

Lignes
Interurbaines
Transfrontalières



**SALLANCHES
> 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	5
1 OFFRE	5
1.1 Consistance	5
1.1.1 Evolution de l'offre	5
1.1.2 Horaires.....	6
1.1.3 Tarification	6
1.2 Billettique	6
1.3 Canaux de vente	7
1.4 Communication.....	8
2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE.....	8
2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation	8
2.2 Méthodes de calcul des produits et charges	10
2.3 Patrimoine immobilier	11 10
2.4 Investissements	11
3 EXPLOITATION	11
3.1 Personnel	11
3.2 Parc.....	11
3.3 Dépôt	13
3.4 Données d'exploitation	15
3.5 Analyse de la ponctualité	16
4 ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE.....	16
4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives	16
4.2 Fréquentation	17 18
4.3 Actions pour l'amélioration de la qualité de service	21 20
4.3.1 Gestion des perturbations	21 20
4.3.2 Remontée terrain	23 22
4.4 Le service Relations Clientèle (SRC)	23 22
4.4.1 Pilotage	23 22
4.4.2 Bilan.....	25 24
5 ETAT DES VENTES	29 28
5.1 Recettes globales à reverser	29 28

5.2	Pilotage QlikSense.....	3130
6	COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE.....	3130
6.1	Information voyageurs	3130
6.2	Plateforme de marque.....	3231
6.3	Communication institutionnelle.....	3332
6.4	Actions commerciales	3433
7	PARTENARIAT.....	3534
	CONCLUSION	3635

PREAMBULE

La ligne T74 devient la ligne 274.

ALPBUS exploite en marché public la ligne 274 depuis le 12 décembre 2021.

- **274 : Sallanches > Genève-Aéroport**

Il s'agit d'un marché public d'une durée d'un an renouvelable 3 fois.

La ligne 274 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).

Alpbus s'est vu confier par le GLCT une mission d'exploitation de la ligne 274.

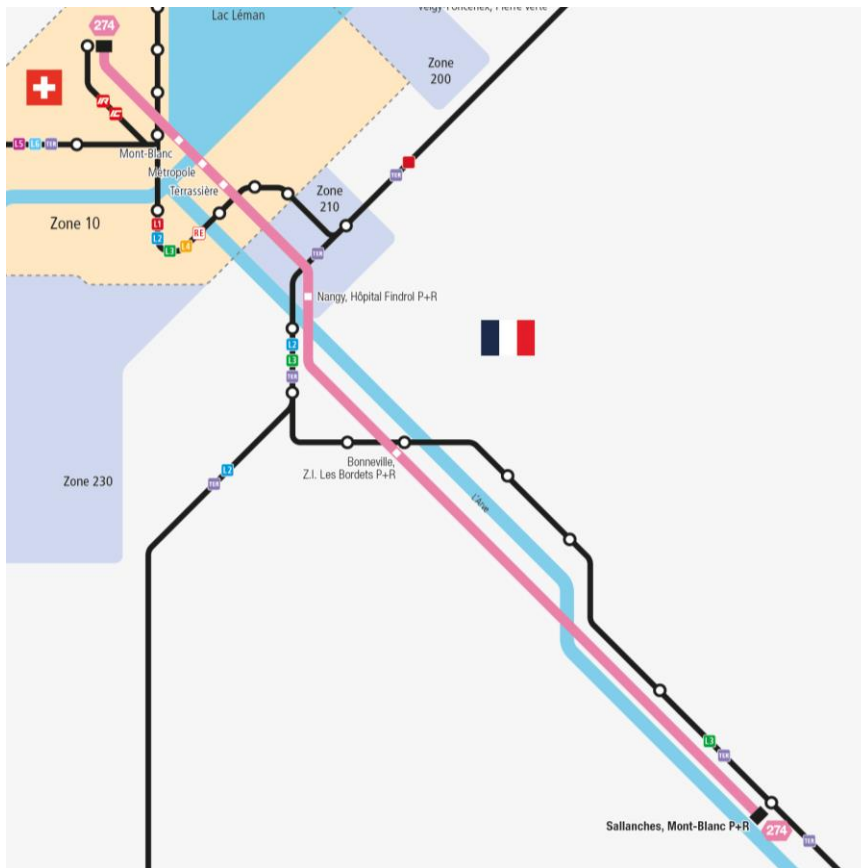
Le présent rapport annuel comprend la période du 12/12/2021 au 10/12/2022 et correspond à la première année d'exploitation. Pour mémoire, le contrat encadrant le présent marché comprend également une période de tuilage, courant de la notification du contrat au démarrage de l'exploitation.

1 OFFRE

1.1 Consistance

1.1.1 Evolution de l'offre

Arrêts	T74	274
Domancy Point I La Pallud P+R	1	
Saint-Gervais-les-Bains Gare le Fay	1	
Chamonix Mont Blanc sud	1	
Genève-Aéroport, Gare Routière	1	1
Genève, Mont-Blanc	1	1
Genève, Métropole	1	1
Genève, Terrassière	1	1
Nangy, Hopital Findrol P+R	1	1
Bonneville, Z.I. Les Bordets P+R	1	1
Sallanches, Mont-Blanc P+R	1	1



Les 3 arrêts Chamonix, Saint-Gervais-les-Bains et Domancy côté France ont été supprimés.

Désormais, la ligne part de Sallanches Mont-Blanc et a pour terminus Genève-Aéroport, gare routière.

1.1.2 Horaires

La ligne est destinée principalement pour les pendulaires transfrontaliers avec des départs uniquement le matin dans le sens France/Suisse et des services de retour uniquement dans l'après-midi dans le sens Suisse/France.

1.1.3 Tarification

La gamme et la grille tarifaire n'ont subi aucune modification par rapport à l'offre exploitée par Transalis, seul le titre 70 trajets a été supprimé dans la gamme de titres de transports.

1.2 Billettique

2 systèmes billettiques co-existent.

- Nova : pour toute la gamme tarifaire en trajets transfrontaliers France/Suisse ; [Parcours sec](#), Parcours + zone 10 et Multizones 10, 210.
- Actoll : pour 2 types de titres en trajets transfrontaliers Parcours et Multizones 10, 210 et la gamme tarifaire complète pour les trajets France/France.

La vente de titres transfrontaliers a été contractualisée directement entre les tpg et l'Autorité Organisatrice. Les délais de traitement entre tpg et le fournisseur de billettique Actoll ont retardé la mise en place de la billettique à bord. La vente de titres a été opérationnelle à partir de mars 2022.

1.3 Canaux de vente

Ci-dessous les canaux de vente initialement prévus pour chaque canal au 12/12/2021.

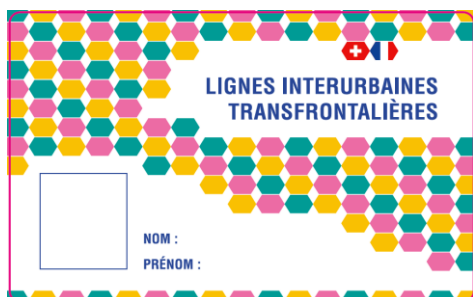
La vente de titres transfrontaliers à bord a démarré en mars 2022.

Trajets	Titre de transport	Où acheter/recharger votre titre ?	Type de support
FRANCE <-> FRANCE	1- billet unitaire	 en ligne   à bord⁽¹⁾	QR code
	2- billet aller/retour	à bord ⁽¹⁾	QR code
	3- carnet de 10 trajets	à bord ⁽¹⁾	QR code carte LIT ⁽²⁾
	4- abonnement mensuel	à bord ⁽¹⁾ La Boutique transport Thonon	carte LIT ⁽²⁾
	5- abonnement annuel	La Boutique transport Thonon	carte LIT ⁽²⁾
FRANCE <-> SUISSE	1- billet unitaire	app tpgPreview https://www.sbb.ch/fr/ agences tpg Genève gare routière à bord ⁽¹⁾	ticket dématérialisé papier sécurisé QR code
	2- carte 1 jour	app tpgPreview https://webshop.tpg.ch/ agence tpg	QR code papier sécurisé
	3- abonnement mensuel	https://webshop.tpg.ch/ agence tpg	carte SwissPass ⁽²⁾
	4- abonnement annuel	https://webshop.tpg.ch/ agence tpg	carte SwissPass ⁽²⁾

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

(2) à commander préalablement.

