sujet récurrent des remontées conducteurs
- Revendeur physique unique
- Impossibilité de prévente sur titre physique
- Non disponibilité à bord de certains titres de la gamme
- 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

La complexité du système tarifaire et le fonctionnement des cartes scolaires a été un sujet récurrent des remontées conducteurs.

Si la multiplicité des conventions peut profiter aux usagers, c'est un point non négligeable du côté des conducteurs qui doivent assimiler et maîtriser la tarification.

Les canaux de distribution ont connu de multiples mises à jour et ont évolué au fur et à mesure au courant de l'année. Si les principaux points de vente étaient connus au préalable, aucun canal ne proposait l'ensemble de la gamme tarifaire. Ceci complexifie la compréhension du réseau de distribution. Certains canaux restent méconnus des usagers même réguliers.

La possibilité d'achat auprès de certains réseaux a été confirmée tardivement avec des contraintes pouvant freiner l'acte d'achat ; uniquement en franc suisse pour les CFF, support non gratuit et non immédiat pour Oura, validation des achats en ligne via un lecteur pour Oura, disponibilité partielle sur les canaux des tpg...

6.2.1.1 Pour les trajets transfrontaliers

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

- Remonter de manière automatisée les ventes réalisées à la chambre de répartition gérée par le GCT (Groupement des Communautés Tarifaires),
- 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 non-vente à bord sur le territoire suisse a limité l'accès à l'achat. Même si ce fonctionnement était bien inscrit dans le cahier des charges, cela reste malgré tout une cause.

Par ailleurs, l'absence de titres en prévente sur support physique à destination de l'aéroport a également été problématique. La mise en place en cours d'année du titre à validation à la montée dans le car a permis de limiter les pertes et les mécontentements. Cependant, l'utilisation de ce titre a quelque peu été dévié pour contourner la non-disponibilité en prévente de titres sur

support physique pour les autres arrêts dans Genève. Il en résulte des titres non valables au contrôle et des trajets non déduits.

6.2.1.2 Pour les trajets franco-français

L'indisponibilité à bord des titres à l'intérieur de la zone 230 ou l'impossibilité de vente de titre pour les personnes en situation de handicap ont généré des pertes de recettes.

6.2.2 Les canaux de distribution

Ci-dessous les canaux de vente disponibles et les titres distribués par chaque canal au 12/12/2021.

Trajets	Titre de transport	Où acheter votre titre ?	Type de support
FRANCE <-> FRANCE	1- billet unitaire	vente à bord ⁽¹⁾ ou Annecy gare routière	ticket papier thermique ou carte Oûra
	2- carte journalière	vente à bord ⁽¹⁾ ou Annecy gare routière	ticket papier thermique ou chargement sur carte Oûra
	3- carnet de 10 trajets	vente à bord ⁽¹⁾ ou Annecy gare routière	ticket papier thermique ou chargement sur la carte Oûra
	4- abonnement mensuel	vente à bord ⁽²⁾ ou Annecy gare routière	sur carte Oûra
	5- abonnement annuel	Annecy gare routière	sur carte Oûra
FRANCE <-> SUISSE	1- billet unitaire	- app tpgPreview ou - agence tpg - vente à bord ⁽¹⁾ - Annecy gare routière	- ticket dématérialisé - sur papier sécurisé - sur papier thermique ou carte Oûra - carte Oûra
	2- carte 1 jour	- app tpgPreview ou - webshop.tpg.ch ou - agence tpg - vente à bord ⁽¹⁾ - Annecy gare routière	- ticket dématérialisé - ticket dématérialisé - papier sécurisé - sur papier thermique ou carte Oûra - carte Oûra
	3- abonnement mensuel	- webshop.tpg.ch - Annecy gare routière	- sur SwissPass - sur carte Oûra
	4- abonnement annuel	- webshop.tpg.ch - Annecy gare routière	- sur SwissPass - sur carte Oûra

⁽¹⁾ vente à bord uniquement sur le territoire français.

La gare routière d'Annecy est le seul revendeur physique en dehors des conducteurs.

Les canaux de vente se sont étoffés au fil de l'année. Ci-dessous avec la possibilité d'acheter les titres sur les boutiques en ligne sbb.ch et oura.com.

Où et comment acheter vos titres ?

