

Envoyé en préfecture le 12/12/2024

Reçu en préfecture le 12/12/2024

Publié le

ID : 074-200006450-20241212-2024-DE



Lignes  
Interurbaines  
**Transfrontalières**



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

# **RAPPORT D'ACTIVITE ANNUEL**

**Du 11 décembre 2022 au 09 décembre 2023**

Envoyé en préfecture le 12/12/2024

Reçu en préfecture le 12/12/2024

Publié le



ID : 074-200006450-20241212-2024-DE

## SOMMAIRE

PREAMBULE .....	6
1 PRESENTATION DE LA DSP .....	8
1.1 Offre .....	8
1.1.1 Itinéraire .....	8
1.1.2 Horaires .....	9
1.1.3 Tarification .....	9
1.2 Billettique .....	9
1.3 Canaux de vente .....	10
1.4 Equipements de contrôle .....	10
1.5 Communication et information voyageurs .....	10
2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE .....	10
2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation .....	10
2.2 Méthodes de calcul des produits et charges .....	12
2.3 Patrimoine immobilier .....	14
2.4 Investissements .....	15
2.5 Rémunération du GLCT .....	16
3 LE PERSONNEL .....	17
3.1 Effectif .....	17
3.2 Accords sociaux .....	17
3.3 Formations .....	18
3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité .....	18
3.3.2 Formations billettique et tarification .....	18
3.3.3 Formations Centre de Thonon et employés administratifs : .....	18
4 QUALITE DE SERVICE .....	19
4.1 Dysfonctionnements constatés .....	19
4.2 Retours usagers .....	21
4.2.1 Bilan global .....	23
4.2.2 Evolution N-1 .....	24
4.2.3 Evolution mensuelle .....	25
4.2.4 Sujets principaux par thème .....	26
4.3 Fréquentation .....	28
4.3.1 Données de fréquentation .....	28

4.3.2	Fréquentation par service – Nombre de passagers par jour .....	30
4.3.3	Bilan par trajets .....	38
4.4	Actions pour l'amélioration de la qualité de service : .....	45
4.4.1	Personnel .....	45
4.4.2	Offre .....	50
4.4.3	Exploitation .....	50
4.4.4	Canaux de vente .....	56
4.4.5	Contrôle .....	57
4.4.6	Enquête usage .....	59
5	COMPTE-RENDU TECHNIQUE .....	61
5.1	Maintenance .....	61
5.1.1	Opérations .....	61
5.1.2	Mises aux normes .....	63
5.1.3	Equipements des véhicules .....	63
5.1.4	Evolution état général des matériels .....	65
5.2	Sécurité .....	65
5.2.1	Inventaire des accidents .....	65
5.2.2	Procédures et Système de Management de la Sécurité .....	66
5.2.3	Audit OFT .....	68
5.3	Sureté .....	72
5.3.1	Inventaire des actes d'incivilité ou de violence .....	72
5.3.2	Mesures mises en place .....	72
5.3.3	Procédures .....	72
5.4	Exploitation .....	73
5.4.1	Bilan unités d'œuvres de production .....	73
5.4.2	Services scolaires .....	75
5.4.3	Contrat de sous-traitance et bilan .....	75
5.4.4	Performance de la ligne : ratios techniques et économiques .....	75
6	RECETTES .....	76
6.1	Etat des recettes .....	76
6.1.1	Recettes commerciales .....	77
6.1.2	Réalisé VS. Engagements .....	92
6.1.3	Bilan annuel .....	96
6.2	Analyse des causes .....	96
6.2.1	Système billettique et canaux de distribution .....	96
6.2.2	Tarifcation .....	96
6.2.3	Impact LEX .....	98
6.3	Pilotage Qliksense .....	99



7	COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE.....	101
7.1	Charte graphique.....	101
7.1.1	Mise à jour du site internet.....	102
7.1.2	Renouvellement des supports.....	102
7.1.3	Campagne offre.....	102
7.1.4	Campagne canaux de vente.....	103
7.1.5	Campagne titre unique.....	104
7.1.6	Campagne sur le titre combiné.....	106
7.2	Communication institutionnelle.....	107
	CONCLUSION.....	109

## PREAMBULE

---

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

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

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

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

A Genève, le terminus retenu est Rive.

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

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

Les missions confiées au concessionnaire comprennent :

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

- La coopération sur la lutte contre la fraude avec notamment la remontée de l'information sur les situations de fraude ;
- La participation à la préservation de la sécurité des transports publics ;
- La réalisation de missions d'assistance technique auprès du GLCT ;
- La remontée d'information au GLCT concernant les conditions techniques et financières d'exécution du service ;
- Le SAV ;
- La souscription de l'ensemble des assurances lui permettant de couvrir les risques inhérents à la totalité de son activité.

Le présent rapport de délégataire comprend la période du 11/12/2022 au 09/12/2023 et correspond à la deuxième année d'exploitation.

# 1 PRESENTATION DE LA DSP

## 1.1 Offre

L'offre de la 271 a été stable en 2023. L'itinéraire, les horaires et la tarification sont identiques à l'offre d'avant l'étape de décembre 2022.

### 1.1.1 Itinéraire

#### 1.1.1.1 Ligne régulière

La ligne 271 relie Genève au territoire de Thonon Agglomération.

Côté France, toutes les courses desservent Veigy et Douvaine et se divisent en deux branches : soit pour desservir le territoire de Sciez à Margencel via la RD 1005 et continue sur la RD 2005 jusqu'à Thonon-les-Bains, terminus à l'arrêt Z.I. Vongy soit pour desservir la presqu'île jusqu'à Excenevex, terminus à l'arrêt Chef-Lieu.

Côté Suisse, entre 5 et 7 arrêts sont desservis selon le sens et le terminus est l'arrêt Rive.

Les deux branches portent le même numéro de ligne.



#### 1.1.1.2 Services scolaires

La ligne comporte 3 allers-retours scolaires du lundi au vendredi avec 2 Origine/Destination distinctes ;

- De Veigy à Thonon
- De Veigy à Douvaine

Adaptation des horaires et des circuits à la rentrée scolaire 2023/2024, cf. paragraphe 4.4.2

## 1.1.2 Horaires

### 1.1.2.1 Ligne régulière

La ligne circule de 05 :35 (premier départ de Thonon) à 21 :27 (dernière arrivée à Thonon) avec 21 courses dans chaque sens France/Suisse et Suisse/France, réparties de la manière suivante :

- 14 courses par sens réparties sur la branche de Thonon-les-Bains
- 7 courses par sens réparties sur la branche de la Presqu'île
- Un tronçon commun de Douvaine à Genève, avec une fréquence de 15 minutes en heure de pointe.

### 1.1.2.2 Lignes scolaires

A raison de 3 allers-retours quotidiens, les courses scolaires circulent à partir de 06:30 premier départ depuis Veigy et jusqu'à environ 18 :30 (dernière arrivée Veigy).

## 1.1.3 Tarification

La tarification de la ligne n'a pas évolué depuis la première année d'exploitation.

Pour rappel, il existe seulement 2 niveaux de tarification : une tarification adulte et une tarification jeune moins de 16 ans pour les titres occasionnels et moins de 26 ans pour les titres réguliers. On entend par titres occasionnels le billet unitaire, le billet 1 jour et le titre 10 trajets. Les titres réguliers concernent les abonnements annuels ou mensuels. Il existe également un dispositif « jeunes » pour les moins de 26 ans domiciliés dans l'Agglomération de Thonon, cette dernière accorde une réduction de 50% sur le coût de l'abonnement annuel en vigueur. Ce titre est disponible uniquement auprès de la Maison de la mobilité à Thonon-les-Bains

Hormis, le titre de la zone 10 pour les déplacements internes au canton de Genève, la tarification est spécifique à la ligne : en l'absence de convention tarifaire, les titres de transport ne permettent pas de voyager à bord du Léman Express.

## 1.2 Billettique

3 systèmes billettiques continuent de co-exister :

- Nova : pour les trajets transfrontaliers France/Suisse et Suisse/Suisse >> toute la gamme tarifaire
- Oûra : pour les trajets transfrontaliers France/Suisse >> toute la gamme à la Boutique Transport (jusqu'en avril 2023) et toute la gamme sauf billets unitaires sur oura.com
- Actoll : pour les trajets France/France et titres transfrontaliers de Parcours à partir de mai 2023

### 1.3 Canaux de vente

Les titres transfrontaliers sont disponibles à la prévente via les canaux digitaux (webshop tpg, site Actoll <https://agence-t-smart-alpbuscarsregion.actoll.com/home>, site des CFF, etc.) ou en agence tpg sur le territoire suisse.

La Boutique Transport, rebaptisée la Maison de la mobilité, est l'unique revendeur sur le territoire français. La totalité de la gamme tarifaire y était couverte par les deux systèmes Actoll et Oûra. Les titres transfrontaliers étaient vendus jusqu'en avril 2023 via le système billettique Oûra qui obligeait les usagers à acquérir préalablement le support adéquat au coût de 5 euros.

Suite aux problèmes techniques lors du déménagement de la boutique Place de la gare, seul le système billettique Actoll pouvait délivrer des titres transfrontaliers sous forme de carte 10 voyages jusqu'à la mise en place du système Nova, via les équipements tpg en août.

### 1.4 Equipements de contrôle

Selon le système billettique :

- Koserv pour les titres transfrontaliers et de la zone 10 émis par les canaux suisses
- Titan mobile i9000 et i6000 pour les titres émis par le système Actoll

Les titres délivrés par le système Oûra ne sont pas contrôlables faute d'équipement.

### 1.5 Communication et information voyageurs

La plateforme de marque de la ligne a été validée par l'Autorité Organisatrice ainsi que les financeurs en mars. Ainsi, la communication a peu à peu adopté cette nouvelle identité. Les supports de communication et Information voyageurs ont été harmonisés conformément à la nouvelle identité graphique de la ligne.

## 2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE

### 2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation

Contrat Vs. Réel



Ligne 271	2022	2023								indice de référence
	Réalisé	Réalisé	contrat Vo	Avenant 1	Contrat YC avenant 1	Variation vs contrat v0	Contrat (Yc av 1) indexé	Variation vs contrat indexé	variation vs 2022	
<b>Kilomètres totaux</b>	<b>693 767</b>	<b>692 963</b>	693 767	0	<b>693 767</b>	-804	<b>693 767</b>	-804	-804	
dont kilomètres internes	554 668	607 373	635 291		635 291	-27 918	635 291	-27 918	52 705	
dont kilomètres SST	139 099	85 590	58 476		58 476	27 114	58 476	27 114	-53 509	
<b>Heures de conduite (TTE)</b>	<b>26 259</b>	<b>26 758</b>	26 259		<b>26 259</b>	499	<b>26 259</b>	500	500	
dont heures de conduite internes et interim, PMAD	21 357	22 779	24 622		24 622	-1 843	24 622	-1 843	1 422	
dont heures de conduite SST	4 902	3 979	1 636		1 636	2 343	1 636	2 343	-922	
<b>Parc interne</b>	<b>9,5</b>	<b>10,5</b>	11,0		<b>11,0</b>	-0,5	<b>11,0</b>	-0,5	1,0	
<b>ETP conduite internes et SST</b>	<b>17,7</b>	<b>18,1</b>	17,7		<b>17,7</b>	0,3	<b>17,7</b>	0,3	0,3	
<b>Chiffre d'affaires</b>	<b>1 744 777</b>	<b>1 799 268</b>	2 035 941	11 450	<b>2 047 391</b>	-248 123	<b>2 153 947</b>	-354 679	54 491	
dont contributions forfaitaires	1 027 529	952 085	952 085	11 450	963 535	-11 450	963 535	-11 450	-75 444	total formule
dont indexation de la CFF	50 554	100 731	0		0	100 731	100 719	12	50 177	
dont recettes directes Parcours	473 347	611 592	870 301		870 301	-258 709	870 301	-258 709	138 245	
dont compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	19 145	25 325	103 804		103 804	-78 479	103 804	-78 479	6 180	
dont compensations tarifaires zone 10 Unireso	10 746	17 120	30 290		30 290	-13 170	30 290	-13 170	6 374	
dont compensations tarifaires zone 200 locale	10 259	8 581	414		414	8 167	414	8 167	-1 678	
dont compensations tarifaires zone 300	0	0	14 869		14 869	-14 869	14 869	-14 869	0	
dont compensations tarifaires Déclic'	76 144				0	0	0	0	-76 144	
dont scolaires (y-c indexation)	80 502	79 199	55 178		55 178	24 021	61 016	18 184	-1 303	total formule
dont autres (TIPP et pénalités)	-3 450	4 636	9 000		9 000	-4 364	9 000	-4 364	8 086	
<b>Charges</b>	<b>2 172 786</b>	<b>2 310 857</b>	2 017 682	11 450	<b>2 029 132</b>	281 726	<b>2 235 779</b>	75 079	138 072	
<b>Conduite</b>	<b>695 914</b>	<b>772 414</b>	812 098	0	<b>812 098</b>	-39 684	<b>868 069</b>	-95 655	76 500	
dont salaires bruts	473 761	493 487	548 192		548 192	-54 705	585 974	-92 487	19 726	S
dont charges sociales	219 098	234 709	253 921		253 921	-19 211	271 421	-36 712	15 611	S
dont autres frais	3 055	44 217	9 985		9 985	34 232	10 674	33 544	41 163	S
<b>Frais de roulage (hors SST)</b>	<b>294 159</b>	<b>377 031</b>	311 841	0	<b>311 841</b>	65 190	<b>371 551</b>	5 480	82 872	GOI
dont GO	198 129	287 825	190 395		190 395	97 430	236 249	51 576	89 696	
dont autres faris (maintenance, pneu...)	96 030	89 206	121 446		121 446	-32 240	135 302	-46 096	-6 824	K
<b>Frais de péage</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	0	0	<b>0</b>	0	<b>0</b>	0	0	
<b>Sous-traitance</b>	<b>329 146</b>	<b>267 197</b>	91 267	0	<b>91 267</b>	175 930	<b>100 921</b>	166 275	-61 949	total formule
<b>Charges des véhicules</b>	<b>263 529</b>	<b>285 771</b>	285 063	0	<b>285 063</b>	709	<b>318 007</b>	-32 235	22 242	
dont location	252 372	264 989	270 195		270 195	-5 206	301 198	-36 209	12 617	M
dont assurance	11 157	20 783	14 868		14 868	5 914	16 809	3 974	9 626	IPC
<b>Exploitation</b>	<b>80 633</b>	<b>83 673</b>	78 837	0	<b>78 837</b>	4 836	<b>84 271</b>	-598	3 040	S
<b>Marketing</b>	<b>108 665</b>	<b>86 285</b>	86 192	0	<b>86 192</b>	93	<b>95 593</b>	-9 308	-22 380	
dont frais de mise en place	27 774	0	0		0	0	0	0	-27 774	
dont plan marketing	50 979	49 922	56 181		56 181	-6 259	63 513	-13 591	-1 057	IPC
dont quote-part Responsable marketing	29 912	36 363	30 011		30 011	6 352	32 080	4 283	6 451	S
<b>Structure : dépôt (loyer, entretien), location</b>	<b>263 455</b>	<b>284 043</b>	177 656	11 450	<b>189 106</b>	94 937	<b>213 787</b>	70 256	20 588	IPC
<b>Frais généraux</b>	<b>120 117</b>	<b>114 118</b>	128 420	0	<b>128 420</b>	-14 302	<b>137 271</b>	-23 153	-5 999	S
<b>Amortissements</b>	<b>17 169</b>	<b>40 326</b>	46 309	0	<b>46 309</b>	-5 983	<b>46 309</b>	-5 983	23 158	FF
<b>EBIT</b>	<b>-428 009</b>	<b>-511 589</b>	18 259	0	<b>18 259</b>	-529 848	<b>-81 832</b>	-429 757	-83 580	
Taux d'EBIT sur CA	-24,53%	-28,43%	0,90%	0,00%	0,89%		-3,80%			

Afin d'avoir une lecture plus pertinente des écarts, nous comparons le réalisé annuel au contrat (y compris avenant) auquel nous appliquons le jeu de la formule d'indexation. Pour cela nous appliquons la variation de l'indice applicable (référence en dernière colonne du compte de

résultat ci-dessus) à chaque ligne des montants contractuels. Ce qui permet d'obtenir la colonne "contrat (Yc avl) indexé".

Le résultat 2023 affiche une perte considérable en valeur absolue (- 511 K€) représentant 27,67% des produits. Elle s'aggrave par rapport à 2022 (- 428 K€ représentant déjà 24,18% des produits). Par rapport à 2022, en dépit d'une baisse de la contribution forfaitaire de 25 K€, les produits progressent de près de 79 K€ du fait principalement d'une augmentation des recettes commerciales de près de 150 K€ (hors effet exceptionnel des compensations Déclic' en 2022). L'écart recettes et compensations de zone en rapport de nos engagements contractuel reste néanmoins très élevé à hauteur de -356 K€. Cet écart important s'explique principalement par l'impact du Lemman Express, par la mécanique de répartition des recettes et par les pertes engendrées du fait des achats scindés.

Les valeurs et variations des indices sont rappelées dans le tableau ci-après, colonne variation.

2023			Réal		
Nom indice	Indice	Indices V0	Indices Vn	Variation	Variation pondérée
Salaires	S	106,40	113,73	1,07	0,47
Pneumatiques	P	98,89	114,03	1,15	0,03
Gazole	GOI	122,96	152,57	1,24	0,19
IPC	IPC	114,95	129,95	1,13	0,06
Produits industr	M	102,60	114,37	1,11	0,21
Entretien et répa	K	114,49	127,55	1,11	0,05
Frais fixe	FF	1,00	1,00	1,00	0,09
					1,10579
					10,58%

## 2.2 Méthodes de calcul des produits et charges

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

### - Contribution forfaitaire et indexation

La contribution financière forfaitaire (CFF) correspond à l'écart entre les charges et les recettes contractuelles financé par le GLCT des Transports Publics Transfrontaliers. L'indexation 2023 est de 10,58%, elle s'applique à la CFF.

Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport.