Le bon support pour le bon titre de transport



carte **LIT**

pour vos trajets réguliers à l'intérieur du territoire français

Disponible auprès de la Boutique Transport
ou en formulant la demande par mail auprès de :
sylvia.favre@ratpdev.com



carte **SwissPass**

pour vos abonnements
trajets transfrontaliers (titres Léman Pass)
Disponible en ligne <https://webshop.tpg.ch/>
ou en agence tpg

A noter qu'il n'y a pas de revendeur physique sur le territoire français.

Ci-dessous la dernière mise à jour de 2022 sur le réseau de distribution des titres de transport :

274		274								
		à bord	La Boutique Transport	tpg.shop	tpgPreview	tpg agences	DATT (canal suisse)	sbb.ch	Gare routière de Genève	SMS tpg
France <> France	Billet unitaire	P	P							
	Billet A/R	P	P							
	Carnet de 10 trajets	P	P							
	Abonnement mensuel	P	P							
	Abonnement annuel		P							
France <> Suisse (Léman Pass)	Billet unitaire	P - ZZ		P - ZZ	P - ZZ - CZ	P - ZZ - CZ	ZZ - CZ	P	P - ZZ - CZ	ZZ - CZ
	Billet unitaire aéroport	P			P	P		P		
	carte 1 jour			P - ZZ	P - ZZ	P - ZZ	ZZ			
	Abonnement mensuel			P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ		P - PZ	ZZ	
	Abonnement annuel			P - PZ - ZZ		P - PZ - ZZ		P - PZ	ZZ	

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

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

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

ZZ10 : zone locale française, n'est pas un titre Léman Pass

CZ/c210 : Complémentaire zone 210 (le car se trouve dans la zone 210 à destination de Genève), est un titre Léman pass

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

1.4 Communication

Les difficultés rencontrées au début de l'exploitation n'ont pas permis de communiquer en amont sur les changements opérés au niveau de la ligne ; intégration dans la convention Léman Pass, changement de billettique, changement d'itinéraire.

2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE

2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation

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

Ligne 274	Réel 2022	Contrat	Variation
Kilomètres totaux	365 915	365 915	0
dont kilomètres car GNV	359 717	359 717	0
dont kilomètres VL GO	6 198	6 198	0
Heures de conduite	9 676	10 166	-490
dont heures de conduite internes	9 658	10 166	-508
dont heures de conduite intérim	18	0	18
Parc	6	6	0
dont cars GNV	5	5	0
dont VL GO	1	1	0
ETP	5	6	0
Chiffre d'affaires	1 017 322	938 229	79 093
dont prix du bon de commande	938 229	938 229	0
dont indexation	79 093		79 093
Charges	1 104 965	944 843	160 122
Conduite	302 191	323 989	-21 798
dont salaires bruts	215 636	226 986	-11 350
dont charges sociales	85 799	90 315	-4 516
autres	756	6 688	-5 932
Frais de roulage	316 130	192 490	123 640
dont GNV	202 972	100 361	102 611
dont autres frais (maintenance, pneu...)	113 158	92 129	21 029
Frais de péage	87 715	80 582	7 133
Charges des véhicules	238 062	182 126	55 936
dont location	231 024	176 185	54 839
dont assurance	7 038	5 941	1 097
Exploitation	5 872	0	5 872
Marketing	24 988	19 985	5 003
dont frais de mise en place	4 767	0	4 767
dont Centrale TPG et plan marketing	20 221	19 985	236
Structure	70 368	61 510	8 858
Frais généraux	51 133	64 371	-13 238
Amortissements	8 504	19 790	-11 286
EBIT	-87 644	-6 614	-81 030

NB : S'agissant d'un marché public, Alpbus ne perçoit pas de recettes commerciales. Les recettes provenant de la vente à bord sont reversées intégralement au GLCT.

2.2 Méthodes de calcul des produits et charges

La méthodologie de calcul des produits et des charges de la ligne 274 est la suivante :

- 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'Alpbus œuvrant sur la ligne 274. Le nombre d'ETP moyen est de 5.3 pour un total de 9 658 heures de temps de travail effectif.

Les heures réelles sont inférieures au contrat malgré un kilométrage conforme du fait de la vitesse haut le pied où l'on enregistre une différence de 1,88 km/heure.

- Frais de roulage

Les coûts de roulage générés pour un total de 365 915 kilomètres se composent de :

- Le GNV (203 K€)
La consommation moyenne constatée sur la ligne est de 24.84 L/100, avec un prix moyen du GNV sur l'année de 2.293€/L ;
- Le coût des pneumatiques (16 K€)
- Le coût de la maintenance et des contrôles techniques des véhicules affectés à la ligne 74 (66 K€) ;
- Les autres consommations des véhicules affectés à la ligne 274 (12 K€) ;
- Le coût des péages pour un montant de 88 K€ ;
- La quote-part des salaires chargés des équipes de maintenance d'Alpbus.

Les écarts entre le réel et le contractuel concernant l'augmentation des frais de roulage dont GNV sont dus à l'augmentation des prix du GNV.

- 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 274.

Le nombre moyen de véhicules utilisé sur cette ligne est de 5, affectés à 100% pour l'exploitation de la ligne 74.

- Charges d'exploitation

Les charges fixes d'exploitation correspondent aux salaires chargés du personnel d'encadrement affecté à la ligne 274.

- Charges de marketing

Les charges de marketing correspondent aux frais de démarrage et aux plans de marketing interne et TPG.

- Charges de structure et frais généraux

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

2.3 Patrimoine immobilier

L'exploitation de la ligne 274 s'appuie sur le dépôt de Saint-Pierre En Faucigny, propriété de RFI (RATPDEV France Invest).

Le dépôt est décrit au paragraphe 3.3.

2.4 Investissements

Investissements Ligne 274	Montants
Matériels détection aux feux suisses	584
SAE INEO	4 397
Autres : habillage véhicule, caméras, ...	1 565
Wifi	1 180
Billettique	3 844
TOTAL	11 569

3 EXPLOITATION

3.1 Personnel

L'exploitation de la ligne 274 s'appuie sur les effectifs de Saint-Pierre-En-Faucigny. 20 conducteurs y sont affectés et participent par roulement à l'exploitation de la ligne.

3.2 Parc

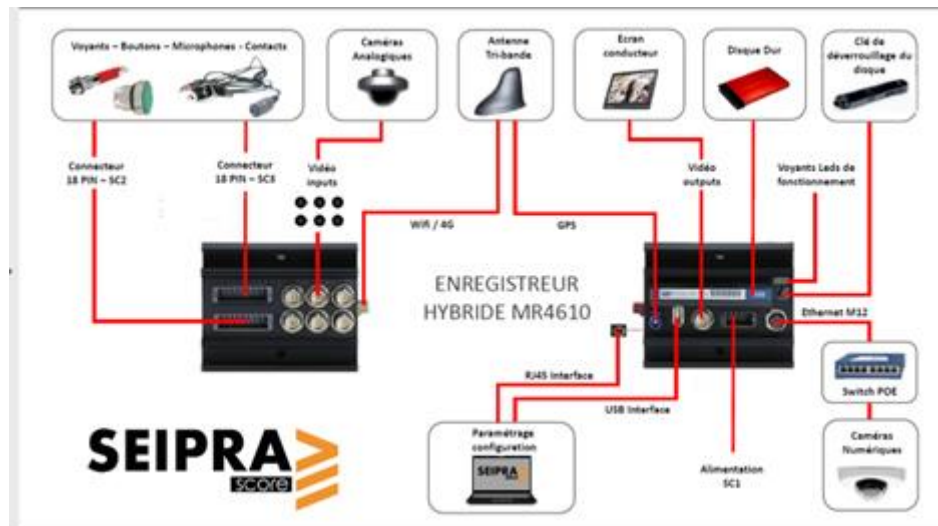
Le parc de véhicule mis en œuvre est constitué de cinq Cars BIOGNV de type IVECO CROSSWAY.

Immatriculation	Marque	Genre	1ère mise en circulation
GD-219-JE	IVECO	TCP	03/12/2021
GD-267-JE	IVECO	TCP	03/12/2021
GD-301-JE	IVECO	TCP	03/12/2021
GD-328-JE	IVECO	TCP	03/12/2021
GD-356-JE	IVECO	TCP	03/12/2021

Equipements des véhicules

- Vidéo protection

Les véhicules affectés à la ligne 274 sont équipés de systèmes vidéo SEIPRA SCORE montée de série par IVECO.



- 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.