Trajets	Titre de transport	Où acheter/recharger votre titre ?	Type de support
FRANCE <-> FRANCE	1- billet unitaire	Annecy gare routière à bord ⁽¹⁾	billet sans contact ou carte Oùra ⁽²⁾ ticket papier thermique
	2- carnet de 10 trajets	 en ligne	 Annecy gare routière
	3- abonnement mensuel		
	4- abonnement annuel	https://oura.com/xbi/boutique	carte Oùra ⁽²⁾
FRANCE <-> SUISSE	1- billet unitaire	app tpgPreview https://www.sbb.ch/fr/agences tpg Genève gare routière Annecy gare routière à bord ⁽¹⁾	ticket dématérialisé papier sécurisé carte Oùra ⁽²⁾ ticket papier thermique ou carte Oùra ⁽²⁾
	2- carte 1 jour	app tpgPreview https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/xbi/boutique Annecy gare routière à bord ⁽¹⁾ agence tpg	ticket dématérialisé carte Oùra ⁽²⁾ papier sécurisé
	3- abonnement mensuel	https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/xbi/boutique agence tpg Annecy gare routière	carte SwissPass ⁽²⁾ carte Oùra ⁽²⁾
	4- abonnement annuel	https://webshop.tpg.ch/ https://oura.com/xbi/boutique agence tpg Annecy gare routière	carte SwissPass ⁽²⁾ carte Oùra ⁽²⁾

(1) achat à bord uniquement sur le territoire français.

(2) à commander préalablement.

Le bon support pour le bon titre de transport



carte **Oùra**



carte **SwissPass**

A fin 2022, ci-dessous une photo du réseau de distribution selon le type de trajet ;

272 Anancy Genève-Aéroport		272									
		à bord	Gare routière Anancy	oura.com	tpg.shop	tpgPreview	tpg agences	DATT (canal suisse)	sbb.ch	Gare routière de Genève	SMS tpg
France <-> France	Billet unitaire	P	P		Z230	Z230	Z230	Z230		Z230	Z230
	Billet A/R		P								
	Carnet de 10 trajets	P	P	P							
	Abonnement mensuel	P	P	P	Z230		Z230			Z230	
	Abonnement annuel		P	P	Z230		Z230			Z230	
France <-> Suisse (Léman Pass)	Billet unitaire	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ - CZ	P - PZ - ZZ - CZ	ZZ - CZ	P - PZ	P - ZZ - CZ	ZZ - CZ
	A/R aéroport		P								
	Carte 1 jour	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ	P - PZ	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ	P - PZ - ZZ	ZZ			
	Abonnement mensuel		P - PZ - ZZ	P - PZ	P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ		P - PZ	ZZ	
	Abonnement annuel		P - PZ - ZZ	P - PZ	P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ				

Seule la gare routière d'Anancy propose l'intégralité de la gamme tarifaire.

6.2.3 Communication

Le contexte au moment de la reprise du contrat (offre non stabilisée qui a entraîné un réajustement un mois après la mise en place, 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
- Mise à disposition de la 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

- Étendre le réseau de revendeurs capables de proposer à la fois les titres transfrontaliers ainsi que les titres franco-français.
- Mettre à disposition la vente à bord des titres aller-retour à destination et au départ de Genève-aéroport via les billets sans contact (BSC).

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



7 COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE

7.1 Charte graphique

L'appellation « Ligne Interurbaine Transfrontalière » pour désigner la ligne 272 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.

Les affiches aux poteaux ainsi que les dépliants horaires adoptent la charte de la Région conformément à la livrée contractuelle.