L'avenant 1, décrit ci-dessous est en cours de régularisation sur 2024 et sera intégré dans les comptes de l'exercice suivant.

### **Objet de l'avenant 1:**

A l'article 34 de la concession, le GLCT indique fournir le ou les équipements compatibles avec les systèmes de vente de référence.

Pour des questions de compatibilité avec les systèmes existants sur le territoire de Thonon Agglo et en raison de la connaissance et de la maîtrise par ailleurs de ces systèmes par le délégataire Alpbus Fournier, il a été demandé à celui-ci de fournir à titre temporaire le système de distribution des titres sur le territoire français.

### - Recettes commerciales

Cf. 6.1.1 Recettes commerciales du présent rapport.

### - Recettes scolaires en provenance de l'Autorité Concédante

Les recettes scolaires en provenance de l'Autorité Concédante correspondent aux compensations de transports scolaires de l'année 2022/2023, y compris indexation contractuelle.

Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport

### - Coût de conduite

Cf. 3.1 Effectif du présent rapport.

Le coût de conduite est principalement composé des salaires bruts chargés des conducteurs salariés d'Alpbus œuvrant sur la ligne 271. Le nombre d'ETP moyen pour les services réalisés en propre est de 14.66 pour un total de 21 695 heures de temps de travail effectif pour un total 728K. A cela s'ajoute du personnel mis à disposition et de l'intérim pour 0.73 ETP soit 1 084 heures de temps de travail effectif et un montant de 44 K€.

### - Frais de roulage

Les frais de roulage internes générés pour un total de 607 373 kilométriques se composent de :

- o Le carburant, net de remboursement TICPE (288 K€)  
La consommation moyenne constatée sur la ligne est de 26.75 L/100, avec un prix moyen du gasoil sur l'année de 1.51€/L et un remboursement moyen de la TICPE de 0.2129€/L ;
- o Le coût des pneumatiques (12 K€)
- o Le coût de la maintenance et des contrôles techniques des véhicules affectés à la ligne 271 (65 K€) ;
- o Les autres consommations des véhicules affectés à la ligne 271 (12 K€) ;

### - Sous-traitance

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 85 590 kms, pour un total de 3 979 heures de conduite sous-traitée et un coût de 267 K€.

En rapport de N-1, il y a ainsi une baisse de 40% des kilomètres sous-traités du fait de la réinternalisation des services scolaires à compter de février 2023.

Pour mémoire dans le CEP n'étaient comptabilisés sous-traités uniquement les services scolaires mais pas les services de lignes régulières car non encore définis au moment de la réponse à appel d'offres.

### - Charges des véhicules

Les charges des véhicules correspondent au coût du matériel roulant. Elles intègrent les loyers ainsi que les assurances souscrites pour les véhicules affectés à la ligne 271 pour un total de 286 K€.

Le nombre moyen de véhicules utilisé sur cette ligne est de 10.5, affectés à 100% pour l'exploitation de la ligne 271.

#### - **Charges d'exploitation**

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

#### - **Charges de marketing**

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

#### - **Charges de structure et frais généraux**

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

Les surcoûts concernant les frais de structure sont notamment dûs :

- A l'augmentation des opérations de contrôle fraude engendré par le contexte de fraude massive et donc des coûts engendrés
- La nécessité d'affecter à 100% sur les LIT la responsable marketing alors que ce n'était prévu qu'à 75%
- Une densification des affectations des personnels administratifs et de structure. (Directeur, Assistante administrative)
- Remplacement temporaire du responsable d'activité.

## **2.3 Patrimoine immobilier**

Ateliers - Equipements

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

### Site de Thonon-les-Bains (location) :

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

- Locaux administratifs = environs 117 m<sup>2</sup>
- 6 places de stationnements

## 2.4 Investissements

Investissements totaux en € HT

A amortir sur la durée du contrat.

271	
Matériel détection aux feux Suisse	13 992,42
SAE INEO	145 527,21
Autres (habillage veh, caméras, etc.)	15 844,73
Wifi	589,75
Billettique	64 225,12
Cellules de comptage	59 615,96
Aplibus	3 723,08
<b>Total</b>	<b>303 518,27</b>

Aplibus : logiciel de graphycage pour éditer des fichiers GTFS pour paramétrage SAEIV, IV, OPEN DATA, etc.... Cet investissement est réparti au prorata des contrats d'Alpbus.

## 2.5 Rémunération du GLCT

Ligne 271 - Contribution Forfaitaire	
Montant CFF 2023 selon CEP (net de TVA)	952 084,78
Taux de révision à appliquer à partir de septembre (€HT)	10,58%
Montant de la révision	100 730,57
Montant 2023 yc révision (€HT)	1 052 815,35

Ligne 271 - Contribution Forfaitaire Scolaire		PAIEMENTS												TOTAL	
		Acompte n°1	Acompte n°2	Acompte n°3	Acompte n°4	Acompte n°5	Acompte n°6	Acompte n°7	Acompte n°8	SOLDE 2022 -2023	Acompte n°9	Acompte n°10	Acompte n°11		Acompte n°12
Mois échu concerné		14/12/2022 - 13/01/2023	14/01/2023 - 13/02/2023	14/02/2023 - 13/03/2023	14/03/2023 - 13/04/2023	14/04/2023 - 13/05/2023	14/05/2023 - 13/06/2023	14/06/2023 - 13/07/2023	14/07/2023 - 13/08/2023	selon réel fréquentation	14/08/2023 - 13/09/2023	14/09/2023 - 13/10/2023	14/10/2023 - 13/11/2023	14/11/2023 - 13/12/2023	
Date de facturation max via Chorus pro		20/01/2023	20/02/2023	20/03/2023	20/04/2023	20/05/2023	20/06/2023	20/07/2023	20/08/2023	31/10/2023	20/09/2023	20/10/2023	20/11/2023	20/12/2023	
Date de paiement		20/02/2023	20/03/2023	20/04/2023	20/05/2023	20/06/2023	20/07/2023	20/08/2023	20/09/2023	30/11/2023	20/10/2023	20/11/2023	20/12/2023	20/01/2024	
Montant dû abo scolaire 2022-2023 yc révision des prix (€HT)	82 471,32	6 872,61	6 872,61	6 872,61	6 872,61	6 872,61	6 872,61	6 872,61	6 872,61						54 980,88
Montant réel hors indexation (€HT) du 01/09/2022 au 31/08/2023	75 250,00														
Taux révision à appliquer (€HT)	4,92%														
Montant total 2022-2023	78 952,30											- 3 519,02	- 3 519,02	79 189,02	
Estimation 01/09/2023 au 31/08/2024 = montant réel 2022-2023 (hors révision, €HT)	75 250,00														
taux révision à appliquer (€HT)	10,58%														
Montant de la révision (€HT)	7 961,45														
Montant 09/2023 - 08/2024 yc révision (€HT)	83 211,45									6 934,29	6 934,29	6 934,29	6 934,29	27 737,16	

## 3 LE PERSONNEL

### 3.1 Effectif

Nous devons être à 18 conducteurs afin d'assurer notre production dans les meilleures conditions. L'année 2023 a été en progression et nous constatons que nous avons passé notre année avec une moyenne de sous-effectifs à -1 conducteur qui, compilé à notre taux d'absentéisme de 3,01%, a mis l'ensemble de nos collaborateurs dans de plutôt bonnes conditions.

Mois	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23	Total moyenne	Taux abs
Cdt présent	15	15	16	16	15	15	15	16	17	18	18	18		
Besoin Cdt	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18		
Sous-effectifs	-3	-3	-2	-2	-3	-3	-3	-2	-1	0	0	0	-1,83	3,01%

Comme nous pouvons le constater sur le tableau ci-dessous, notre taux de turnover a été nettement amélioré passant de 152,78% sur l'année 2022 à 36,11%. Cela s'explique du fait d'avoir recruté pour avoir l'effectif afin de produire notre offre sans dégrader les conditions de travail de nos salariés en termes d'heures supplémentaires, de repos, de diffusion de planning en avance, d'acceptation de congés payés. Toutes ces conditions réunies nous ont permis de stabiliser les effectifs.

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	TurnOver
Entrée	1	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	5	36,11
Sortie	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	3	

### 3.2 Accords sociaux

Albus a signé, par anticipation, en novembre 2022, avec les organisations syndicales représentatives, un accord NAO 2023 extrêmement favorable afin de revaloriser un secteur professionnel en tension et redevenir attractif dans un contexte de pénurie de conducteur.

L'Accord NAO 2023 a généré une augmentation générale pour ouvrier et agent de maîtrise de 14,3% avec effet anticipé au 01/11/2022

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

Cette augmentation est effective **depuis le 1<sup>er</sup> 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

Les formations billettiques et tarification en séance initiale et les séances régulières de remise à niveau entamées l'année dernière continuent.

#### 3.3.3 Formations Centre de Thonon et employés administratifs :

Collaborateur	Intitulé de l'action de formation	Nom de l'organisme de formation	Nombre d'heures	Montant €HT
Chargée de recrutement et partenariats	Managers RPS	STIMULUS	7,0	1 011,42
Chargée de recrutement et partenariats	Construire et développer une stratégie digitale de recrutement sur les réseaux sociaux	CHRISALIDE DIGITALE	7,0	223,88
Conducteur 1	Maître d'apprentissage	MMC FORMATIONS	7,0	280,00
Conducteur 2	FCO	AFTRAL	35,0	631,00
Directeur d'exploitation	SST MAC	PROTECT'UP	7,0	630,00
Conducteur 3 & 4	Gestion et prévention des conflits en transport interurbain	AFTRAL	7,0	-
Responsable administrative	Harcèlements et agissements sexistes	EQUILIBRES	7,5	204,15
Responsable exploitation 1	Ordicars - découverte	PERINFO	3,0	200,00
Responsable exploitation 1	Ordicars - prime et indemnités	PERINFO	3,0	200,00
Responsable exploitation 2	Ordicars	PERINFO	14,0	-
Responsable marketing et relations clients	NE6 - L'information Voyageur	EQUANS	7,0	750,00
<b>Total général</b>			<b>104,50</b>	<b>4 130,45</b>

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 2023, les formations obligatoires réalisées ont été les suivantes :

- Cybersécurité
- Lutter contre la corruption (déployé au mangement intermédiaire)

## 4 QUALITE DE SERVICE

### 4.1 Dysfonctionnements constatés

15 cas de dysfonctionnements, dont 10 ont engendré des pénalités, ont été constatés au cours de l'année. Nous avons rencontré des difficultés d'exploitation en partie dû à notre effectif restreint de conducteurs en début d'année et à une instabilité d'encadrement engendrant quelques ratés d'exploitation ainsi que des problèmes de professionnalismes de certains conducteurs qui ont été traités en interne.

Les principales difficultés se sont concentrées sur les adaptations scolaires. Notre Sous-traitant Gavot Tourisme nous a, sans préavis, annoncé début février, qu'il n'était plus en mesure d'assurer les services scolaires. Alpbus a donc dû immédiatement réinternaliser l'exploitation des services scolaires. Cet état de fait a engendré quelques erreurs et difficultés du fait de la reprise sans préparation de ces services. Néanmoins la reprise en propre immédiate de ces services a limité l'impact pour les usagers.

Date de transmission	Date course	Heure course	Course	Nature des incidents	Provenance	Canaux de transmission	Date de transmission	Pénalité	Types de pénalité	Montant
18/01/2023	18/01/2023	14:20	Excenevex >> Genève	Mauvaises conditions météorologiques. Routes bloquées à Sciez et Perrignier >> Blocage des conducteurs dans Thonon pendant 1h30.	Thierry LEGRAND	Mail	18/01/2023	Non		
		14:50	Thonon >> Genève	Services non assurés : 14:20 et 14:50						
		12:05	Thonon >> Genève	Services en retard : 12:05 (45 minutes)						
08/02/2023	02/02/2023	17:15	AST71-06 Thonon >> Veigy	Service scolaire non effectué le 02/02	Valentin DEDAMI	Mail	08/02/2023	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4), de type « P3 ».	400,00 €
08/02/2023	11/01/2023	12:15	AST71 Thonon >> Veigy	Service scolaire non réalisé	Valentin DEDAMI	Mail	08/02/2023	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4), de type « P3 ».	400,00 €
14/04/2023	14/04/2023	17:50	Genève >> Thonon	Service non effectué par le soustraitant suite à des problèmes de clé	Hanta LAPORTE	Mail	14/04/2023	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4), de type « P3 ».	400,00 €
27/04/2023	27/04/2023	16:20	Genève >> Thonon	Service non effectué : problème conducteur	Hanta LAPORTE	Mail	27/04/2023	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4), de type « P3 ».	400,00 €
15/06/2023	15/06/2023	07:45	Excenevex >> Genève	Service non réalisé. Un projectile provenant des faucheuses au niveau de Sciez Bonnatrait pendant son haut-le-pied. La vitre du car a été cassée. Le conducteur est retourné au dépôt pour prendre un autre véhicule pour effectuer le service de 08 :50 départ de Genève.	Florian DUMAS	Mail	15/06/2023	Non		
03/08/2023	02/08/2023	07:05	Thonon >> Genève	Service non réalisé suite à une panne véhicule	Hanta LAPORTE	Mail	03/08/2023	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4), de type « P3 ».	400,00 €
25/09/2023	20/09/2023		Sciez >> Genève	Passage au niveau de Sciez à 17:45 >> conduite avec téléphone au volant constaté par Thonon Agglo	Laurent VIGNAUX	Mail	25/09/2023	Oui	Conduite avec un téléphone en main sur constat des services de l'Etat ou par un agent de l'Autorité Délégante (D2, P3).	400,00 €
24/10/2023	25/09/2023		SVeIDou2	5' de retard à l'arrêt "Chez Ryamond"	Laurent VIGNAUX	Mail	24/10/2023	Non		
		26/09/2023	SVeIDou	Plus de 10' de retard au passage à l'arrêt "Chez Raymond"						
		09/10/2023	SVeIDou	20' de retard à l'arrêt "Ecole"						
08/11/2023	08/11/2023		SVeItho	Le conducteur qui devait effectuer ce service scolaire, a pris son service en retard. Un autre conducteur a été envoyé pour effectuer le service. Cependant, pensant que le service était en retard et ayant reçu la consigne de partir à 7h15 de l'arrêt « Veigy, les Cabrettes », il a effectué le service avec de l'avance.	Laurent VIGNAUX	Mail	08/11/2023	Oui	Départ ou passage en avance à un arrêt d'au moins deux minutes (A1 de type "P2").	200,00 €
22/11/2023	22/11/2023	22/11/2023	SVeIDou2	le bus n'est pas passé à l'arrêt Veigy, Lot plein sud à 7h25 7h25 (constaté par 2 fois) "Effectivement le conducteur nous a avoué avoir oublié de desservir l'arrêt"	Laurent VIGNAUX	Mail	22/11/2023	Oui	Non observation d'un arrêt alors qu'un usager avait manifesté son intention de descendre ou de monter dans le véhicule (A3), de type « P2 ».	200,00 €
		20/11/2023	SVeIDou2	La ligne Sveidou2 ne s'est pas arrêté à l'arrêt Veigy, Lot plein sud à 17h40. "Le conducteur nous a dit avoir bien desservi l'arrêt".				Non		
		08/11/2023	SVeIDou2	Le bus n'est pas passé à l'arrêt Veigy, Lot plein sud à 7h25. "Le conducteur nous a dit ne pas se souvenir s'il était passé à l'arrêt".				Oui	Absence, panne ou dysfonctionnement d'équipements ou système contractuels (D23), de type « P2 ».	200,00 €
12/12/2023	08/12/2023		SVeIDou2	Le chauffeur a refusé de faire un passage au collège de Saint François.	Laurent VIGNAUX	Mail	12/12/2023	Oui	Non observation d'un arrêt alors qu'un usager avait manifesté son intention de descendre ou de monter dans le véhicule (A3), de type « P2 ».	200,00 €

## 4.2 Retours usagers

Pour rappel, la gestion des retours usagers est gérée par le service relations clientèle des tpg (SRC). C'est un mode de fonctionnement rodé 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.

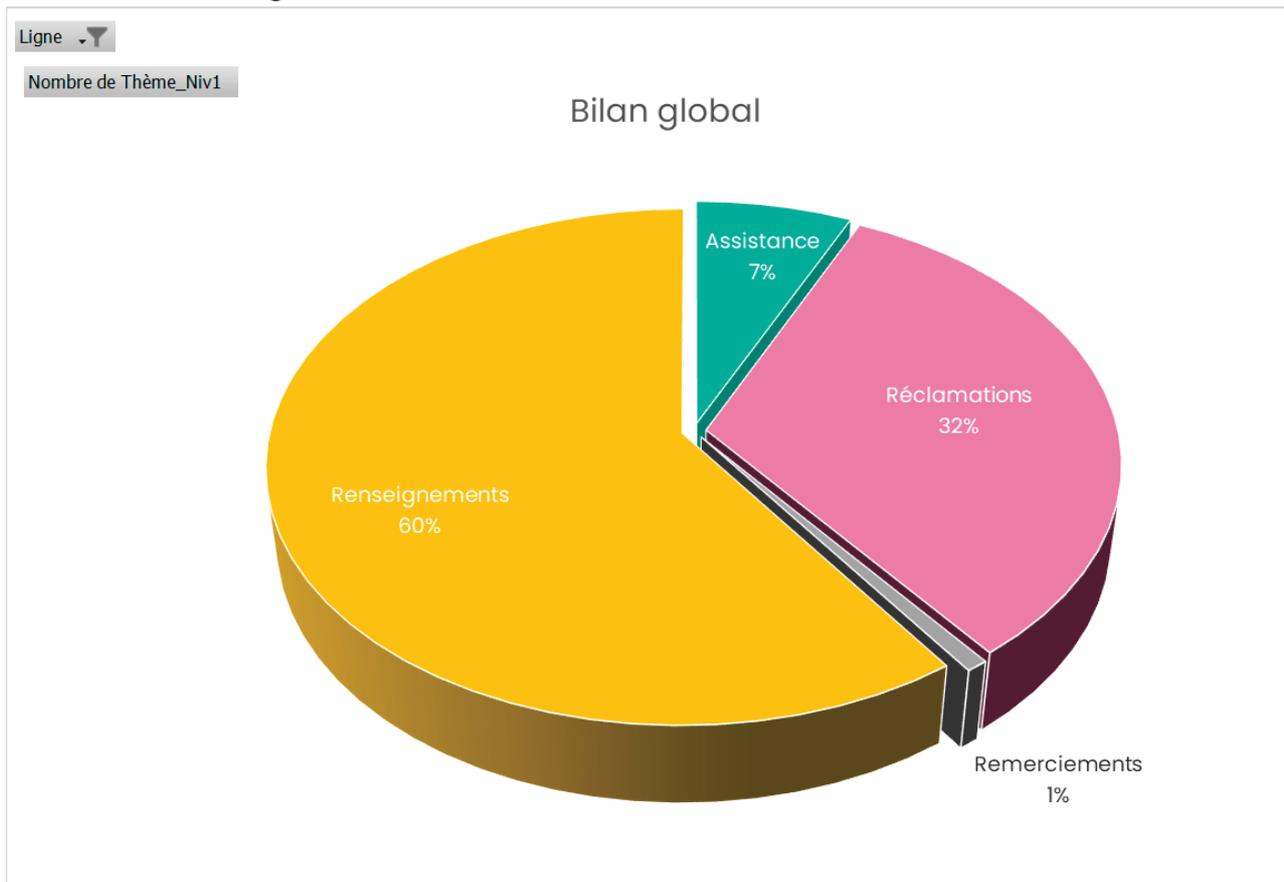
Ci-dessous la catégorisation des thèmes selon la nature des appels.