Le système NAVINEO suit le principe suivant :

Les 3 phases d'utilisation de Navineo



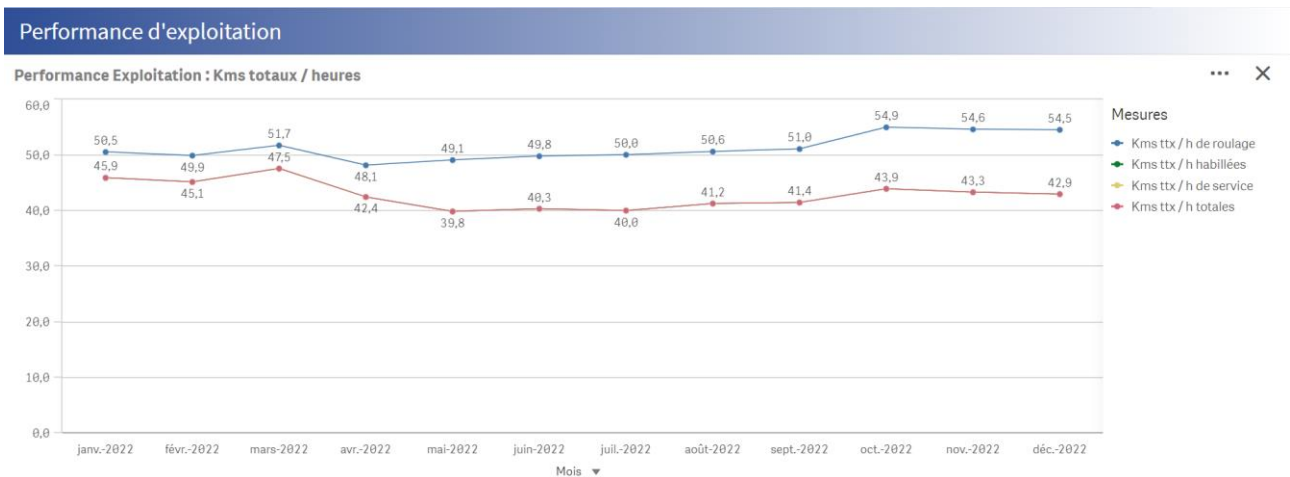
L'installation des systèmes a été effectué selon le planning chantier suivant :



	Saint Pierre en Faucigny	
Personnels:	1 chef d'atelier	
	1 mécanicien	
Carburant:	Gasoil	cuve de 40M3
	Adblue	Cuve de 5 M3
	Avec automate de distribution 24h/24	
Lavage	Portique a rouleau	
	Nettoyeur Haute Pression	
Atelier:	3 travées Poids lourds dont 1 avec fosse	
	4 colonnes élévatrices	4 x 7,5 T
	Valises diagnostiques	Texa
		EASY +VCI (euro5)
		EASY +VCI (euro6 + GNV)
	Compresseur 10 bars	
	1 leve-boite PL	
	1 verin de fosse	
	1 presse d'atelier	
	1 table élévatrice	

Notre atelier est totalement informatisé (WinAtel : approvisionnement, maintenance préventive et corrective, traçabilité) et interfacé avec nos logiciels WinCarb (Carburant), Ordicar (Exploitation) et Sage X3 (Comptabilité).

Les deux mécaniciens sur site disposent de tous les équipements nécessaires : 3 travées de travail, 1 fosse, un local carrosserie, des colonnes élévatrices, et une gamme complète d'outillages.



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

3.5 Analyse de la ponctualité

Données manquantes

4 ANALYSE DE LA QUALITE DE SERVICE

4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives

La ligne n’a pas rencontré de dysfonctionnements majeurs. 1 seul évènement a donné lieu à une pénalité

N°	Année	Période/Date	Heure	Courses	Nature des incidents
1	2022	25/7	19:11	Véhicule en Haut le pied	Véhicule de secours qui ne fait pas partie de la flotte contractuelle (+ livrée Alpbus) Système de vente non disponible à bord
2	2022	4/10		Genève - Sallanches-Mont Blanc	Infraction au stationnement à Genève Aéroport
3	2022	14/10	6:15	Sallanches-Mont Blanc - Genève	Arrêt Sallanches non desservi Coures effectuée avec 10 minutes de retard à partir de l'arrêt Z.I les Bordets

4.2 Fréquentation

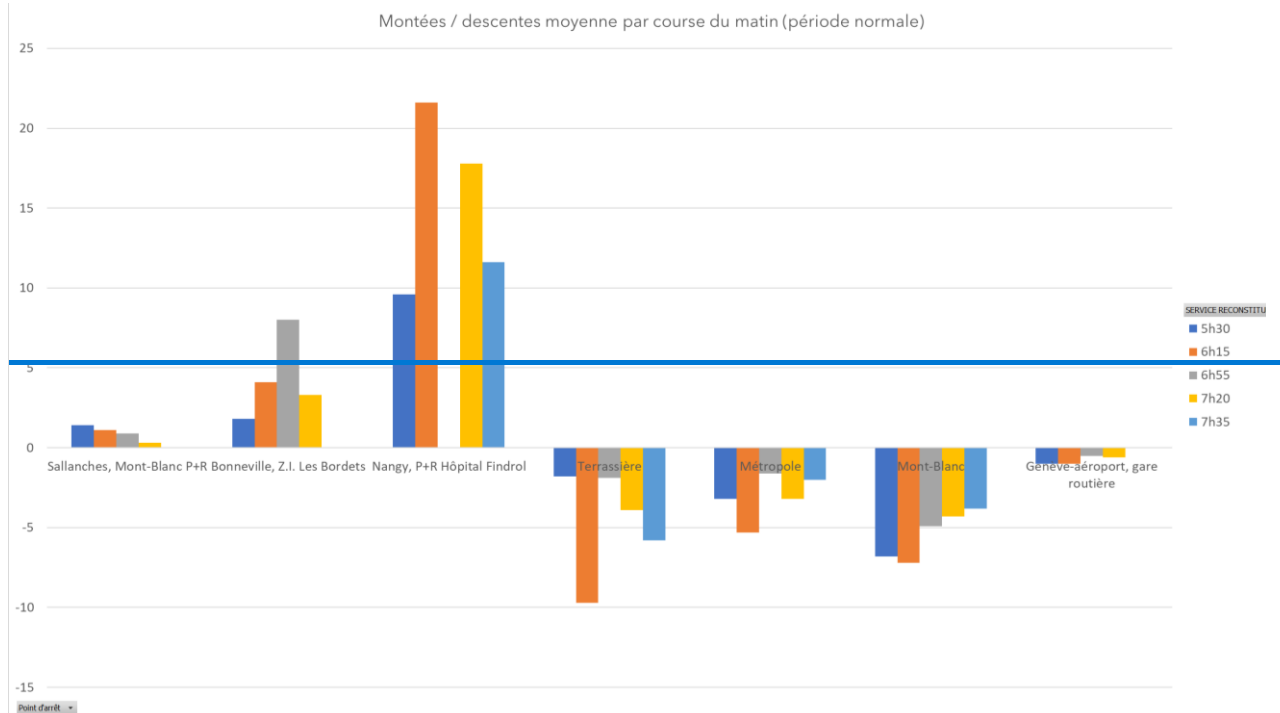
En l'absence de cellules de comptage, les données de fréquentation proviennent de comptages manuels effectués par les conducteurs suivant les périodes et les besoins définis par l'Autorité Organisatrice.