272

ANNECY GENÈVE-AÉROPORT

N'oubliez pas de vous reporter aux renvois ci-dessous

HORAIRES DU 12 DÉCEMBRE 2021 AU 10 DÉCEMBRE 2022

Jours de fonctionnement	LMA		MA		SA		DI		LMA		MA		SA		DI		LMA		MA		SA		DI				
	JY																										
Anancy, Gare routière	04:30	05:00	05:30	06:00	06:30	06:45	06:45	07:00	07:30	08:15	08:15	12:15	12:55	14:15	14:15	15:15	16:40	17:15	17:15	17:45	18:15	19:15					
Anancy, Gabert	04:34	05:04	05:34	06:04	06:14	06:34	06:49	06:49	07:04	07:34	08:19	08:19	12:19	12:59	14:19	14:19	15:19	16:44	17:19	17:19	17:49	18:19	19:19				
Anancy, Eglise des Fins	04:38	05:06	05:36	06:06	06:16	06:36	06:51	06:51	07:06	07:36	08:21	08:21	12:21	13:01	14:21	14:21	15:21	16:46	17:21	17:21	17:51	18:21	19:21				
Anancy, Colombière	04:38	05:08	05:38	06:08	06:18	06:38	06:53	06:53	07:08	07:38	08:23	08:23	12:23	13:03	14:23	14:23	15:23	16:48	17:23	17:23	17:53	18:23	19:23				
Anancy, Pringy Gare	04:41	05:11	05:41	06:11	06:21	06:41	06:56	06:56	07:11	07:41	08:26	08:26	12:26	13:06	14:26	14:26	15:26	16:51	17:26	17:26	17:56	18:26	19:26				
Anancy, Pringy Bourg				06:58							10:28		13:08		14:28			17:28	17:28	17:58							
Fillière, Croix d'Or				06:02							10:31		13:11		14:31			17:32	17:32	18:02							
Fillière, Croix Blanche				06:09							10:32		13:12		14:32			17:33	17:32	18:03							
Fillière, Villaret				06:04							10:33		13:13		14:33			17:34	17:33	18:04							
Fillière, Burgaz				06:05							10:34		13:14		14:34			17:35	17:34	18:05							
Fillière, P-R	04:50	05:20	05:50	06:07	06:30	06:50	07:05	07:05	07:20	07:50	08:35	08:35	10:36	12:36	13:16	14:36	14:36	15:36	17:00	17:37	17:36	18:07	18:35	19:35			
Allonzier-la-Caille, PAE				06:08							10:37		13:17		14:37			17:38	17:37	18:08							
Allonzier-la-Caille, Chez Falconnet				06:10							10:38		13:18		14:38			17:40	17:38	18:09							
Allonzier-la-Caille, Chez Poraz				06:11							10:39		13:19		14:39			17:41	17:39	18:10							
Crusilles, Crueselles				06:12							10:40		13:20		14:40			17:42	17:40	18:11							
Pont de la Caille				06:14							10:42		13:22		14:42			17:44	17:42	18:13							
Crusilles, Le Noiret				06:18							10:46		13:26		14:46			17:49	17:46	18:17							
Crusilles, Chef-Lieu				06:23							10:50		13:33		14:50			17:53	17:50	18:24							
Copponez, Malbuisson				06:24							10:51		13:34		14:51			17:54	17:51	18:25							
Andilly, Jussy				06:26							10:53		13:36		14:53			17:56	17:53	18:27							
Saint-Blaise, Mont-Sion				06:28							10:54		13:37		14:54			17:58	17:54	18:29							
Abbaye de Pomier				06:30							10:56		13:39		14:56			18:00	17:56	18:31							
Beaumont la Châble				06:32							10:57		13:40		14:57			18:02	17:57	18:33							
Beaumont la Châble Mobilité				06:35							10:58		13:42		14:58			18:05	17:58	18:35							
Neydens-Les Mouilles				06:37							11:00		13:43		15:00			18:07	18:00	18:37							
Centre de Loisirs				06:39							11:01		13:44		15:01			18:09	18:01	18:39							
Casino				06:05	06:35	06:05	06:41	06:55	07:15	07:30	07:20	07:45	08:15	08:50	09:50	11:02	12:50	13:45	14:50	15:02	15:50	17:15	18:11	18:02	18:41	19:00	19:50
Cervonex	06:06	06:36	06:06	06:45	06:59	07:19	07:34	07:21	07:49	08:19	08:51	09:51	11:03	12:51	13:46	14:51	15:03	15:51	17:16	18:15	18:05	18:45	19:01	19:51			
Rue des Maquets	06:10	06:40	06:10	06:49	07:03	07:23	07:38	07:25	07:53	08:23	08:55	09:55	11:07	12:55	13:50	14:55	15:07	15:55	17:20	18:19	18:07	18:49	19:05	19:55			
Saint-Julien-Gare	06:12	06:42	06:12	06:51	07:05	07:25	07:40	07:27	07:55	08:25	08:57	09:57	11:09	12:57	13:52	14:57	15:09	15:57	17:22	18:21	18:09	18:51	19:07	19:57			
Saint-Julien-Centre	06:14	06:44	06:14	06:56	07:10	07:30	07:45	07:29	08:00	08:30	08:59	09:59	11:11	12:59	14:59	15:11	15:59	17:24	18:26	18:11	19:09	19:59					
Saint-Julien-Douane	06:20	06:50	06:20	07:04	07:18	07:38	07:53	07:35	08:08	08:38	09:06	10:06	11:17	13:05	15:05	15:17	16:05	17:30	18:34	18:17	19:15	20:05					
Galaise	06:27	06:57	06:27	07:10	07:27	07:47	08:02	07:42	08:17	08:47	09:12	10:12	11:23	13:12	15:12	15:23	16:12	17:37	18:40	18:23	19:22	20:12					
Lancy-Bachel-Gare	06:31	06:01	06:31	07:17	07:33	07:53	08:08	07:46	08:23	08:53	09:16	10:16	11:28	13:16	15:16	15:28	16:16	17:41	18:47	18:28	19:26	20:16					
Lancy-Pont-Rouge-Gare Eballe	06:46	06:16	06:46	07:53	08:13	08:28	08:01	08:43	09:13	09:31	10:31	11:31	13:31	15:31	16:31	17:56											
Genève-Aéroport, gare routière																											

La ligne circule comme en dimanche les 25/12/21, 01/01/22, 01/01/22, 26/12/22, 01/01/22.