Thèmes			
Niv. 1	Niv. 2	Niv. 3	Niv. 4
<b>Assistance</b>			
	après-vente		
	canaux/supports de distribution		
	site internet-appli		
<b>Clôturer sans suite</b>			
	irrecevable		
	NRP		
<b>Réclamations</b>			
	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	
<b>Remerciements</b>			
	offre et prestations		
	relation clients		
	autres personnels		
	centre de contacts clientèle		
	conducteurs		
<b>Renseignements</b>			
	Canaux de distribution		
	Horaires, itinéraires		
	Objets perdus		
	Perturbations/Travaux		
	Site Internet/Appli		
	Supports de TT		
	TT, Tarifs et conditions		

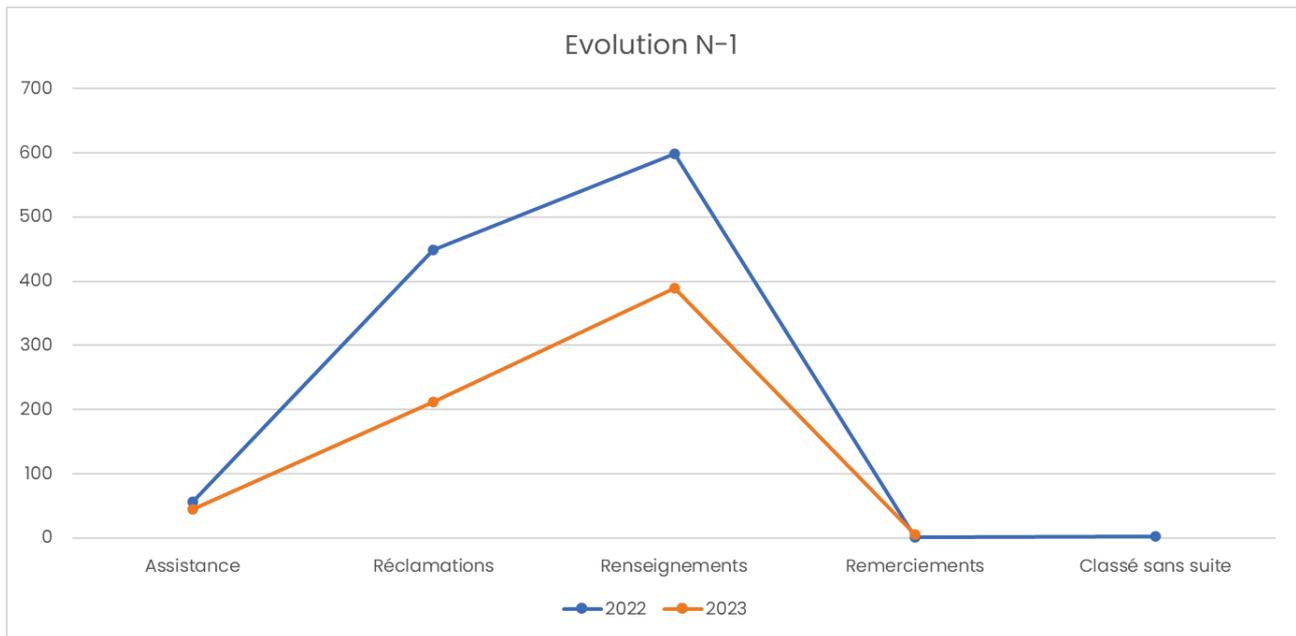


## 4.2.1 Bilan global



Étiquettes de lignes	Nombre de Thème_Niv1
Assistance	45
Réclamations	212
Remerciements	5
Renseignements	389
<b>Total général</b>	<b>651</b>

#### 4.2.2 Evolution N-1



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

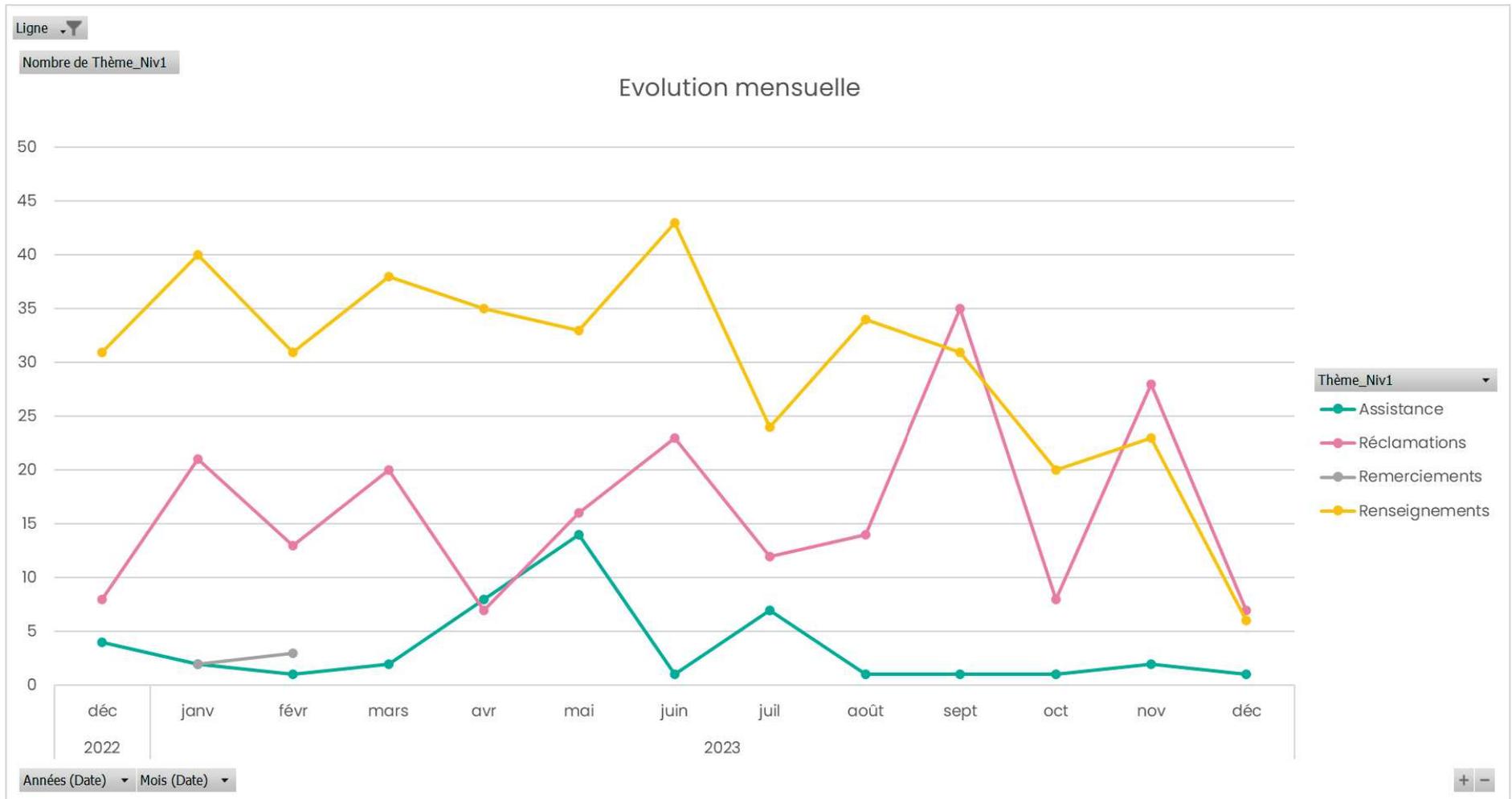
**Renseignement** : l'utilisateur émet une simple demande d'information. Courte durée de l'appel.

**Réclamation** : l'utilisateur verbalise son mécontentement.

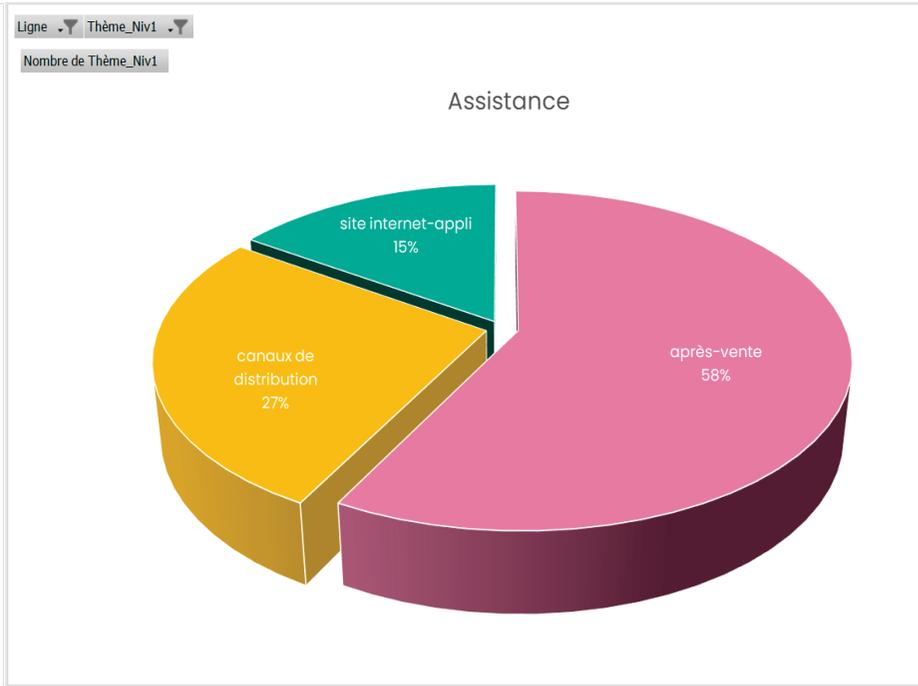
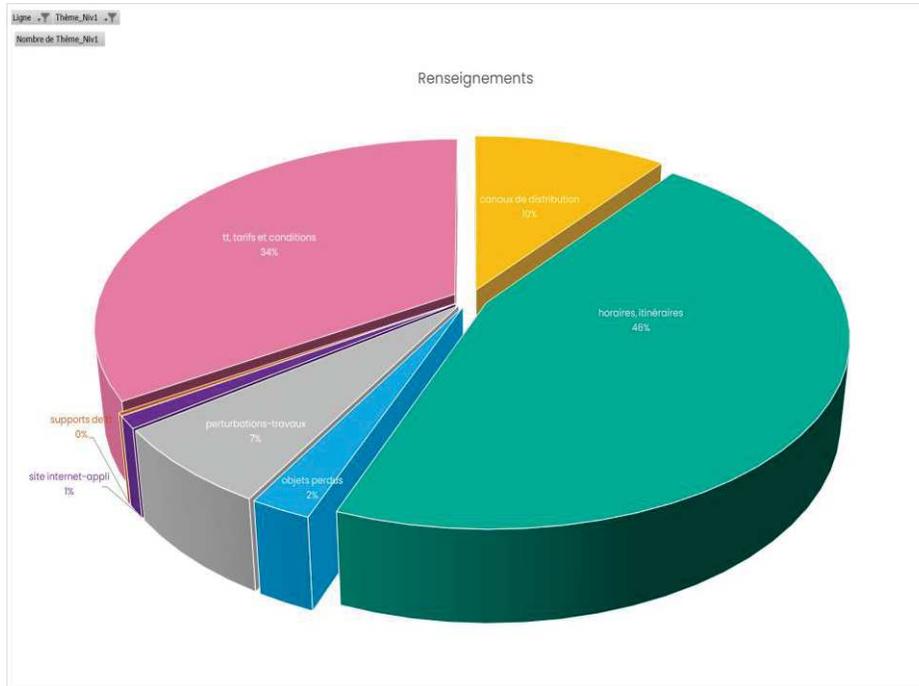
**Remerciement** : l'utilisateur verbalise sa satisfaction.

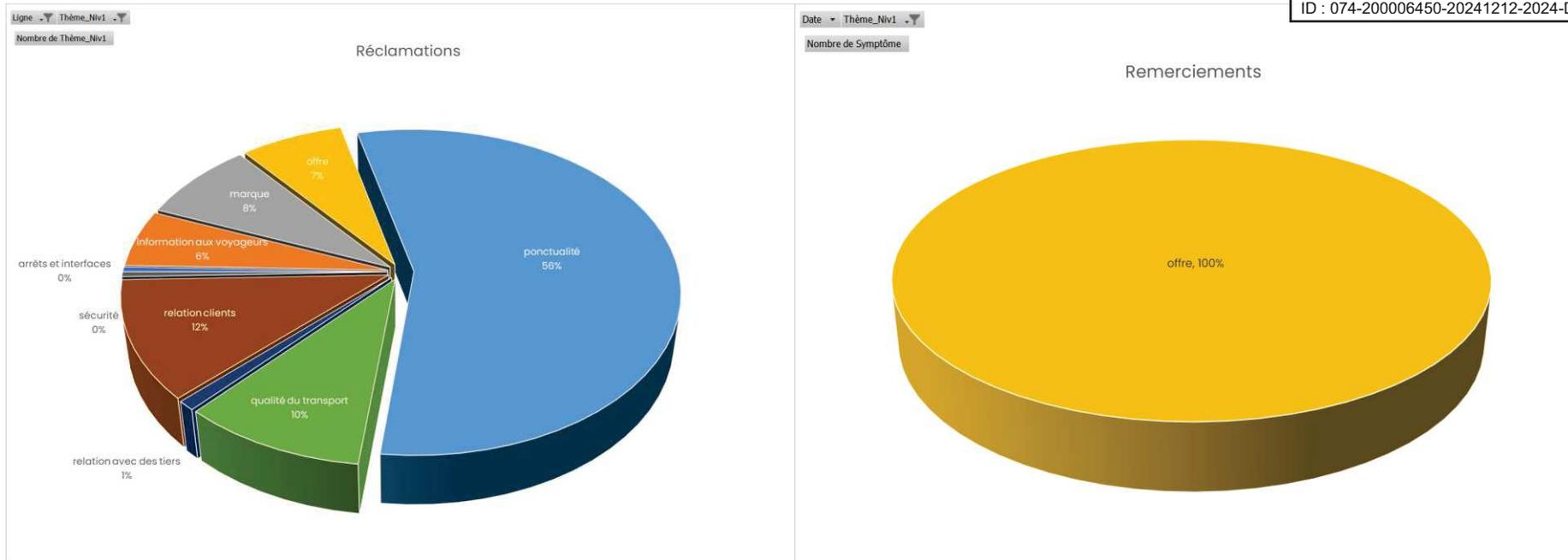
On constate une baisse significative des retours des utilisateurs dans les demandes d'assistance et de renseignement mais également dans les réclamations.

### 4.2.3 Evolution mensuelle



### 4.2.4 Sujets principaux par thème





- Les réclamations sur la ponctualité s'expliquent en partie par les nombreuses sollicitations des voyageurs auprès des conducteurs qui contribuent au retard du service

## 4.3 Fréquentation

### 4.3.1 Données de fréquentation

Les données de fréquentation proviennent des cellules de comptage installés dans les cars et sont reliées au système d'aide à l'exploitation.

Des points réguliers avec le fournisseur du système SAEIV ont été nécessaires pour maîtriser les paramétrages et arriver à la fiabilisation des données avec les méthodes de redressement permettant d'avoir des estimations cohérentes. Il conviendra néanmoins de continuer à travailler pour diminuer le taux de redressement.

Les données ci-dessous reportent les données brutes de comptage ainsi que les données redressées suivant la méthodologie ci-après validée avec l'Autorité Organisatrice.

Le redressement,

- concerne uniquement les courses réalisées ne remontant aucune donnée de comptage ou de ponctualité à tous les arrêts
- prend en compte la période (scolaire, vacances, week-ends et jours fériés), le sens, le type de jour et l'horaire de la course
- est la moyenne des fréquentations enregistrées du 01/01 au 30/11/2023 suivant les paramètres cités ci-dessus

## Données de fréquentation mensuelle

2023	TOTAL		11/12/22 au 31/12/22		janv-23		févr-23		mars-23		avr-23		mai-23	
	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées
Réel	234 509	246 213	11 450	11 765	19 447	20 063	18 959	19 527	22 480	24 825	18 071	18 422	21 385	22 356
Rappel CEP	184 127		7 672		15 344		15 344		15 344		15 344		15 344	
Rapport réel / contractuel	27%	34%												
N-1	66 044	72 513	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
% par rapport au même mois de l'année N-1	355,1%	339,5%	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!