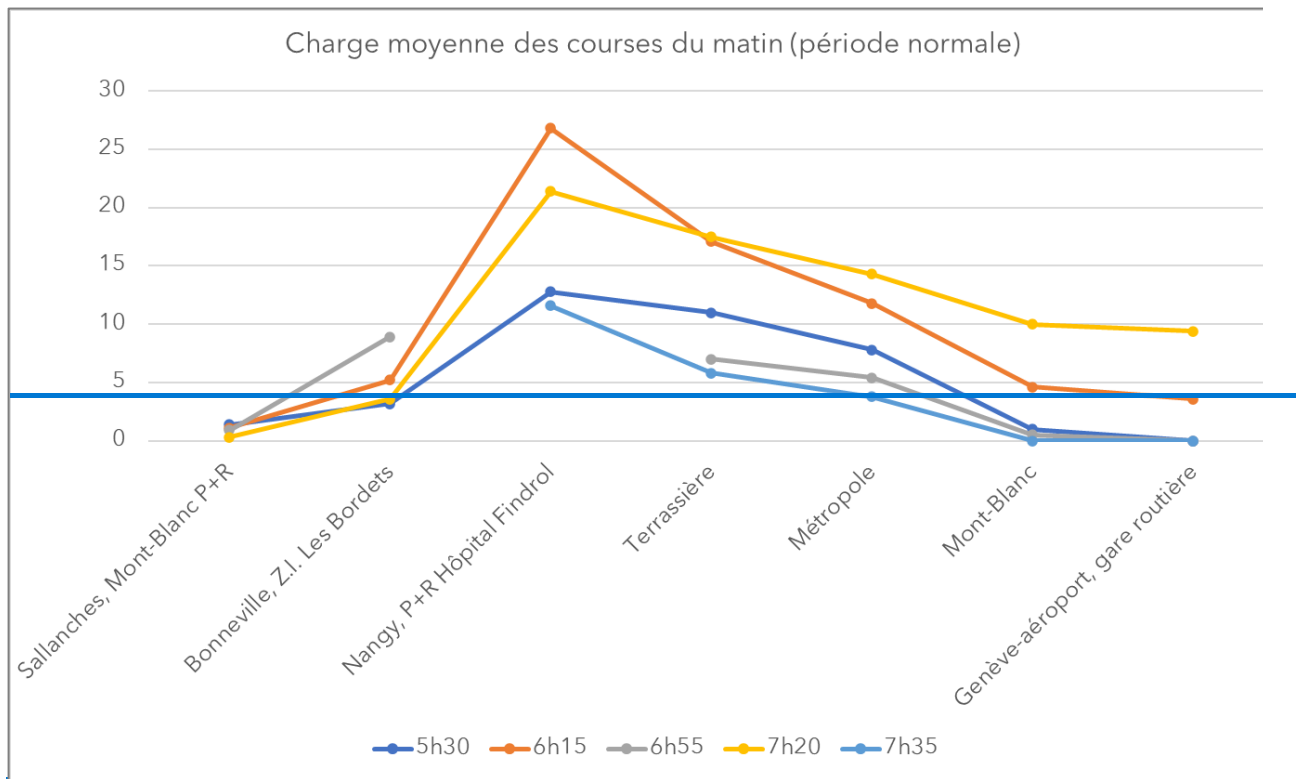
- Des comptages journaliers pour l'arrêt Nangy P+R Hôpital (comptage des montées pour les courses dans le sens FR>CH et comptage des descentes dans le sens CH>FR) toute l'année en toutes situations.
- Des comptages sur toute la ligne
 - o 1 semaine par mois en situation « normale » (hors vacances)
 - o 1 semaine par mois en situation de vacances (une semaine si vacances communes FR/CH + une semaine si vacances FR uniquement + une semaine si vacances CH uniquement)

Les premières données de fréquentation disponibles datent de septembre 2022. De surcroît, les premiers comptages concernent principalement l'arrêt de Nangy pour les besoins de la zone 210.

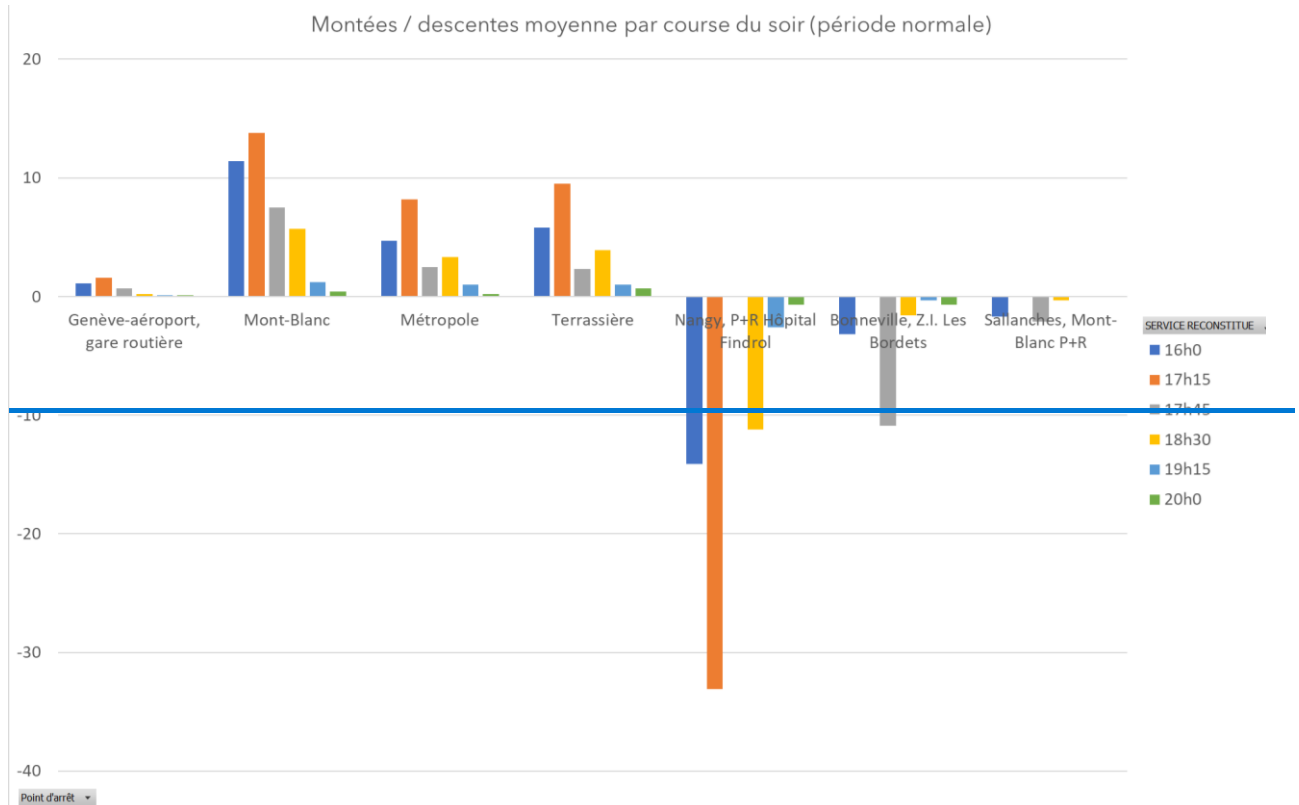
4.2.1 Montées et descentes par arrêt

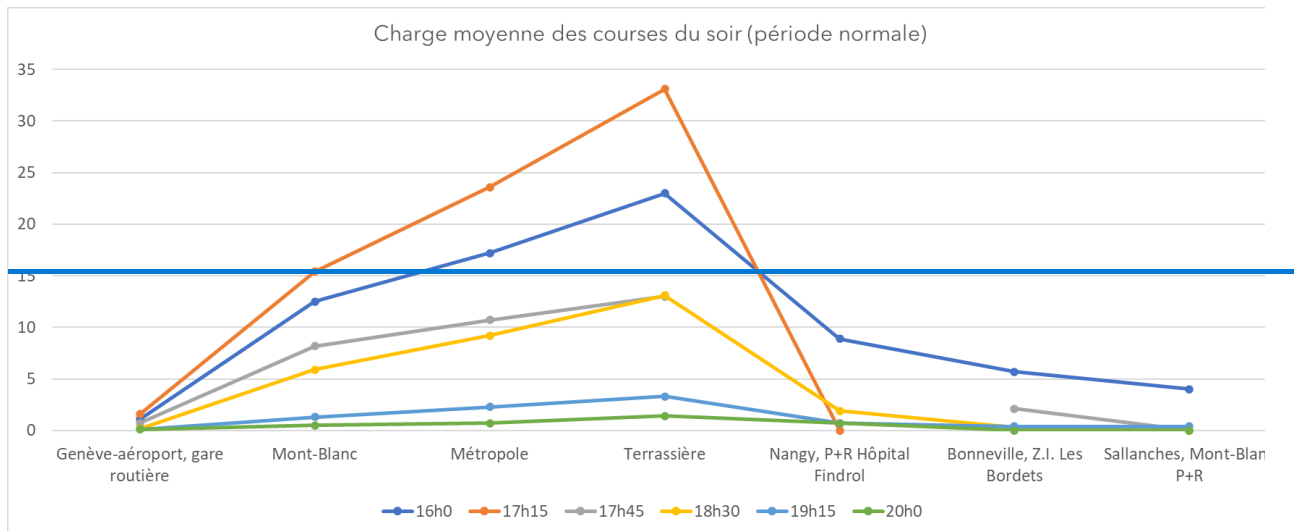
Sens France → Suisse





Sens Suisse → France





Les usagers de la 274 sont principalement des transfrontaliers dont la majorité sont domiciliés dans la zone de Nangy.