La ligne circule comme en semaine les 15/04/22, 14/07/22, 20/09/22, 19/06/22, 08/09/22, 01/11/22, 11/01/22.

Circule en période scolaire (France zone A) uniquement

Les jours de circulation des services sont abrégés comme suit :
 L : lundi / M : mardi / Me : mercredi / J : jeudi / V : vendredi / S : samedi / D : dimanche et fêtes

Pour en savoir plus :
 ALPBUS en partenariat avec tpg 32, rue des Yvertois-ZAÉ des Jourdies 74800 SAINT-PIERRE-EN-FAUCIGNY 06000 022 021 90 (numéro gratuit) www.tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalières

En utilisant cet autocollant, vous économisez en moyenne 48 grammes de CO2 par kilomètre*
*Formule n°5 - Décret n°2019-1336 du 24 octobre 2019.

Voyager Acheter Nous connaître

Entreprises Collectivités Carrière Contacts

FR

Webshop

Lignes Interurbaines **Transfrontalières**

Ligne 272

La ligne 272, anciennement ligne 172, relie Annecy à Genève Aéroport. Elle évolue pour répondre aux besoins des voyageurs et voyageuses :

- Augmentation de la fréquence pour se rendre à l'aéroport;
- Tarif unique selon les zones de départ pour les destinations en zone 10, aucune majoration pour la destination Genève Aéroport;
- Une nouvelle tarification avantageuse pour les abonnements mensuels et annuels. De plus, ces abonnements sont désormais disponibles en tarif jeune moins de 26 ans [ici](#).

Vous souhaitez **en savoir plus ?**



[Consulter son horaire en ligne](#) →

[Imprimer son horaire](#) →

[Consulter les tarifs](#) →

[Acheter mon titre de transport](#) →

Page d'accueil du site internet

7.2 Plateforme de marque

A partir de la fin de l'été, la plateforme de marque de la ligne a fait l'objet de plusieurs échanges. Une charte graphique et une identité visuelle conçue en collaboration avec le service 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 avant la fin de l'année 2022.

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

 **PLATEFORME DE MARQUE**

VALEURS. Les valeurs de l'offre sont des "sésous" 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 LI sont les fondements d'une mobilité durable, proposant une alternative sérieuse à l'usage des véhicules personnels.

hulahoop

 **PLATEFORME DE MARQUE**

PROMESSE.

LIGNES INTERURBAINES TRANSFRONTALIÈRES,
LA MOBILITÉ SANS LIMITE.

hulahoop

CHARTRE ÉDITORIALE

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 que enjeux sociaux et environnementaux du territoire, comme nous sommes, avons endeulement confiance 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

CHARTRE ÉDITORIALE

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 cimenter LIT 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 qui relient soient d'ordre social ou environnemental, 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.

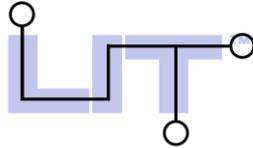
Nos messages sont donc portés empreints d'un certain esprit militant qui contribue à valoriser notre réseau en mettant en évidence sa portée sociale.

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

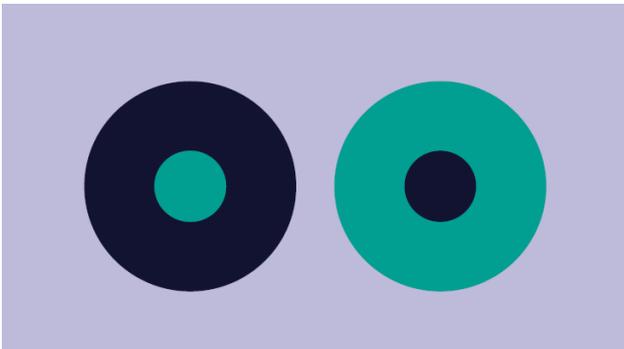


hulahoop

Logotype



Réseau - Lien - Maillage



Lignes Interurbaines Transfrontalières **LIT™**

Lignes Interurbaines Transfrontalières **LIT™ 272**

Lignes Interurbaines Transfrontalières **LIT™ 272**

Lignes Interurbaines Transfrontalières **LIT™ 272**

7.3 Communication institutionnelle

La communication institutionnelle concerne principalement la fiche horaire.