2023	juin-23		juil-23		août-23		sept-23		oct-23		nov-23		01/12/23 au 09/12/23	
	Données brutes	Données redressées	Données brutes	Données redressées										
Réel	21 755	22 082	14 855	16 078	17 075	17 378	21 073	21 669	21 959	22 809	20 068	22 714	5 932	6 525
Rappel CEP	15 344		15 344		15 344		15 344		15 344		15 344		7 672	
Rapport réel / contractuel														
N-1	ND	ND	ND	ND	9 993	13 535	14 065	15 737	16 593	17 284	19 204	19 735	6 189	6 222
% par rapport au même mois de l'année N-1	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	#VALEUR!	170,9%	128,4%	149,8%	137,7%	132,3%	132,0%	104,5%	115,1%	95,8%	104,9%

La fréquentation, en valeur absolue supposerait un véritable engouement pour la ligne. En effet, on enregistre + 34% de fréquentation par rapport à l'estimation initiale. Néanmoins, ce résultat est à nuancer car il ne se traduit pas en termes de recettes. Le taux d'usage transfrontalier est bien en deçà des prévisions avec une origine/destination plus court majoritairement à partir de Douvaine. La ligne répond aujourd'hui également à un usage franco-français. Cela pourrait s'expliquer par la concurrence du Lemman Express qui a changé le profil des usagers.

Ces chiffres indiquent donc que la problématique ne réside pas forcément dans la fréquentation en valeur absolue mais bien dans le niveau de recettes réellement perçues.

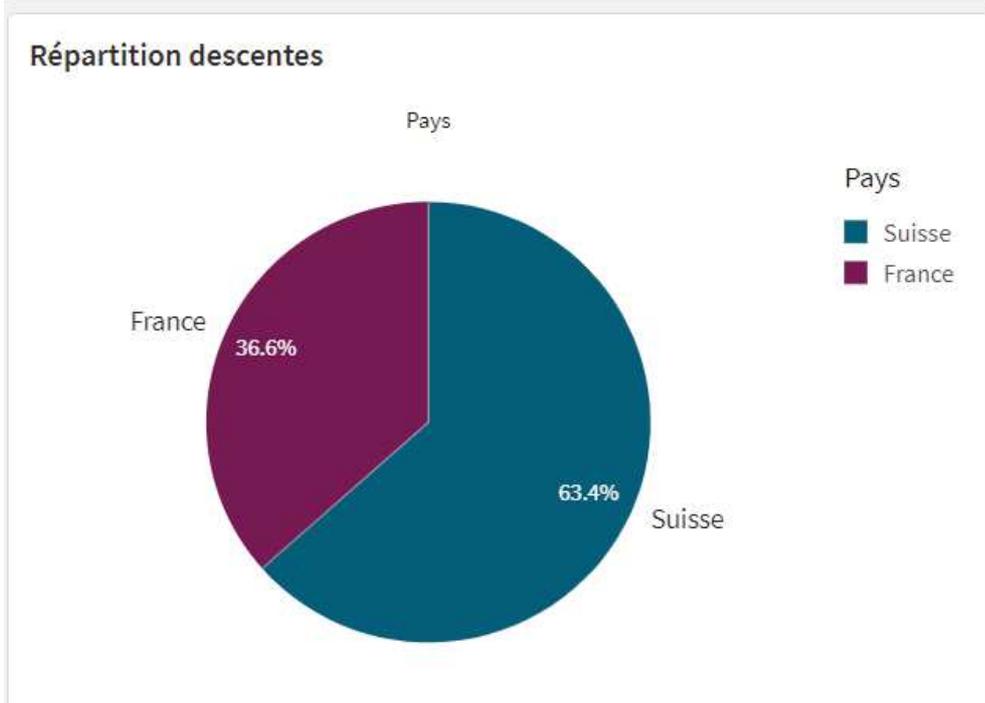
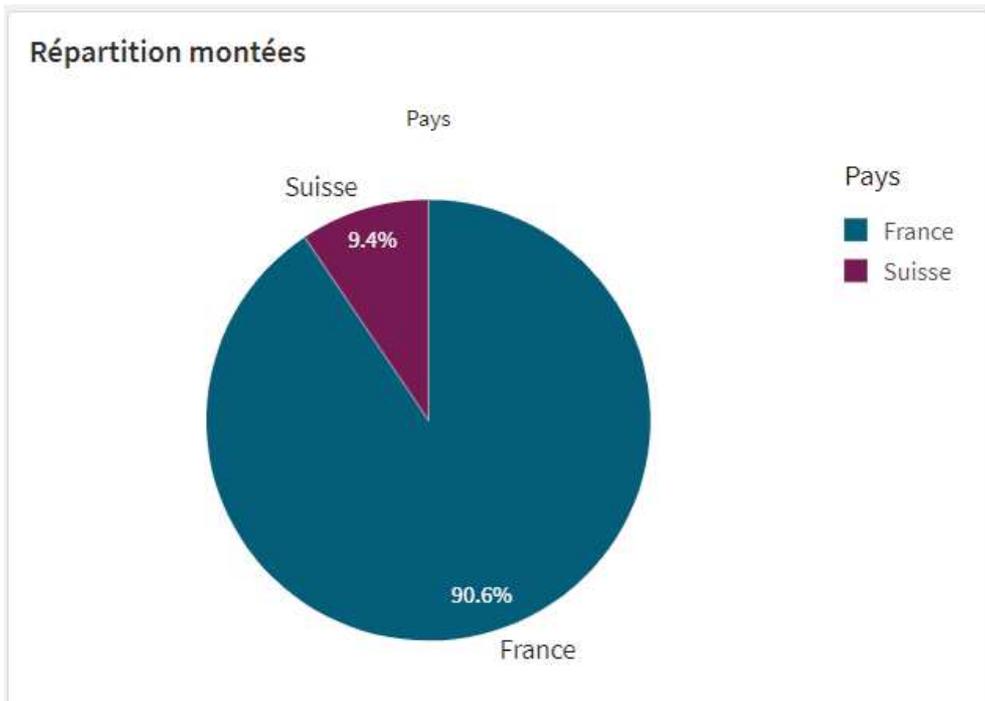


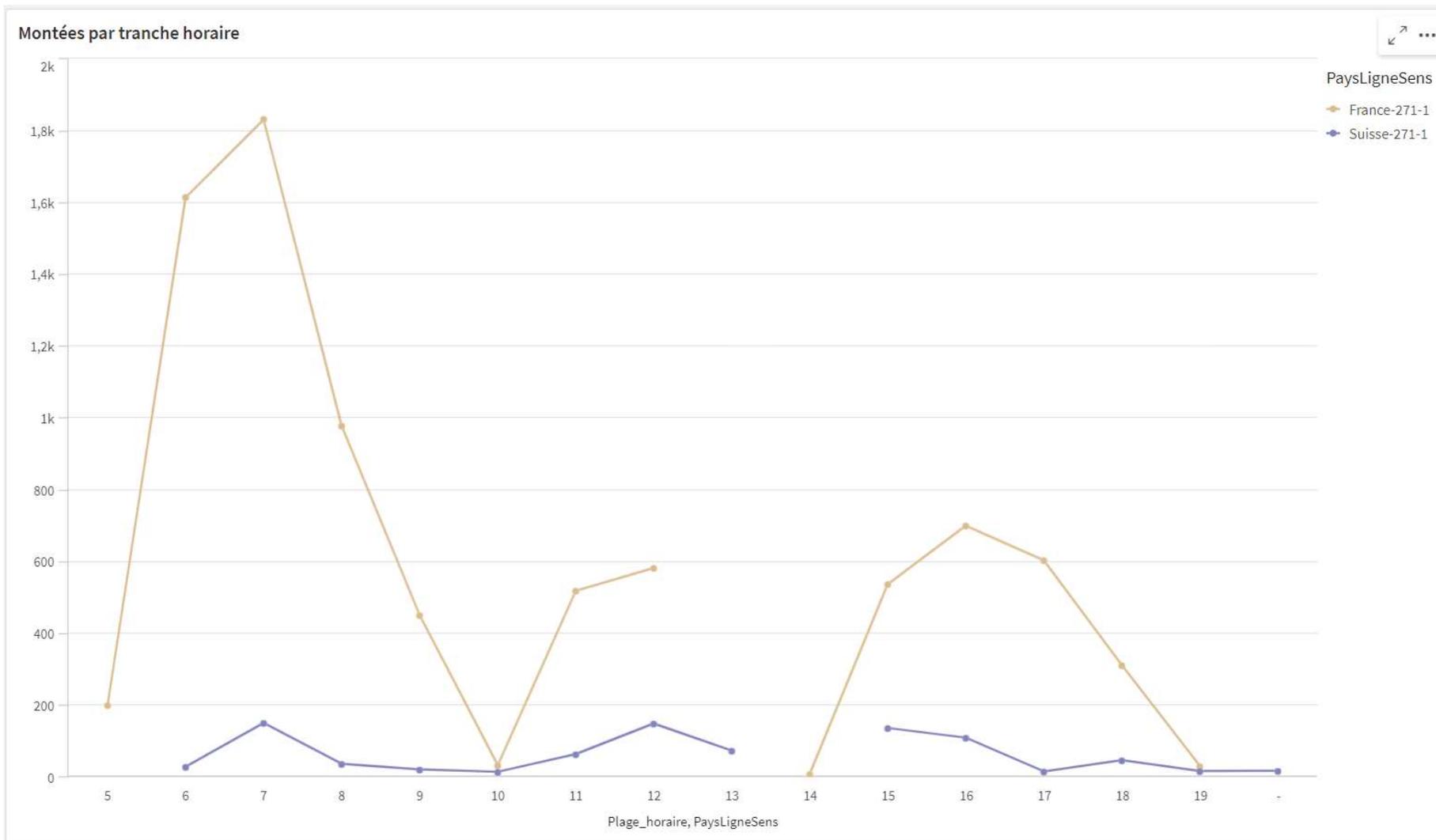
### 4.3.2 Fréquentation par service – Nombre de passagers par jour

Les données de fréquentations reportées ci-dessous sont les données en période normale, du lundi au vendredi.

#### 4.3.2.1 Branche Thonon – sens France vers Suisse

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
<b>335,9</b>	<b>34,89</b>	<b>137,3</b>	<b>238,3</b>



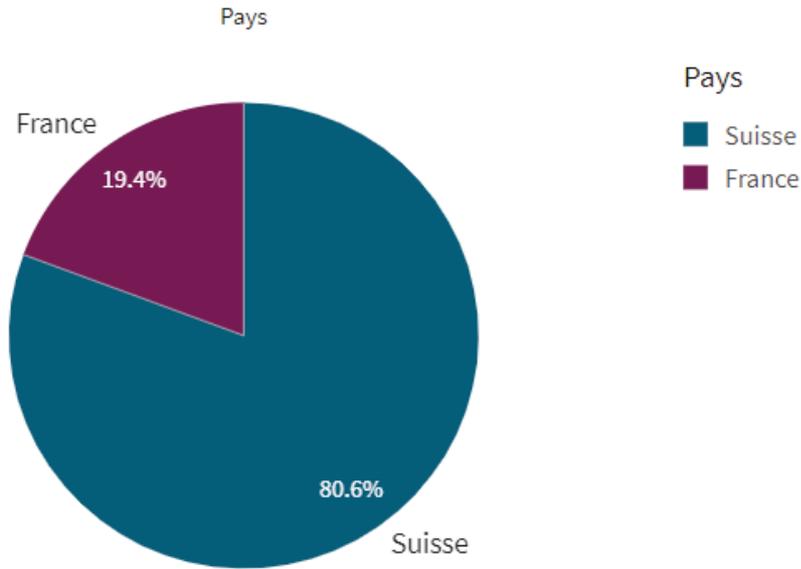




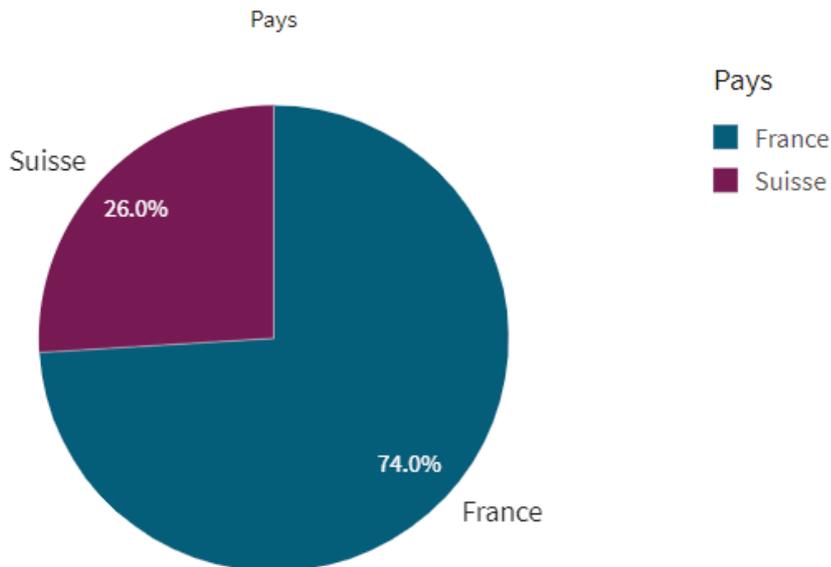
### 4.3.2.2 Branche Thonon – Suisse vers France

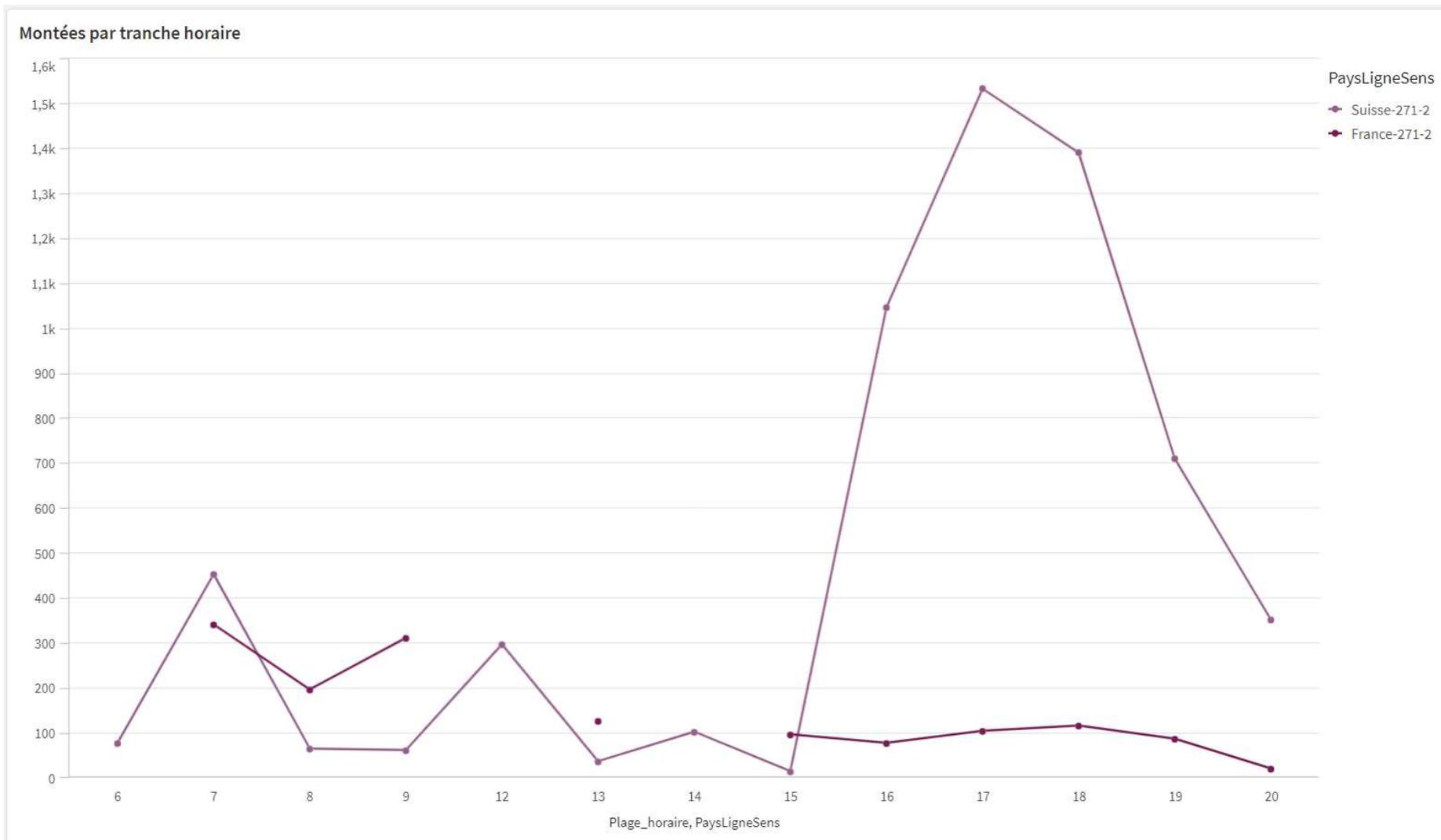
Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
58,95	245,7	90,38	31,71