Les courses du matin sont assez homogènes. En revanche, dans le sens Genève vers France, les courses du soir sont très peu fréquentées.

Pas de données disponibles en période de vacances scolaires. Les tendances seront à reconfirmer avec les données de fréquentation de la deuxième année d'exploitation.

Les données ci-dessous concernent les montées et descentes totales 2022.

Années (Date)	(Plusieurs éléments)
Nom parcours	Sallanches > Genève aéroport
Étiquettes de lignes	Total Montées
Bonneville, Z.I. Les Bordets	172
Nangy, P+R Hôpital Findrol	2312
Sallanches, Mont-Blanc P+R	45
Total général	2529

Années (Date)	(Plusieurs éléments)
Nom parcours	Sallanches > Genève aéroport
Étiquettes de lignes	Total Montées
sept	815
05:30:00	128
06:15:00	268
06:55:00	89
07:20:00	214
07:35:00	116
oct	56
05:30:00	10
06:15:00	18
06:55:00	0
07:20:00	18
07:35:00	10
nov	536
05:30:00	64
06:15:00	201
06:55:00	0
07:20:00	182
07:35:00	89
déc	1122
05:30:00	156
06:15:00	427
06:55:00	0
07:20:00	299
07:35:00	240
Total général	2529

Années (Date)	(Plusieurs éléments)
Nom parcours	Genève aéroport > Sallanches
Étiquettes de lignes	Total Descentes
Bonneville, Z.I. Les Bordets	167
Nangy, P+R Hôpital Findrol	2306
Sallanches, Mont-Blanc P+R	41
Total général	2514

Années (Date)	(Plusieurs éléments)
Nom parcours	Genève aéroport > Sallanches
Étiquettes de lignes	Total Descentes
sept	825
16:00:00	190
17:15:00	331
17:45:00	130
18:30:00	131
19:15:00	29
20:00:00	14
oct	68
16:00:00	18
17:15:00	31
17:45:00	0
18:30:00	13
19:15:00	5
20:00:00	1
nov	592
16:00:00	127
17:15:00	281
17:45:00	0
18:30:00	120
19:15:00	53
20:00:00	11
déc	1029
16:00:00	267
17:15:00	477
17:45:00	0
18:30:00	191
19:15:00	70
20:00:00	24
Total général	2514

4.284.3 Actions pour l'amélioration de la qualité de service

4.284.3.1 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.

Définitions

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)

4.28.24.3.2 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 the 'MAIN COURANTE RÉGULATION' interface of the ALPBUS system. It features a form with several input fields and buttons. The fields are: MANAGER (dropdown), LIGNE (with sub-fields INTERURBAIN, COURSE, SCOLAIRE, and OCCASIONNEL (n. Voyage)), CONDUCTEURS, VÉHICULES, MOTIF, DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT (heure/lieu...), CONSÉQUENCE SUR LE SERVICE (durée perturbation), CONSIGNE EXPLOITATION, and MOYEN D'INFORMATION. There are three buttons: EFFACER (red), MAIL (blue), and SAUVEGARDER (green). The ALPBUS logo and RATP DEV logo are in the top left corner.

4.29.4 Le service Relations Clientèle (SRC)

4.29.14.4.1 Pilotage

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

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

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

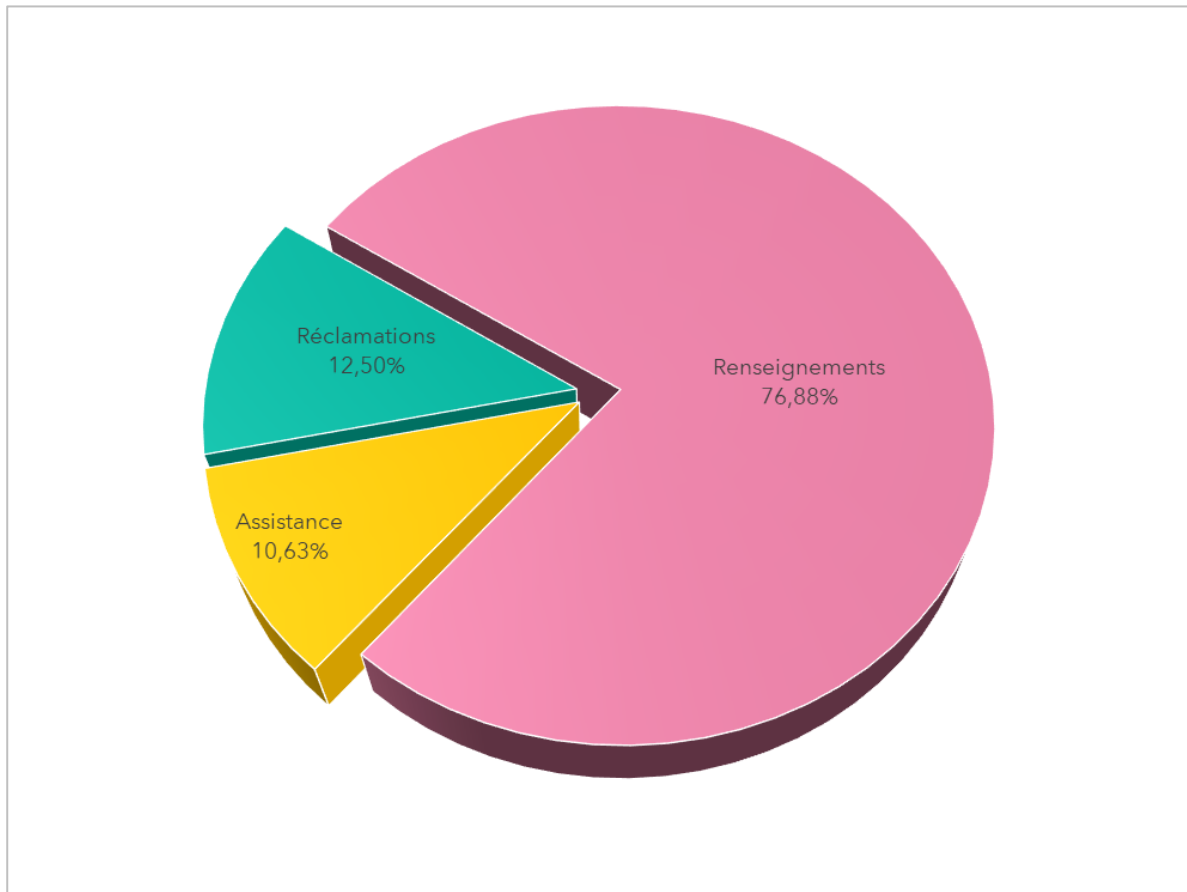
4.29.24.4.2 Bilan

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 274 représente 6 % de l'activité Lignes Interurbaines Transfrontalières du Service Relations Clientèle. Elle comptabilise 160 appels sur un total de 2 858.

Les données ci-dessous sont spécifiques à la ligne.

4.29.24.4.2.1 Bilan par thématique



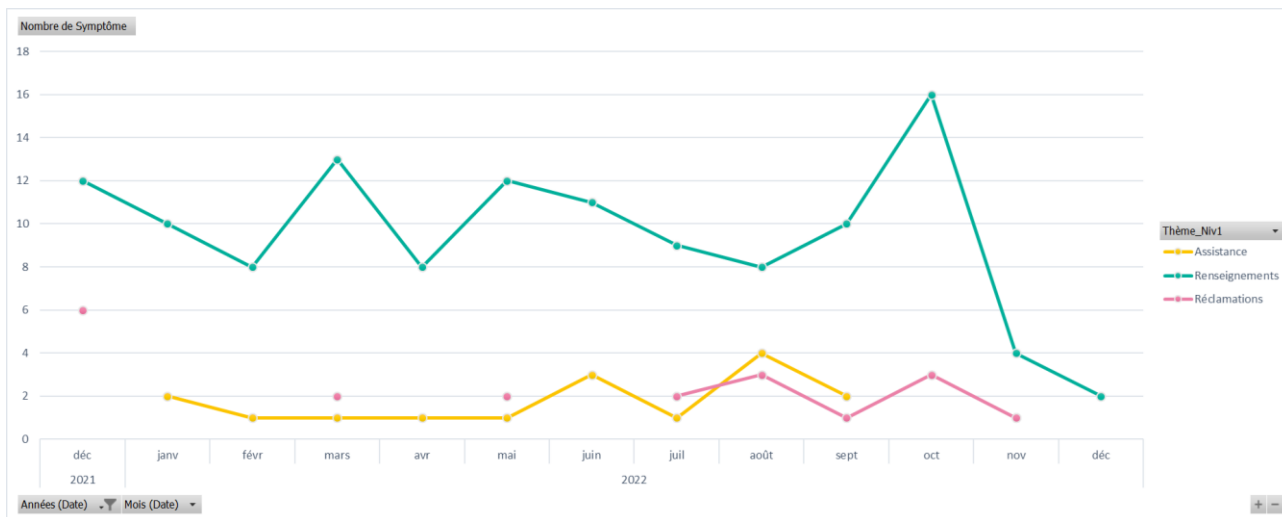
Assistance : l'utilisateur a besoin d'accompagnement et d'assistance dans ses démarches. L'appel dure 4 à 5 minutes.