Seule une fiche horaire en format A4 a été mise à disposition des usagers au démarrage de l'exploitation. La fiche était mise à disposition à bord, affichée aux arrêts et publiée sur le site internet.

Plan de communication – feuille de route

THEMATIQUE	oct-22							nov-22																							déc-22																																						
	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Offre	OD, nouvelle branche, fréquence, type de service --- cul de bus/e-mailing																																																																				
	OD, nouvelle branche, fréquence, type de service --- cul de bus/e-mailing																																																																				
Partenariat tpg	Pourquoi les tpg ? Service IV, billettique, déplacements grand Genève... --- cul de bus, SAEIV																																																																				
Titre combiné et canaux	déplacements grand Genève, titre unique --- flyer, SAEIV, cul de bus, présence terrain, agence mobile ??																																																																				
Fraude	cul de bus																																																																				

Focus Challenge mobilité

Ce challenge organisé par la Région a permis aux voyageurs de circuler librement et gratuitement sur la ligne à l'intérieur du territoire français.



Nous ne disposons pas de données de fréquentation fiables depuis la plateforme Oûra.

8 PARTENARIAT

Des actions de partenariats ont été entreprises avec l'aéroport de Genève pour promouvoir la ligne.

Ci-dessous quelques exemples de promotion de la ligne en collaboration avec l'aéroport de Genève.

- Période : décembre 2021 à janvier 2022
- Diffusion : écrans se situant dans la zone d'arrivée - site gva.ch
- Déclinaison : 2 versions française et anglaise.

Your transport tickets in a few clicks!

272 Annecy ↔ Genève Aéroport

From December 12 2021, you can buy your tickets and travel passes online, via the tpg webshop and app and also from the tpg agencies.



More information at tpg.ch

ALPBUS
GROUPE RATP

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



tpg
tpg.ch

Crédit: Getty Images

Your transport tickets
in a few clicks!

272 Annecy ↔ Genève Aéroport

More information at tpg.ch



ALPBUS
GROUPE RATP

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



tpg
tpg.ch

Your transport tickets
in a few clicks!

272

Annecy



Genève Aéroport

More information at tpg.ch



ALPBUS
GROUPE RATP

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes



tpg
tpg.ch

LIT 272
TRANSPORTS PUBLICS TRANSFRONTALIERS
ANNECY - GARE ROUTIERE ↔ GENEVE AEROPORT

Du lac d'Annecy à Genève Aéroport en un saut de bus

Avec la ligne 272 du réseau des Lignes Interurbaines Transfrontalières, découvrez la solution de transport entre Annecy et Genève.

ALPBUS en partenariat avec les tpg / 0900 020 200 (numéro gratuit)

- Période : Décembre 2022
- Diffusion : magazine take-off, édition #10

Conclusion

Cette première année d'exploitation de la ligne 272 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 272 Annecy – Pringy – Cruseilles Saint Julien en Genevois – 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.

Des modifications importantes de la ligne sont aussi intervenues dès le 26 janvier 2022 dans la durée ou pour des périodes transitoires. La lisibilité commerciale de la ligne en a été fortement perturbée.

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. Cinq conducteurs (23%) seulement sur les vingt-deux 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 plusieurs services (notamment au concessionnaire sortant qui n'a pas accepté de transférer une partie de son personnel de conduite), 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 générées 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.

Pour autant la fréquentation 2022 semble, au vu des 4 mois et demi disponibles, atteindre les objectifs contractuels si les données sont extrapolées sur une année pleine, à la nuance près de l'impact COVID sur le premier semestre et en tout état de cause mérite d'être consolidé avec les données 2023.

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
- Importantes modifications transitoires et dans la durée dès le 26 janvier 2022
- Réseau de distribution non finalisé au début du contrat
- Information / Communication de la nouvelle offre de transport et de la nouvelle gamme tarifaire retardée
- Système billettique Oûra fourni par le GLCT non opérationnel 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 OûRA 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
- 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
- Parcours client très compliqué
 - Process d'achat de titres complexe
 - Canaux de ventes nombreux
- Deux systèmes billettiques générant deux systèmes de contrôle
- 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 enregistrés en 2022 après des années de niveau d'inflation modérée amplifient ce déséquilibre. En effet, dans ce contrat, où la part de recettes commerciales

représente plus de 40% des revenus, l'impact de la non-indexation de cette part représente près de 140 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.