#### Répartition montées



#### Répartition descentes



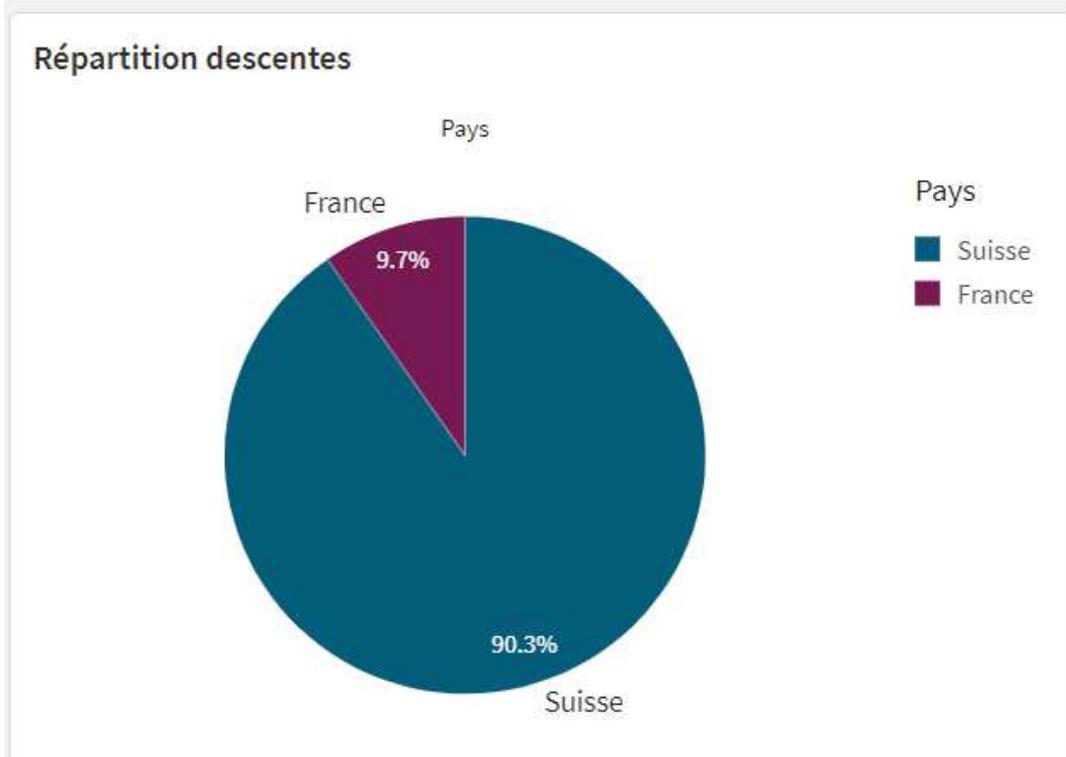
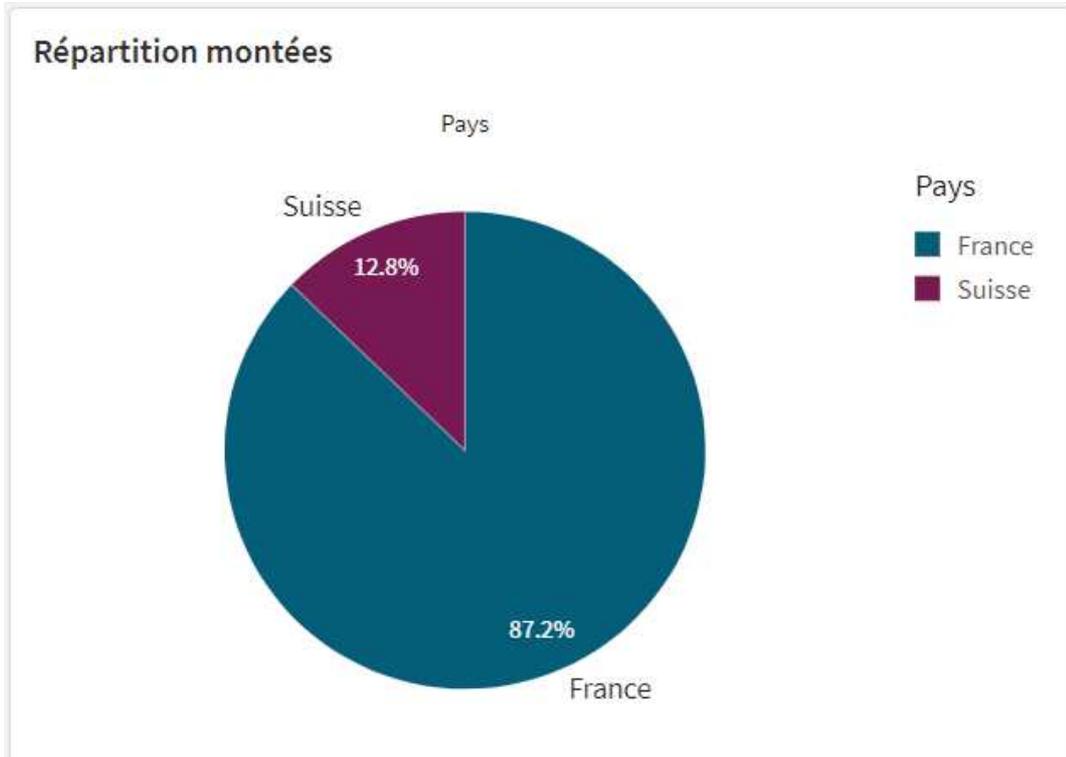


Nous notons un usage franco-français non négligeable de la ligne sur cette branche de Thonon.

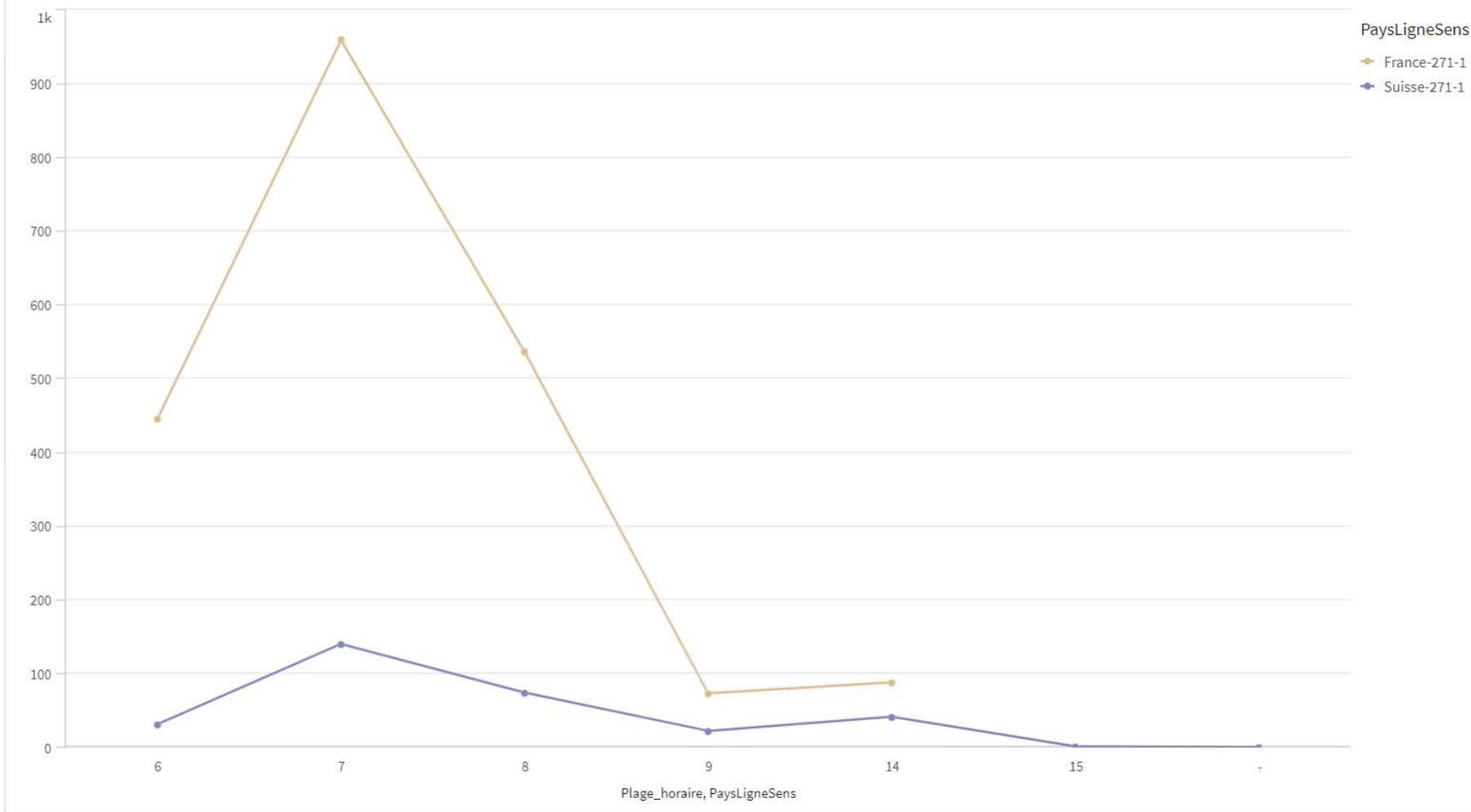


### 4.3.2.3 Branche Excenevex – sens France vers Suisse

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
<b>84,1</b>	<b>12,36</b>	<b>9,18</b>	<b>85,48</b>



### Montées par tranche horaire

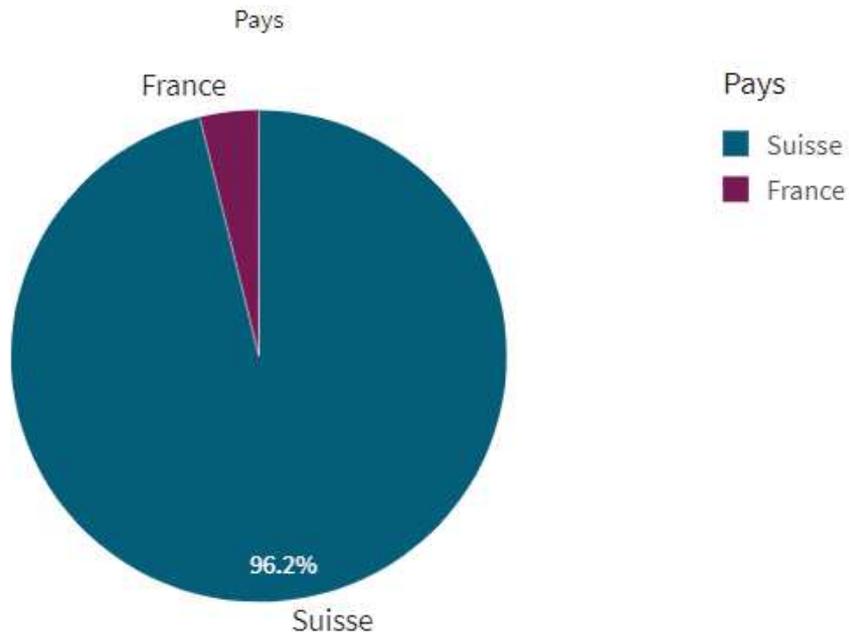




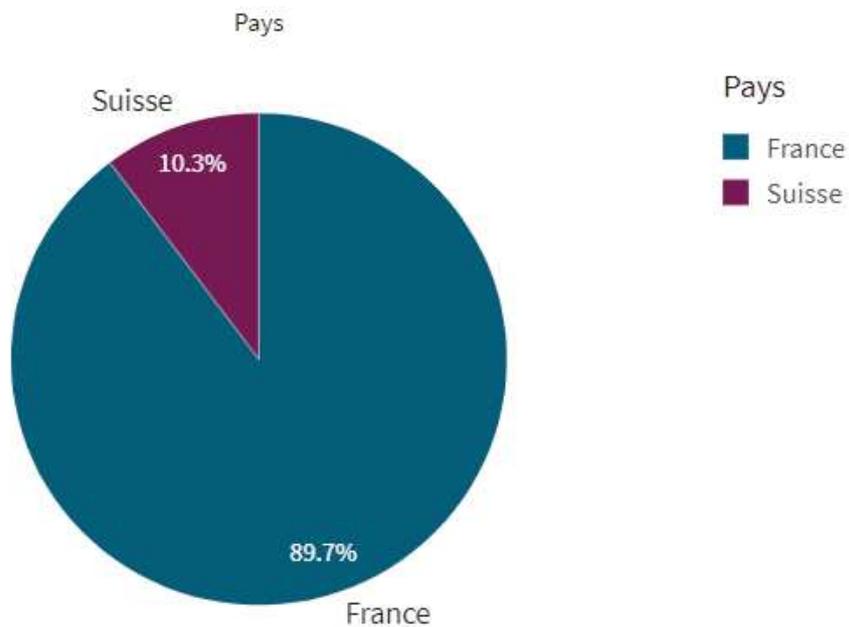
#### 4.3.2.4 Branche Excenevex – sens Suisse vers France

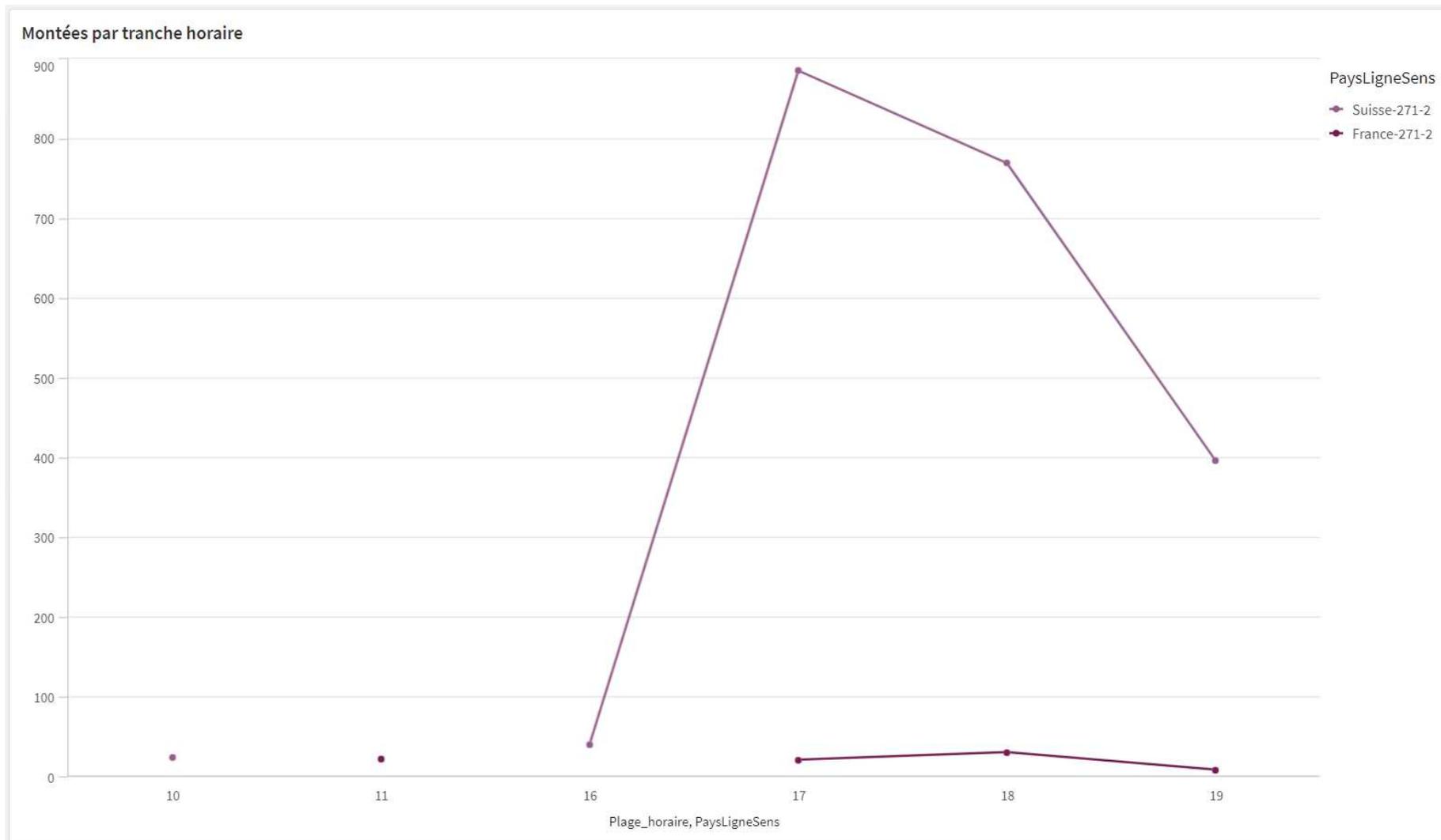
Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
3,38	84,75	64,53	7,38

##### Répartition montées



##### Répartition descentes



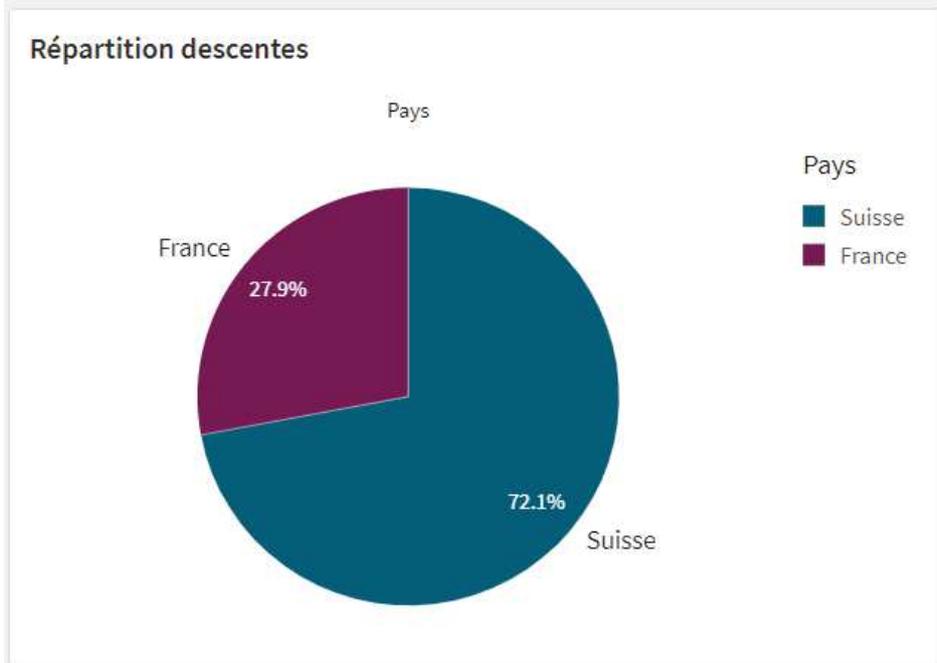
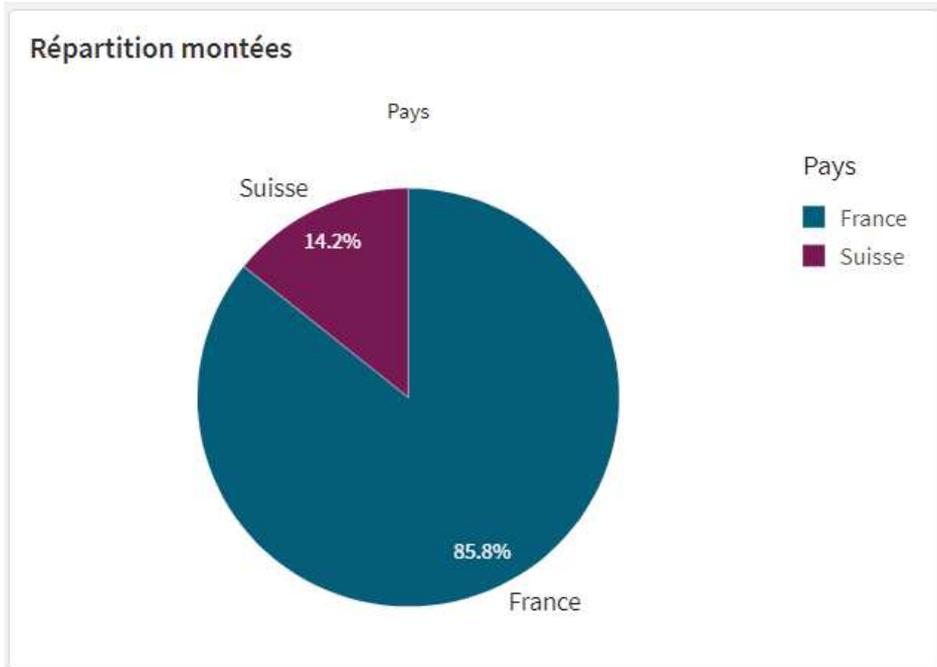


La branche Excenevex est utilisée presque exclusivement par les transfrontaliers.