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

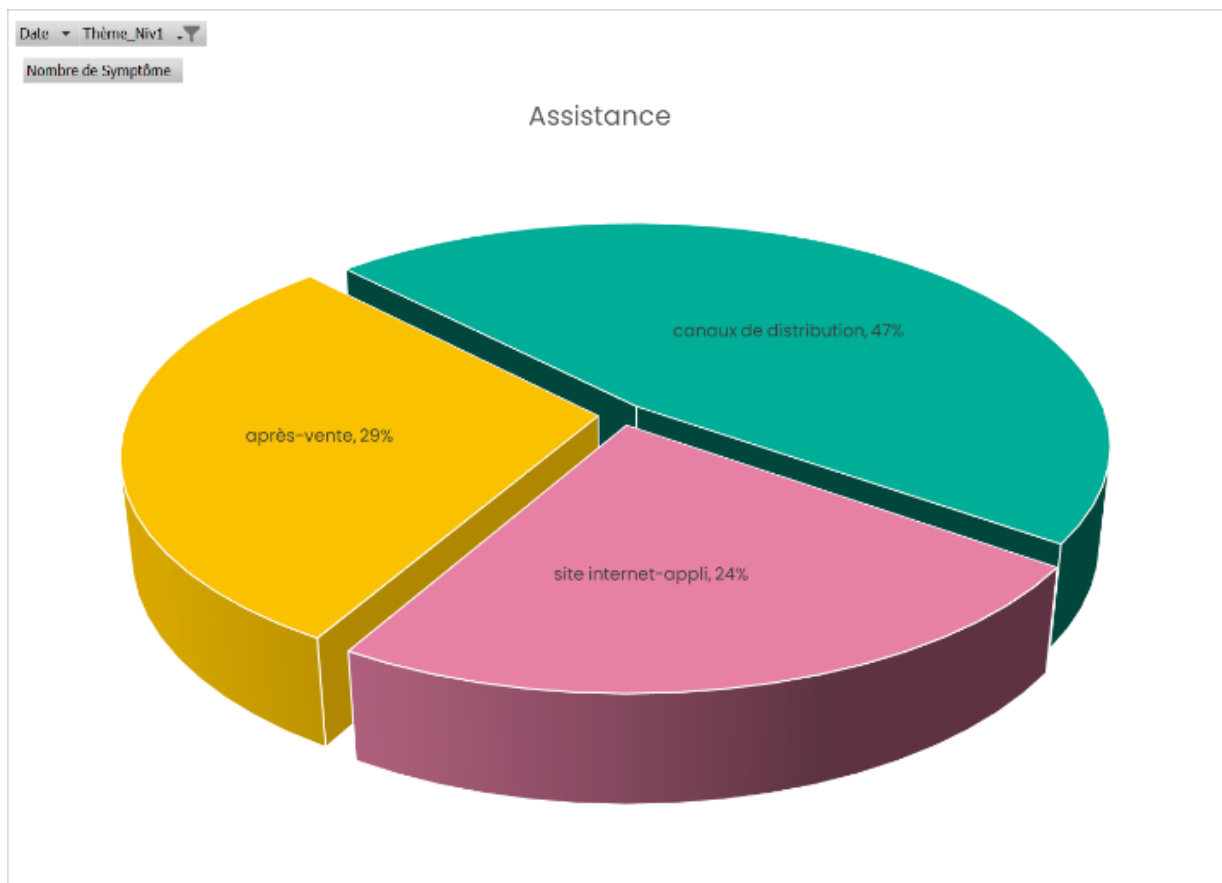
Réclamation : l'utilisateur verbalise son mécontentement.

4.29.2.24.4.2.2 Bilan par mois

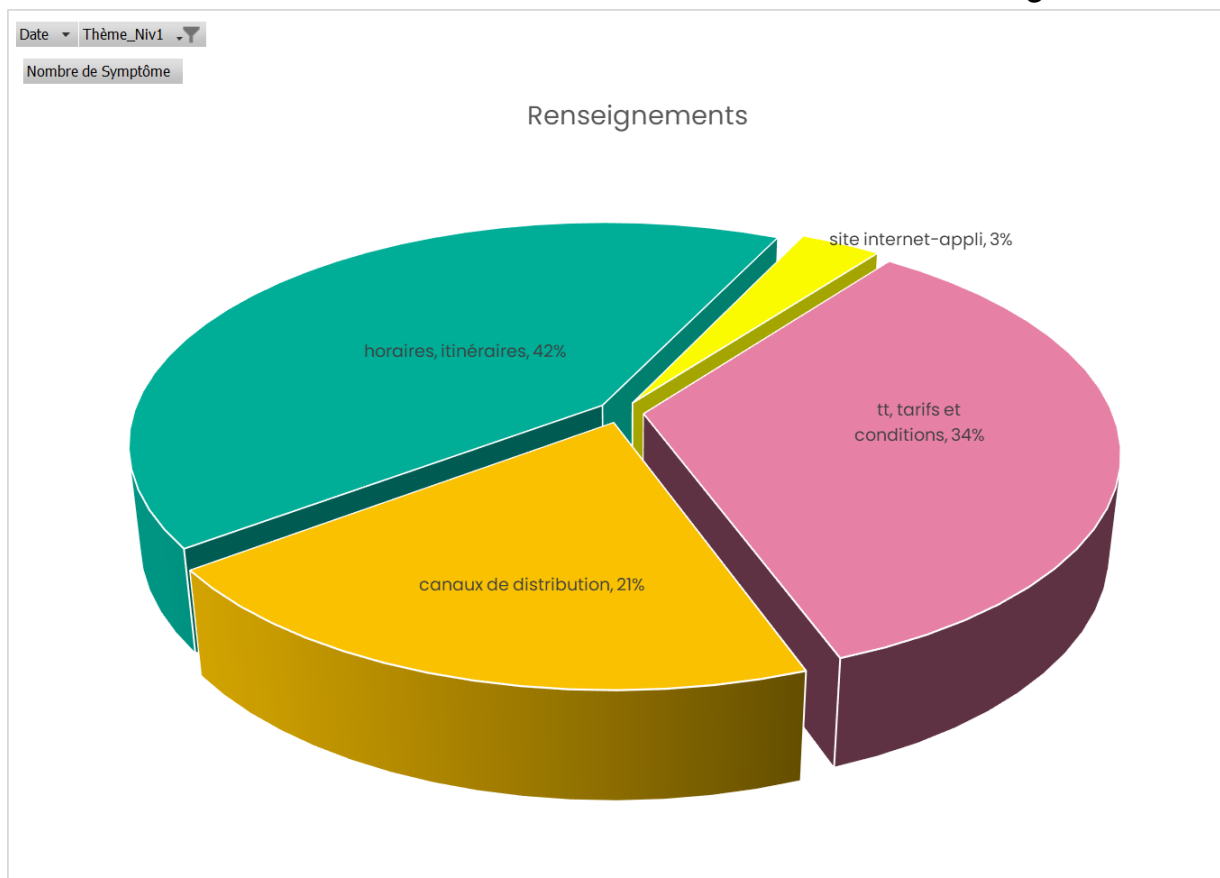
Nombre de Symptôme : étiquettes de colonnes				
Étiquettes de lignes	Assistance	Renseignements	Réclamations	Total général
2021		12	6	18
déc		12	6	18
2022	17	111	14	142
janv	2	10		12
févr	1	8		9
mars	1	13	2	16
avr	1	8		9
mai	1	12	2	15
juin	3	11		14
juil	1	9	2	12
août	4	8	3	15
sept	2	10	1	13
oct		16	3	19
nov	1	4	1	6
déc		2		2
Total général	17	123	20	160