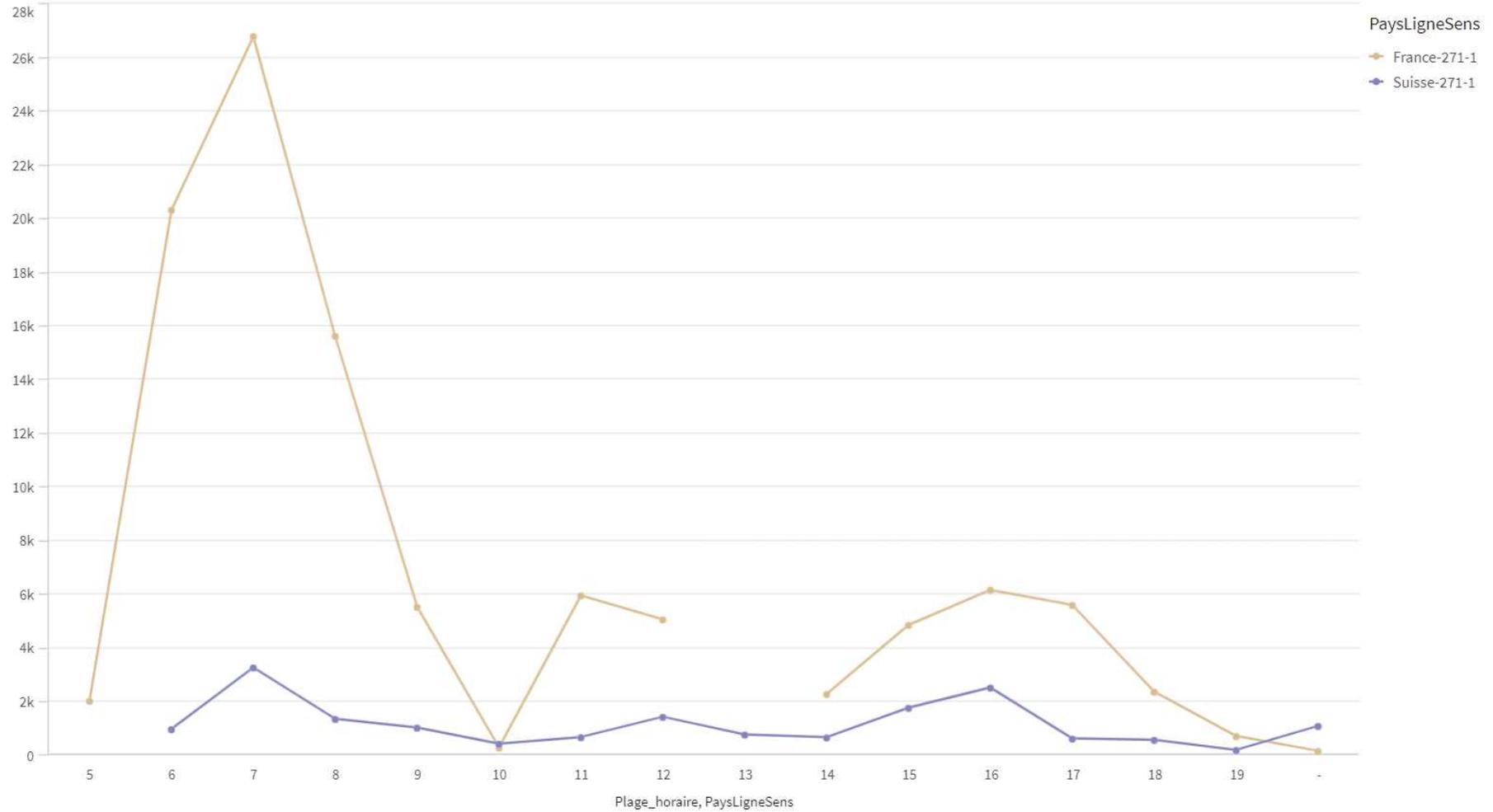
### 4.3.3 Bilan par trajets

#### 4.3.3.1 France >> Suisse

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
<b>336,3</b>	<b>55,76</b>	<b>106,7</b>	<b>275,2</b>



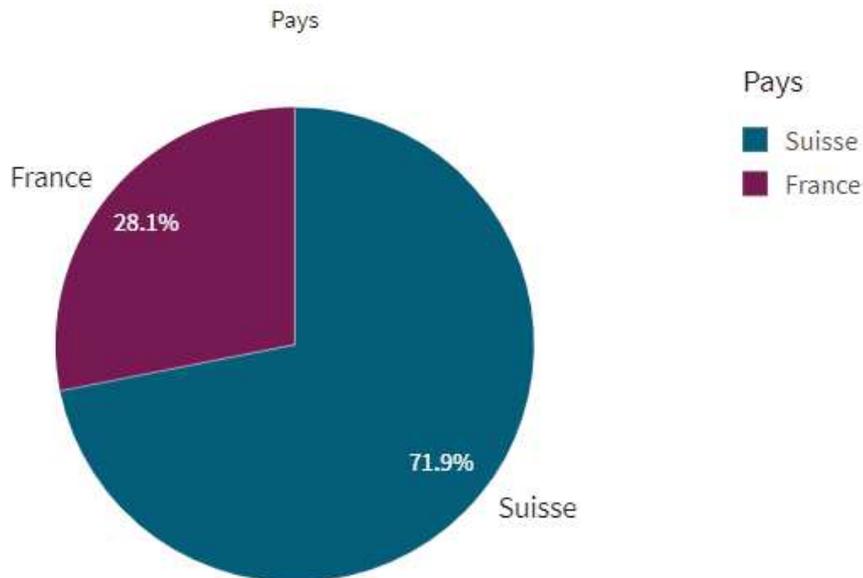
### Montées par tranche horaire



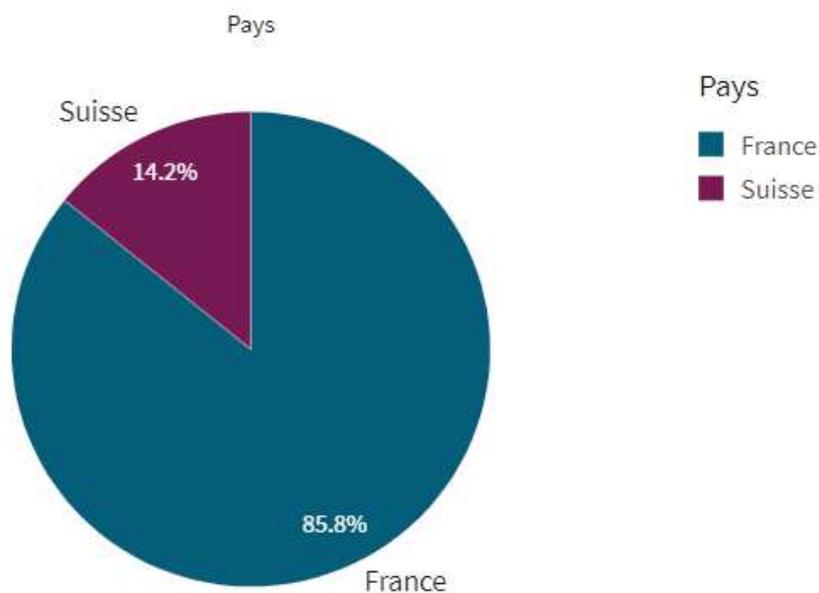
### 4.3.3.2 Suisse >> France

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
103,4	264,1	343,3	56,83

#### Répartition montées

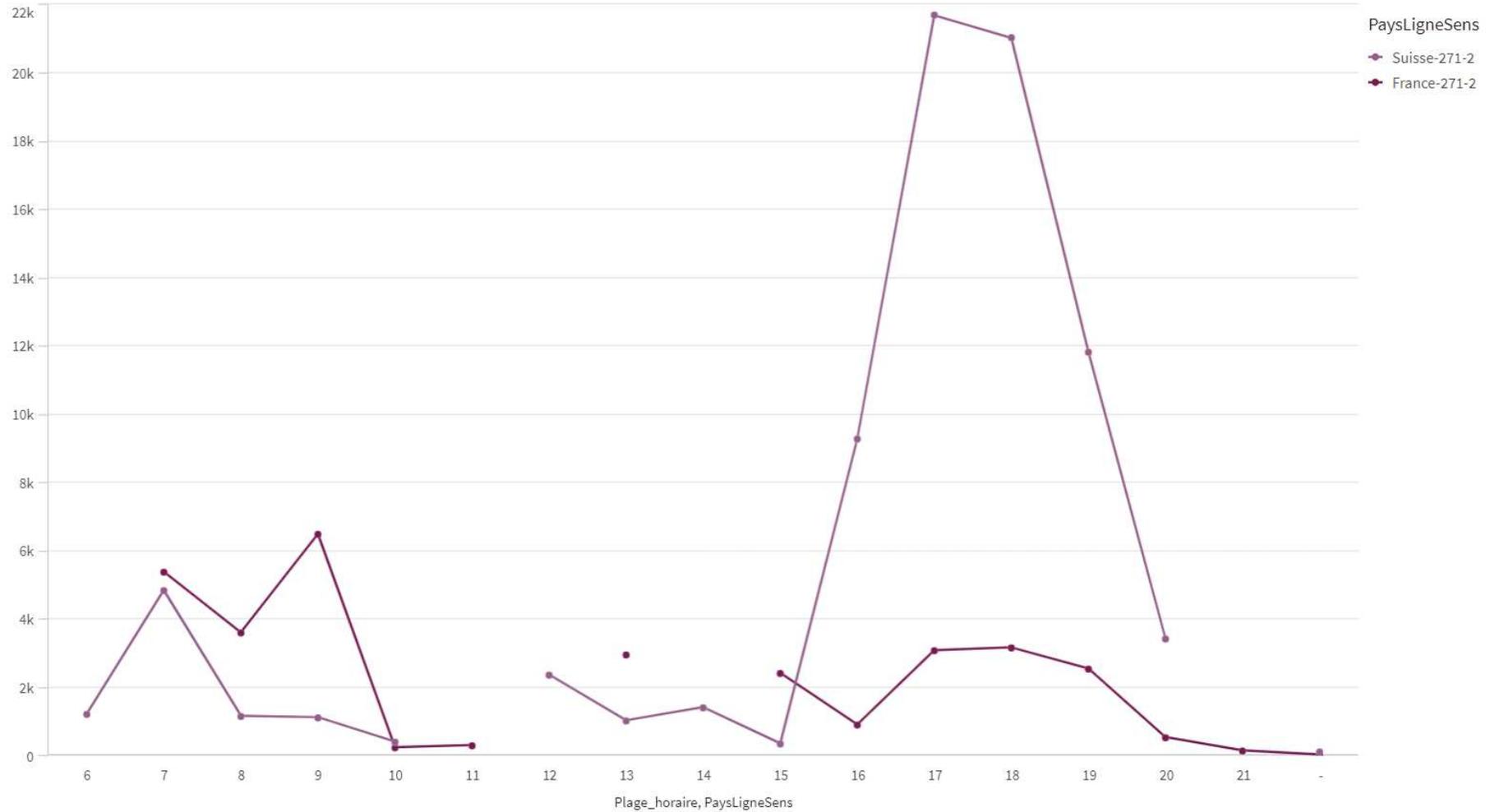


#### Répartition descentes



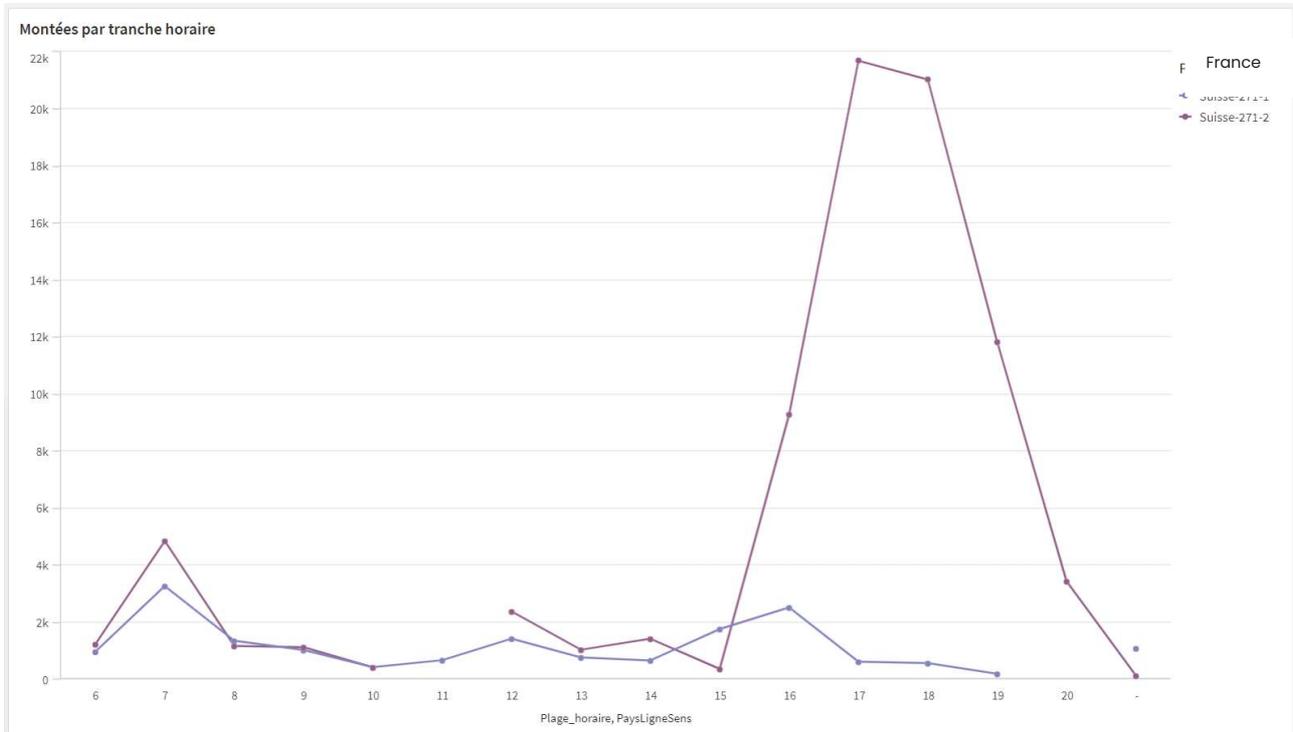


### Montées par tranche horaire



### 4.3.3.3 Cabotage zone 10

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
<b>0</b>	<b>349</b>	<b>0</b>	<b>354,9</b>
			Suisse



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

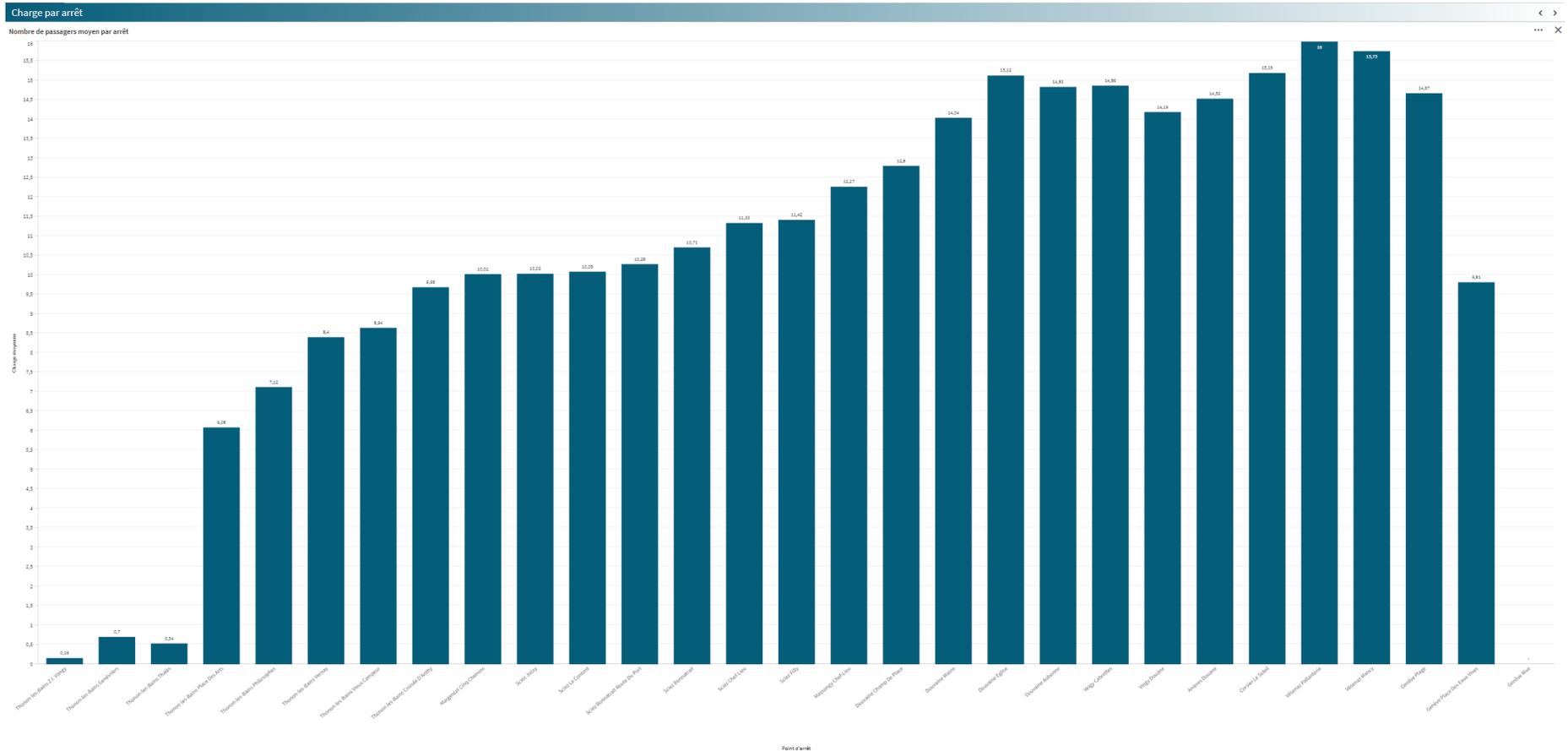
13% de cabotage zone 10 soit 32 000 voyages.

23% De trajets franco-français, soit 56629 voyages.

64% de trajets transfrontaliers, soit 157 576 voyages.

### 4.3.3.4 Charges moyennes par arrêt par jour

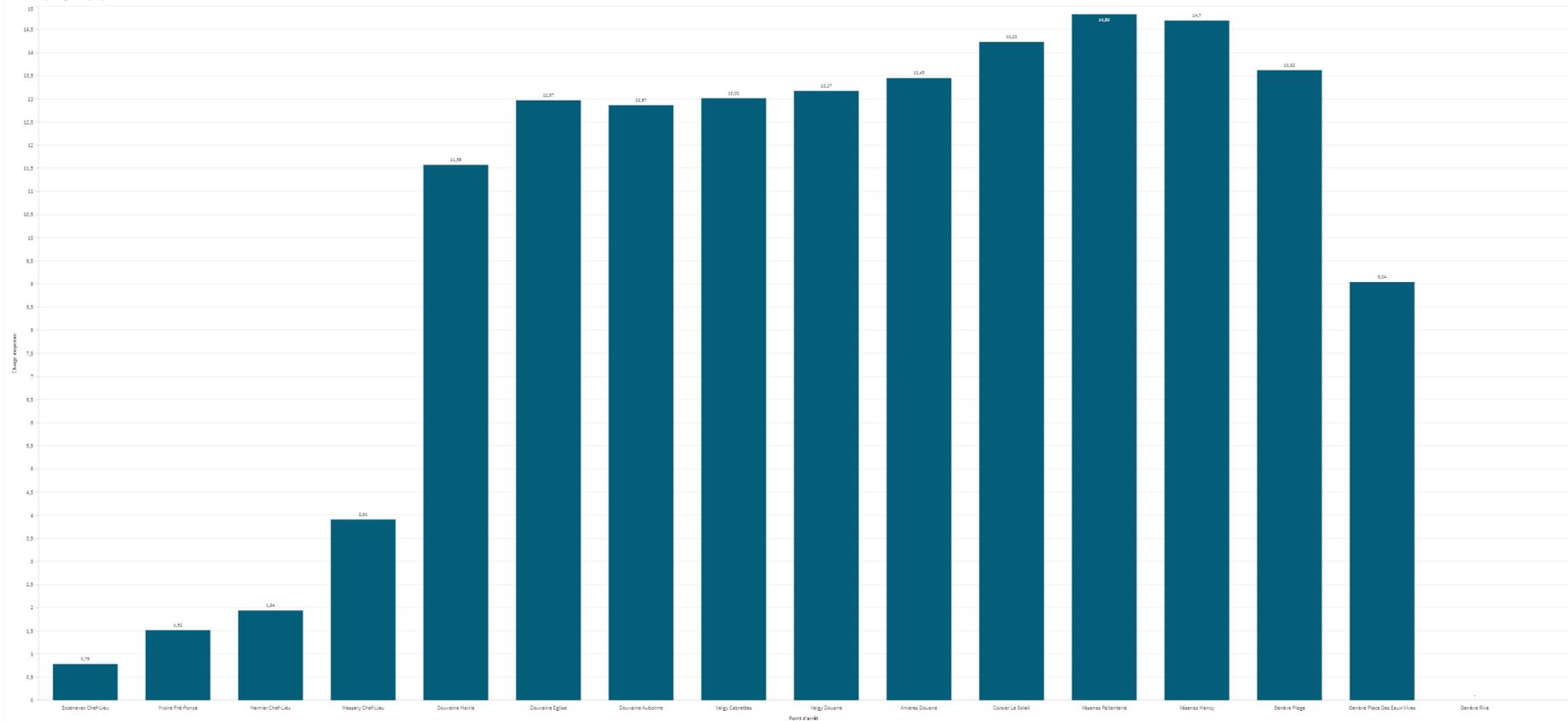
#### Branche Thonon – Thonon-les-Bains >> Genève Rive



#### Branche Excenevex – Excenevex >> Genève Rive

Charge par arrêt

Nombre de passagers moyen par arrêt



Les montées s'effectuent principalement à partir de Douvaine. Un fait encore plus marquant pour la nouvelle branche d'Excenevex qui est une branche jeune avec 2 ans seulement d'exploitation.

## 4.4 Actions pour l'amélioration de la qualité de service :

### 4.4.1 Personnel

#### 4.4.1.1 Campagne de recrutement

La campagne entamée en 2022 est poursuivie malgré une stabilisation de l'effectif.

Les supports suivants ont été déployés.

#### Flyer A5 R°/V°

**LEURS ATTENTES** — **VOTRE ENVIE D'ÊTRE UTILE**

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

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

POUR POSTULER  
[recrutement.ara@ratpdev.com](mailto:recrutement.ara@ratpdev.com)

**ALPBUS**  
GROUPE RATP

### QUI SOMMES-NOUS ?

ALPBUS, filiale du groupe RATPDEV, est implantée en Haute-Savoie depuis plus de trente ans et est également présent dans les départements de Savoie et de l'Ain.

Acteur de mobilité incontournable des Alpes, nous opérons dans divers secteurs d'activités : lignes régulières interurbaines et transfrontalières, lignes scolaires et périscolaires, voyages touristiques et transport événementiel ou encore transport à la demande.

Totalement engagé dans la transition énergétique, nous faisons évoluer sans cesse nos équipements pour anticiper les besoins

des passagers : Exploitation du premier Autocar électrique en Région Auvergne-Rhône Alpes, Autocars roulant au gaz naturel Bio comprimé (Bio-GNC), expérimentation d'une navette électrique autonome. Notre engagement pour un développement responsable est total.

Totalement intégré dans son environnement de Montagne, ALPBUS est une entreprise locale, structurée et à taille humaine où nous accordons une place primordiale aux relations humaines. Avec une implantation sur 6 sites d'exploitation différents et parmi nos secteurs d'activités variés, vous trouverez forcément un poste dans lequel vous vous épanouirez.

**150** salariés  
dont 130 conducteurs-receveurs

**100** autocars récents  
dont 1 autocar électrique et 25 autocars Bio-GNV

**12** lignes régulières

### TRAVAILLER CHEZ ALPBUS C'EST

#### DES FORMATIONS REMUNERÉES

Un métier accessible dès 18 ans.  
Une formation prise en charge et rémunérée.

#### DES MISSIONS POLYVALENTES AU QUOTIDIEN

Activités variées de transports scolaire, périscolaire, régulier et touristique.

#### DES PRIMES SPÉCIFIQUES

Une prime spécifique sur les lignes Interurbaines transfrontalières France-Suisse

#### UN SALAIRE DE BASE ATTRACTIF

Rémunération horaire attractive, à partir de 13,20€ de l'heure bruts + Primes

POUR POSTULER

VOUS ÊTES À LA RECHERCHE D'UN EMPLOI OU VOUS SOUHAITEZ VOUS RECONVERTIR PROFESSIONNELLEMENT, POSTULEZ DÈS MAINTENANT !

Nous recherchons en continu des profils adaptés selon nos besoins (conduite, marketing, commercial, maintenance, administratif).



**ALPBUS**  
GROUPE RATP

#### Affiche format A4 et A3

ALPBUS  
GROUPE RATP

LEURS ATTENTES — VOTRE ENVIE D'ÊTRE UTILE

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

Rejoignez le mouvement dans un groupe bienveillant et engagé auprès de ses collaborateurs et de ses clients !

Découvrez jusqu'où **ce métier** peut vous conduire, postulez dès maintenant :  
[recrutement.ara@ratpdev.com](mailto:recrutement.ara@ratpdev.com)

#### 4.4.1.2 Attractivité et mesures sociales

Ces mesures en 2023 sont explicitées au paragraphe 3.2. L'attractivité de nos métiers est un enjeu majeur. Cela nous incite à des mesures sociales fortes qui ne sont pas couvertes par les mesures d'indexation.

#### 4.4.1.3 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. Ce poste a bien été évidemment pérennisé sur 2023. Son rôle est de suivre et d'animer l'ensemble du processus 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.

#### 4.4.1.4 Les formations initiales

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

Voici ci-dessous le bilan 2023 des formations initiales avec obtention d'un titre professionnel mises en œuvre pour le centre d'exploitation de Thonon :

		NOMBRE DE FORMATION	SITE AFFECTATION
<b>A F T R A L</b>	DU 29/11 AU 03/03/2023 MARNAZ	<b>1</b>	<b>THONON LES BAINS</b>
	DU 17/02 AU 19/05/2023 MARNAZ	<b>3</b>	<b>THONON LES BAINS</b>
	DU 30/08 AU 24/11/2023	<b>1</b>	<b>THONON LES BAINS</b>
		NOMBRE DE FORMATION	SITE AFFECTATION
<b>E C F</b>	DU 13/03/2023 AU 16/06/2023 CORNIER	<b>3</b>	<b>THONON LES BAINS</b>

#### 4.4.1.5 L'apprentissage

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

Nous avons ainsi formé pour cette DSP un maître d'apprentissage sur le centre de Thonon.

Les premières actions pour Albus ont débuté en 2023, mais n'ont pas donné satisfaction. En effet la difficulté de sourcing n'a permis d'identifier que deux candidats qui n'ont pas été jusqu'au but du process.

Ce dispositif ne sera pas reconduit en 2024.

#### 4.4.1.6 Des méthodes de sourcing innovantes.

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

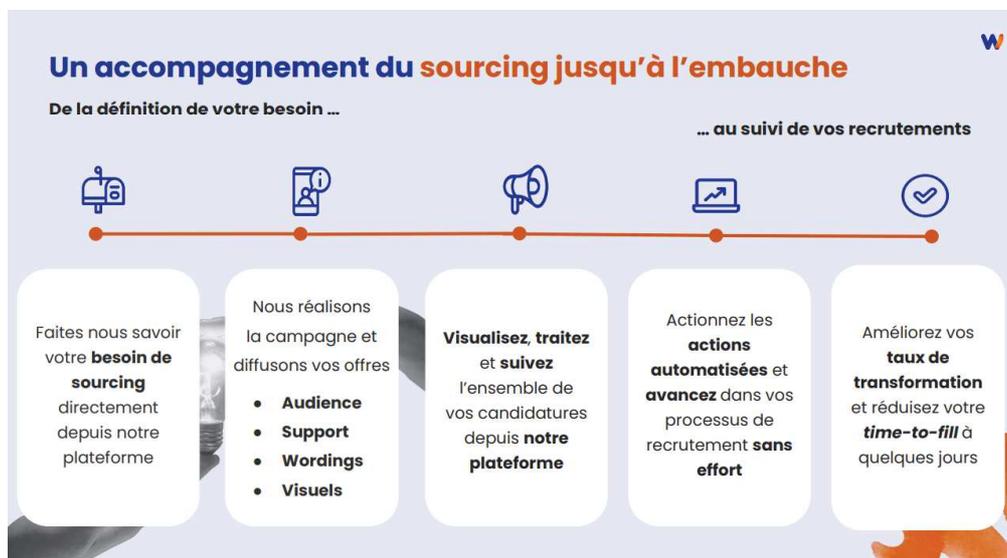
Nous avons choisi de pouvoir toucher un public adepte des réseaux sociaux afin d'augmenter le nombre de contact.

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

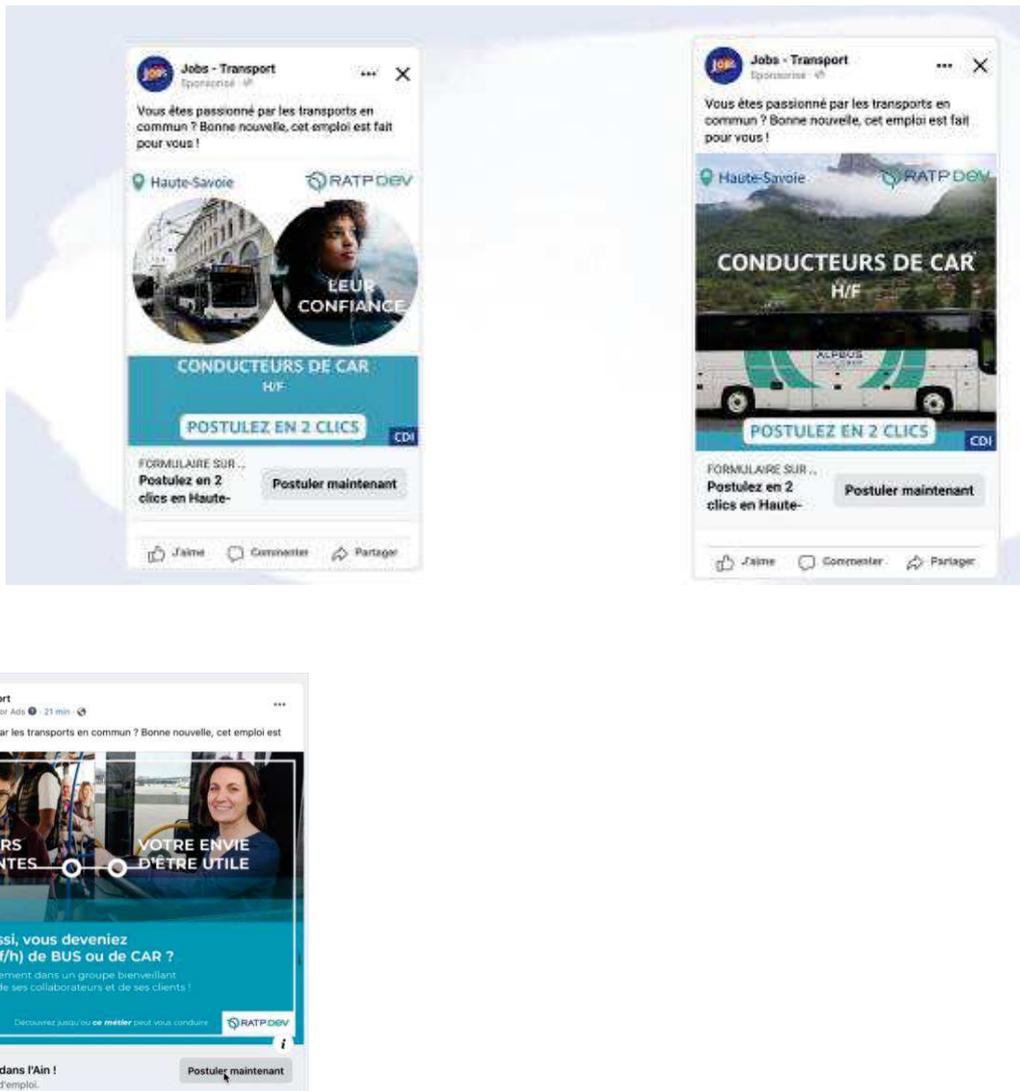
**WORK4**

Work4 est une **plateforme d'automatisation du recrutement**, du sourcing à l'embauche, qui permet aux équipes RH de **réduire leur time-to-fill à quelques jours, à grande échelle**, et d'ainsi assurer la continuité de leurs opérations essentielles.

The advertisement features a blue background with an orange circular graphic on the left. On the right, there is a collage of images including a forklift, a person in a white lab coat, and various tools like a wrench and a screwdriver.



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



Ce dispositif donne de très bons résultats (Cf. Bilan 2023 des formations initiales §4.4.1.4) tant sur le plan quantitatif que qualitatif. Alpbus s’est engagé dans la durée avec ce fournisseur pour identifier les profils à former.

#### 4.4.1.7 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.

#### 4.4.1.8 Formation billettique

La formation billettique et les séances régulières de remise à niveau font partie du parcours des conducteurs.

Ainsi le responsable de proximité et les conducteurs médiateurs (cf. paragraphe 4.4.3.5) ont bénéficié de 2 séances de remise à niveau dans l'année.

En 2023, 10 nouveaux conducteurs ont reçu la formation initiale. Pour rappel, celle-ci se déroule en 2x 2 heures de session.

#### 4.4.1.9 Formation en anglais

Cette formation est une vraie plus-value dans l'accueil des usagers. En effet, nos conducteurs sont en contact régulièrement avec des usagers anglophones. L'objectif est de donner confiance aux conducteurs pour permettre des échanges plus fluides avec les usagers.

La formation est délivrée par un organisme professionnel de formation en langues, Bilingo, basé à Evian et se déroule en présentiel dans nos locaux à Thonon-les-Bains.