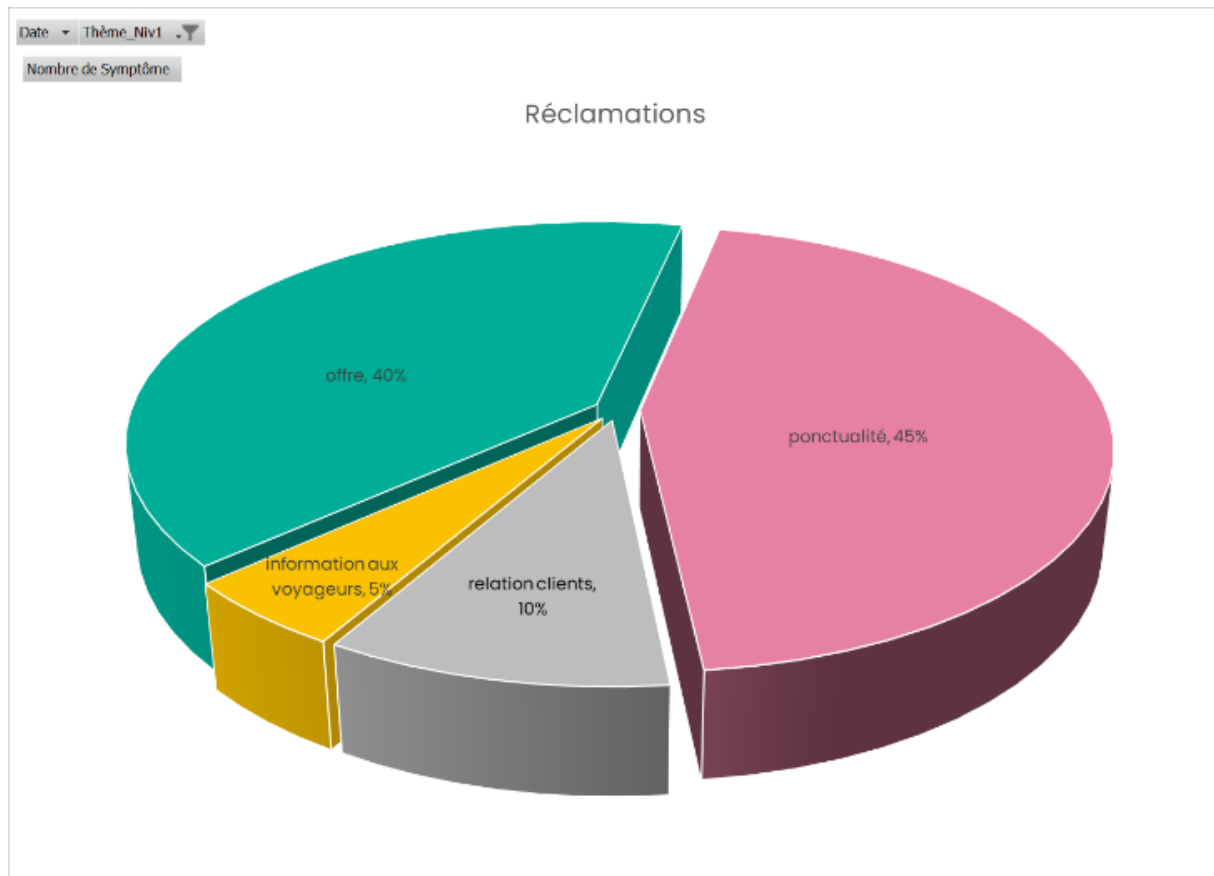
4.29.2.34.4.2.3 Focus sur les demandes d'assistance



4.29.2.44.4.2.4 Focus sur les demandes de renseignement



4.29.2.54.2.5 Focus sur les réclamations



En 2022, les demandes de renseignements et d'assistance représentent 88% des appels.

Les réclamations sont ponctuels et concernent principalement la ponctualité et l'offre.

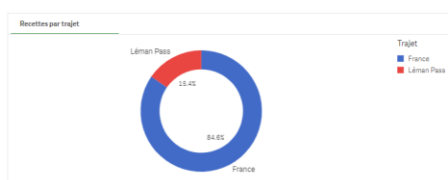
5 ETAT DES VENTES

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

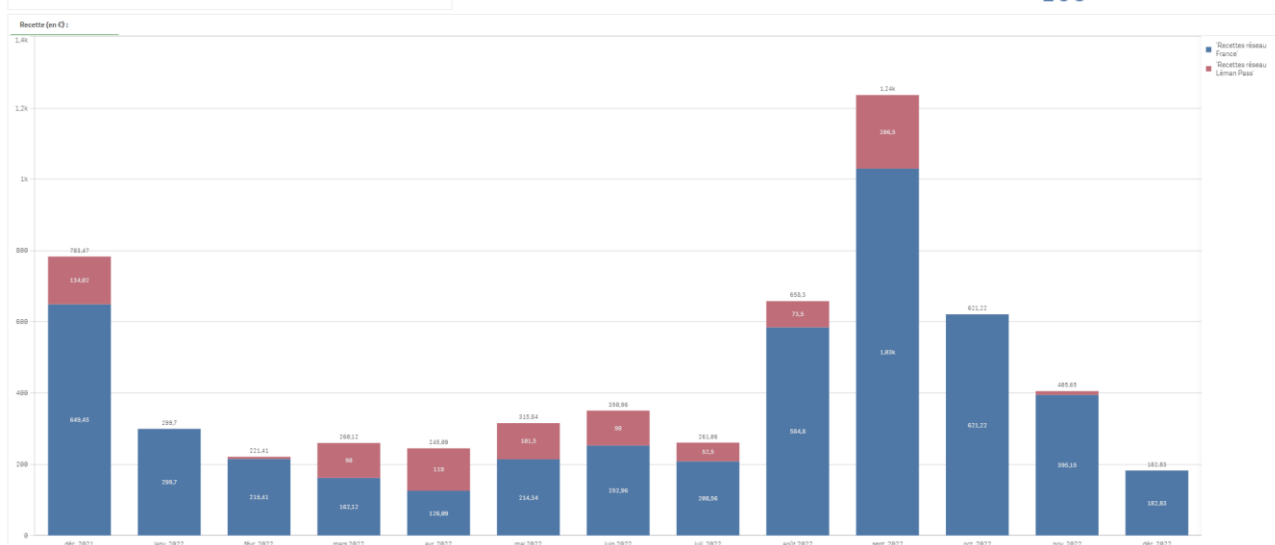
5.1 Recettes globales à reverser

2022		TOTAL	12/21 au 31/12	janv-22	févr-22	mars-22	avr-22	mai-22
		Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales
RECETTES	Parcours	1199	134	0	6	98	119	102
	Compensations tarifaire zone 10 (Unireso)	0						
	Compensations Déclic	0						
	Compensations exploitant sortant pour titres en cours de validité	4 644						
	Indemnités forfaitaires et produits des amendes	0				0		0
	TOTAL mois de l'année N	5 842	134	0	6	98	119	102
	Total du même mois de l'année N-1	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!

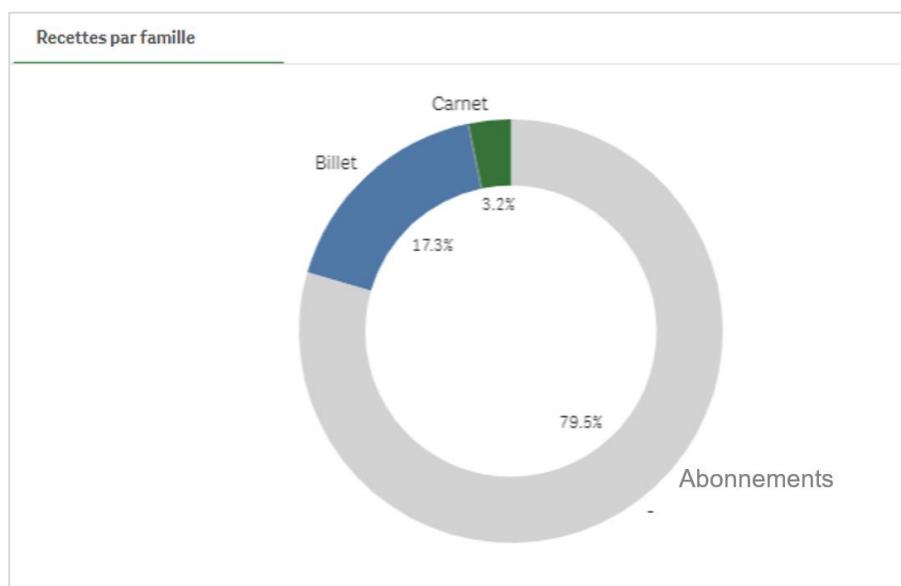
2022		juin-22	juil-22	août-22	sept-22	oct-22	nov-22	01/12/22 au 10/12/22
		Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales	Courses commerciales
RECETTES	Parcours	98	53	102	231	200	58	
	Compensations tarifaire zone 10 (Uniresa)							
	Compensations Déclic							
	Compensations exploitant sortant pour titres en cours de validité							4 644
	Indemnités forfaitaires et produits des amendes		0		0		0	
	TOTAL mois de l'année N	98	53	102	231	200	58	4 644
	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!



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

Recettes :
5 842,46 €Nbre de transactions (Hors RS) :
105

Les usagers étant majoritairement des pendulaires transfrontaliers, ils disposent pour la plupart d'abonnements mensuels ou annuel achetés via des canaux digitaux.

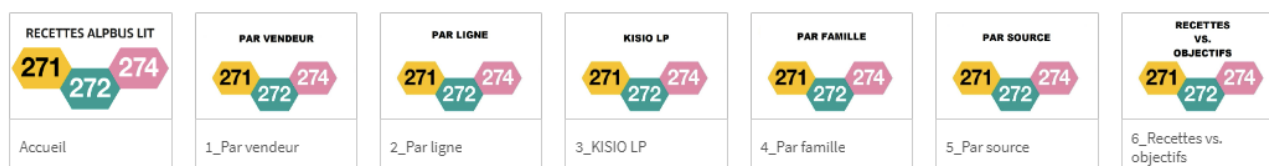


La part de ventes à bord n'est pas représentative d'une année complète en raison de la tolérance observée avant la mise en service de la billettique jusqu'à fin mars 2022.

Pour rappel, la ligne 274 s'inscrit dans le cadre d'un marché. De fait, le GLCT Autorité organisatrice, perçoit directement l'intégralité des recettes sur la zone 210 en zone locale et les compensations tarifaires zone 10 des titres Léman Pass.

5.2 Pilotage QlikSense

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



6 COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE

6.1 Information voyageurs

Une hotline dédiée a été mise en place à partir de novembre 2021.

L'information voyageurs est disponible sur le site dédié <https://www.tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalieres> qui a été mis en ligne dès décembre.



Voyager Acheter Nous connaître

Entreprises Collectivités Carrière Contacts

FR

Votre recherche...



Webshop



Albus, filiale du groupe Ratpdev, est une entreprise historiquement implantée en Haute-Savoie depuis plus de trente ans. Il opère les Lignes Interurbaines Transfrontalières suivantes pour le compte du Groupement Local de Coopération Transfrontalière (G.L.C.T) des Transports Publics Transfrontaliers :

271	Thonon-les-Bains/Excenevex - Genève
272	Annecy - Genève Aéroport
274	Sallanches - Genève Aéroport



Consulter son horaire en ligne →

Imprimer son horaire →

Consulter les tarifs →

Acheter mon titre de transport →

6.2 Plateforme de marque

A partir du deuxième semestre, 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 en 2022.

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



PLATEFORME DE MARQUE

VALEURS.

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

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

hulahoop



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 aux enjeux sociaux et environnementaux du territoire, comme nous sommes convaincus que nous sommes capables d'améliorer continuellement notre réseau.

Nous cherchons à mettre en évidence notre ambition de proposer une mobilité plus durable sur le territoire, et cela 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 assembler 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 qu'elles 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.

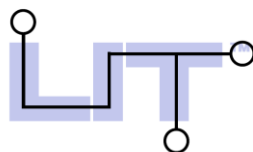
Nos messages sont donc parfois empreints d'un certain esprit militant qui contribue à valoriser notre réseau en mettant en évidence sa portée sociale.

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

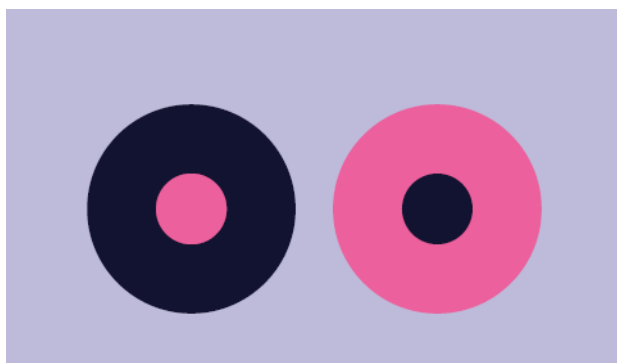


hulahoop

Logotype



Réseau - Lien - Maillage

Lignes
Interurbaines
Transfrontalières **LIT™**Lignes
Interurbaines
Transfrontalières **LIT™ 274**Lignes
Interurbaines
Transfrontalières **LIT™ 274**Lignes
Interurbaines
Transfrontalières **LIT™ 274**

6.3 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 a été mise à disposition à bord, affichée aux arrêts et publiée sur le site internet.

274

GENÈVE-AÉROPORT ▷ SALLANCHES

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

HORAIRES DU 12 DÉCEMBRE 2021 AU 10 DÉCEMBRE 2022

Jours de fonctionnement	LMMeJV	LMMeJV	LMMeJV	LMMeJV	LMMeJV	LMMeJV
Genève-Aéroport, gare routière	16:00	17:15	17:45	18:30	19:15	20:00
Mont-Blanc	16:20	17:35	18:05	18:50	19:35	20:15
Métropole	16:23	17:38	18:08	18:53	19:38	20:18
Terrassière	16:27	17:42	18:12	18:57	19:42	20:22
Nangy, P+R Hôpital Findrol	16:50	18:05		19:20	20:00	20:40
Bonneville, Z.I. Les Bordets	17:05		18:42	19:35	20:15	20:55
Sallanches, Mont-Blanc P+R	17:30		19:07	20:00	20:40	21:20

La ligne est mise en service le 26/12/21. D'un côté : MARCHÉ SERVICES - GENÈVE
D'autre côté : MARCHÉ SERVICES - GENÈVE

La ligne circule comme un service régulier tous les jours.
MARCHÉ SERVICES - GENÈVE - MARCHÉ SERVICES - GENÈVE

Les jours de circulation des services sont adaptés comme suit :
Lundi / Mercredi / Vendredi : J + (jeudi / V - vendredi)

Pour en savoir plus :

ALPBUS en partenariat avec tpg
32, rue des Vignerons / AE des Jourdies
74000 SAINT-PIERRE, EN FANÇONNY
0600000000 200 20 (numéro gratuit)
www.tgp.ch/fr/tgplus-international-transformation

En utilisant cet autocar, un voyageur émet en moyenne 88 grammes de CO2 par kilomètre*

*Formule P5 - Décret 2019-131 du 14 octobre 2019.

RÉPUBLIQUE
FRANÇAISE

La Région
Auvergne-Rhône-Alpes

ALPBUS
GROUPE RATP

7 PARTENARIAT

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

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

- Période : décembre 2021 à janvier 2022
- Diffusion : écrans situés dans la zone d'arrivée ainsi que sur le site www.gva.ch
- Déclinaison : existe en version française et anglaise

Your transport tickets in a few clicks!

274 Sallanches ↔ 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

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

tpg

tpg.ch

Vos titres de transport en quelques clics!

274 Sallanches ↔ Genève Aéroport

Plus d'infos sur tpg.ch

ALPBUS GROUPE RATP

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

tpg

tpg.ch

Vos titres de transport en quelques clics!

274 Sallanches ↔ Genève Aéroport

Plus d'infos sur tpg.ch

ALPBUS GROUPE RATP

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

REPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE

tpg

tpg.ch

CONCLUSION

Cette première année d'exploitation de la ligne 274 est le résultat d'un important travail de déploiement et a bénéficié de l'importante dynamique insufflée pour les lignes 271 et 272 dans le déploiement de différents projets d'équipements et dans le développement commercial et la communication. Le partenariat tpg lié pour l'ensemble des lignes transfrontalières a également permis d'atteindre la même qualité au service du client que pour les autres lignes transfrontalières, amenant une visibilité importante de cette ligne.