12 conducteurs répartis en 2 groupes ont pu bénéficier de cette formation et l'expérience sera renouvelée pour les nouveaux conducteurs atteignant 6 mois d'ancienneté.

### 4.4.2 Offre

#### Offre scolaire

Sous la préconisation d'Albus, les horaires des 3 services scolaires ont été remaniés de manière à optimiser les circuits. Cela a également permis à Thonon Agglomération de répartir les élèves entre les services et éviter ainsi une surcapacité des véhicules.

Pour une identification claire, les services portent désormais les appellations SVEiTho (pour le circuit de Veigy à Thonon) et SVEiDou (pour le circuit de Veigy à Douvaine).

Les 3 courses du matin partent de Veigy avec un premier départ à 07 :18. A noter que le mercredi, le retour s'effectue toujours uniquement en fin de matinée. Dès lors, les élèves ayant cours l'après-midi sont transportés gratuitement sur la ligne régulière avec le service de 17 :05 au départ de Thonon Z.I Vongy à 17 :05.

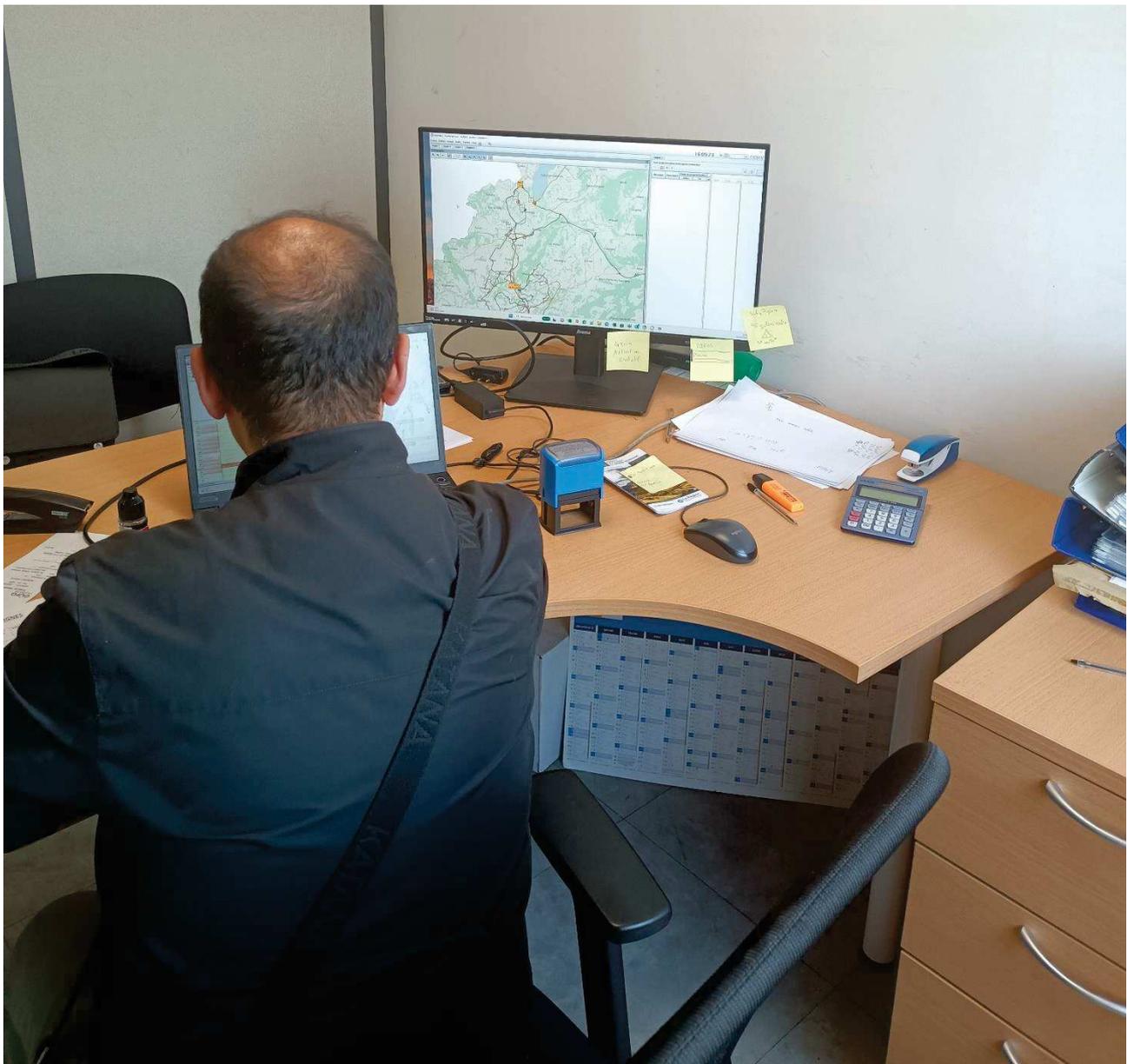
#### Ligne régulière

Rien à signaler.

### 4.4.3 Exploitation

#### 4.4.3.1 Suivi de la ponctualité

##### SAE : suivi en temps réel



Le SAE permet aux managers d'exploitation de suivre les conducteurs en temps réel de la prise de service au dépôt et en ligne. Ainsi, cela permet par exemple de transmettre les consignes nécessaires en cas d'avance ou de retard, pour les faire réguler ou au contraire effectuer des manœuvres de régulation. L'objectif est de respecter les horaires de passages et d'être réactif pour déclencher un doublage en cas de gros retards.

Toujours dans l'optique de respecter les horaires, le système SAE est aussi un moyen pour les conducteurs de s'échanger des informations qui arrivent directement sur les pupitres des autres conducteurs ; types accidents, bouchons, intervention police, pompier etc...

#### 4.4.3.2 Gestion des perturbations

Nous avons mis en place une procédure concernant les situations perturbées prévues (SPP) ainsi que les situations perturbées imprévues (SPI) diffusée à nos exploitations via le schéma à suivre

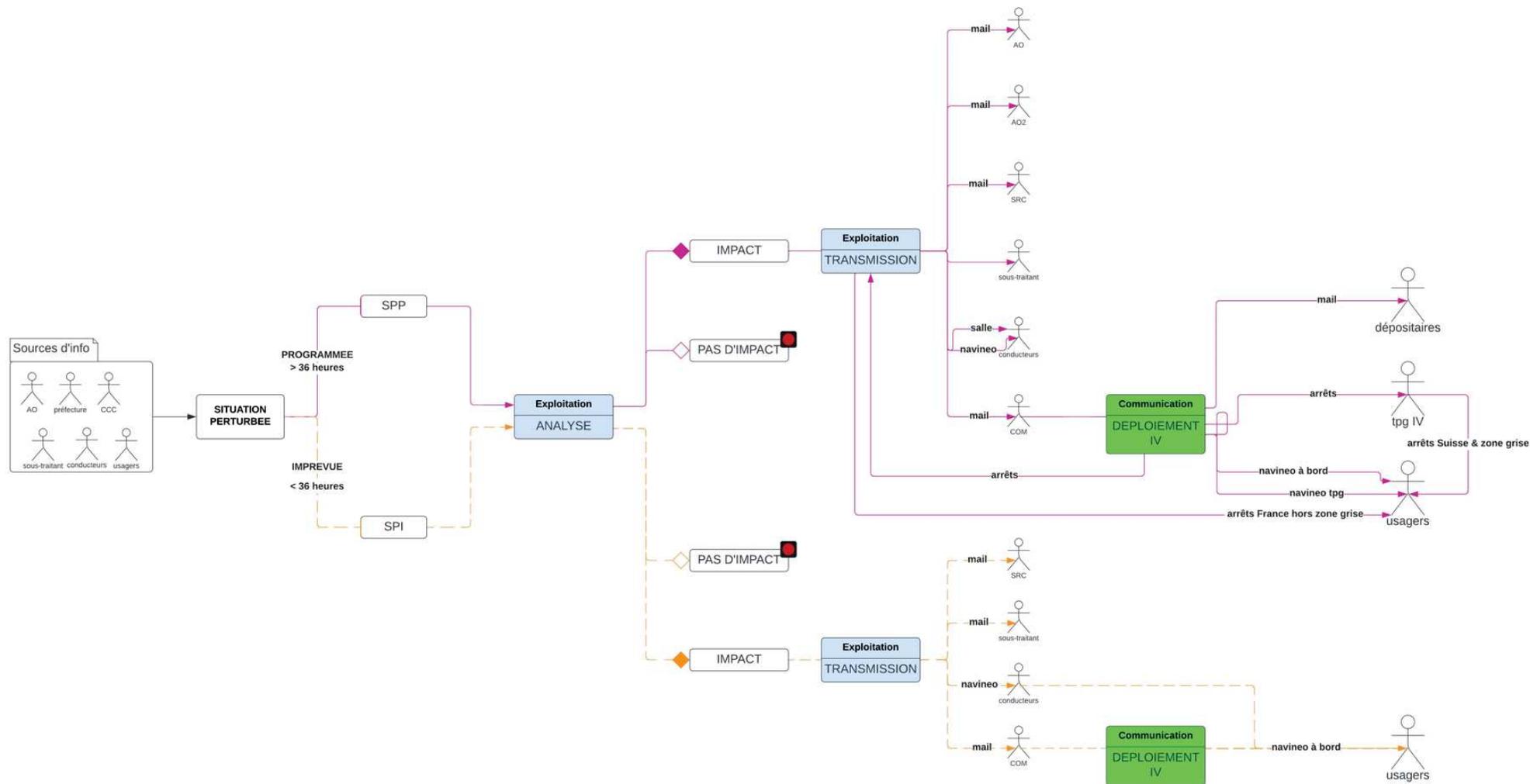
ci-dessous dans le but de faire une communication aux différents services de notre groupe et à la clientèle qui emprunte nos lignes.

Définition :

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

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

# Gestion des perturbations



#### 4.4.3.3 Procédure et fiche de surcapacité

Afin d'avoir de meilleures remontées terrain de la part de nos conducteurs, nous avons mis en place une procédure ainsi qu'une fiche de signalement en cas de surcapacité pour avoir des remontées terrains beaucoup plus efficaces et ainsi pouvoir informer le GLCT des Transports Publics Transfrontaliers afin de trouver des solutions pérennes en cas de surcharges récurrentes. Cette procédure dépendant du facteur humain a nécessité des actions fortes de management et il n'est pas tout le temps aisé pour le conducteur qui a de nombreuses tâches à gérer d'avoir en permanence la conscience du nombre de places libres.

	<h2>Procédure Surcapacité</h2>	Date : 01/11/2023
Mémo		Nombre de page : 2

### 1. BUT

Savoir comment réagir et anticiper une éventuelle surcapacité dans le véhicule.

### 2. MÉTHODE

#### 1) Vérifier le nombre de place restante dans mon véhicule

Il convient de vérifier à chaque arrêt le nombres de passagers qui montent et qui descendent afin de contrôler et connaître le nombre de place disponible.

#### 2) Nombre de place restante supérieur à 5

Pas d'alerte à donner et pas de fiche signalement à remplir et transmettre à l'exploitation.

#### 3) Nombre de place restante entre 0 et 5

Prévenir l'exploitation, remplir la fiche signalement en fin de service et la donnée à l'exploitation afin de permettre le recensement des courses et horaires qui seraient impactés pour analyse par le service dédié.

Suivi précis par SAEIV et analyse de la fréquentation pendant 15 jours, si le risque de surcapacité est avéré nous transmettrons l'information à l'autorité organisatrice pour étude de solution.

#### 4) Plus de place disponible

Prévenir immédiatement l'exploitation afin que celle-ci déclenche un doublage à l'arrêt concerné si l'horaire suivant est supérieur à 20 minutes afin d'absorber la surcapacité et ainsi pouvoir récupérer la clientèle aux arrêts pour l'emmener jusqu'au terminus. Le conducteur avertira et renseignera la clientèle qu'un doublage et mis en place et que le prochain car arrive dans ... (Durée prévisionnel donné par l'exploitation).

**A la fin de votre service vous devrez remplir la fiche signalement et la transmettre à l'exploitation.**

	<h2>Fiche Signalement Surcapacité</h2>	
		Nombre de page : 1

NOM : \_\_\_\_\_

PRENOM : \_\_\_\_\_

Date de signalement : \_\_\_\_\_

Service Scolaire Régulier 

N° Service \_\_\_\_\_

N° Parc : \_\_\_\_\_

Heure : \_\_\_\_\_

Sens : \_\_\_\_\_

Nom de l'arrêt : \_\_\_\_\_

Nombre de place restante : \_\_\_\_\_

**ATTENTION EN CAS DE SURCAPACITE VOUS DEVEZ IMPERATIVEMENT PREVENIR L'EXPLOITATION AFIN DE PERMETTRE L'ENVOI D'UN VEHICULE DE DOUBLAGE COMME PRECISE DANS LA PROCEDURE QUI EST AFFICHE EN SALLE CONDCTEUR ET QUI VOUS A ÉTÉ TRANSMISE PAR MAIL**

#### 4.4.3.4 Remontée terrain

Plusieurs moyens sont mis à disposition des conducteurs pour remonter les informations du terrain.

- Création d'un groupe WhatsApp pour une communication fluide et une remontée d'information et une réactivité optimisée avec les conducteurs.
- Mise en place de réunions de ligne avec les conducteurs afin d'avoir des informations et mettre si besoin les correctifs en place.
- Mise en place d'un outil de main courante afin de tracer tous les évènements de la ligne et les remontées des conducteurs voir ci-dessous :

ALPBUS  **MAIN COURANTE RÉGULATION**

MANAGER

LIGNE  INTERURBAIN  COURSE   
 SCOLAIRE   
 OCCASIONNEL (n. Voyage)

CONDUCTEURS

VÉHICULES

MOTIF

DESCRIPTION DE L'ÉVÈNEMENT (heure/lieu...)

CONSEQUENCE SUR LE SERVICE (durée perturbation)

CONSIGNE EXPLOITATION

MOYEN D'INFORMATION

**EFFACER** **MAIL**

**SAUVEGARDER**

#### 4.4.3.5 Conducteur-médiateur

Nous avons formé 2 conducteurs médiateurs parmi les plus anciens qui maîtrisent la billettique.

Leur rôle est tout d'abord de renseigner les usagers en difficulté. Ensuite, ils accompagnent les conducteurs et spécialement les nouveaux afin qu'ils s'imprègnent du contexte transfrontalier et Léman Pass.

Ils représentent également un support appréciable des conducteurs dans la pédagogie et la vente de titres.

Et enfin, ils deviennent de véritables référents en matière de billettique et supports de titres.

Les retours et l'accueil des usagers sont positifs

#### 4.4.4 Canaux de vente

Les canaux de vente ont évolué au cours de l'année.

Côté suisse – billettique Nova

- **Juillet 2023** : Désormais, un seul login SwissPass pour se connecter aux plateformes digitales suisses. Les usagers de la ligne détenteurs du support SwissPass sont donc concernés par cette évolution qui facilite l'accès aux boutiques en ligne et application suisses.
- Le webshop tpg propose désormais des billets occasionnels.
- **Novembre 2023** : l'application tpgPreview a été rebaptisé tpg+. intégrant une mise à jour qui offre la possibilité aux non-détenteurs de la carte SwissPass d'acheter des titres occasionnels avec une connexion en tant qu'invité.

Côté France – billettique Actoll et billettique Nova

- Il n'existe toujours qu'un seul revendeur côté France, la Maison de la Mobilité (anciennement Boutique Transport) relocalisée Place de la Gare à Thonon-les-Bains.  
**Avril 2023** : emménagement de la Maison de la mobilité dans ses nouveaux locaux. La vente de titres sur support Oûra n'a plus été possible à partir de cette date dû à un problème de connexion internet
- **Mai 2023** : l'autorisation de la vente de titres transfrontaliers à bord a été accordée par l'Autorité Organisatrice. Cette demande d'Albus, qui a forcément un impact sur la vitesse commerciale, a été motivée pour améliorer l'expérience voyageurs tout en luttant contre les achats scindés et contenir la perte de recettes. En effet, la possibilité d'achat à bord de titres qui vont uniquement jusqu'à la frontière et non jusqu'au terminus de la ligne suscite l'incompréhension totale des usagers, favorise les achats scindés et de facto engendre des tensions et des retards passés dans les explications d'un système de vente non optimal
- **Juillet 2023** : Intégration mensuelle des ventes de titres transfrontaliers à bord dans le système REPLEX pour permettre un traitement automatisé des recettes Léman Pass.
- **août 2023** : début de la vente de titres transfrontaliers via des équipements tpg à la Maison de la mobilité.

Grâce à cette mise en place, la Maison de la Mobilité peut désormais proposer l'ensemble de la gamme tarifaire en trajets franco-français et trajets transfrontaliers.

Ces évolutions des deux côtés de la frontière contribuent grandement à la qualité de service et à l'amélioration de l'expérience client.

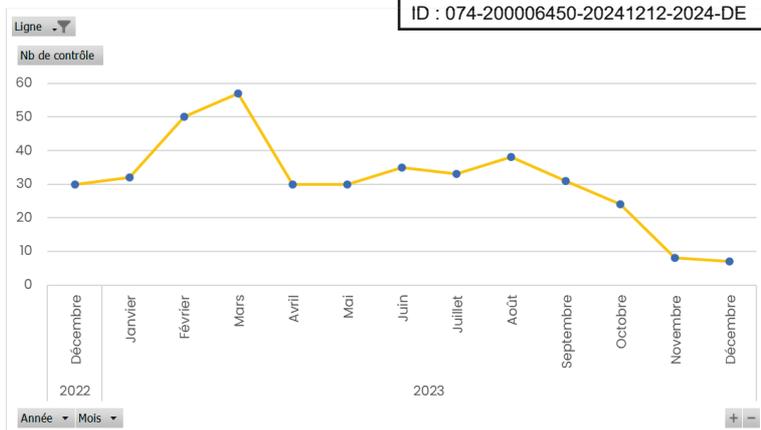
NB : la vente via la billettique Oûra n'a pas été développée sur la ligne du fait de l'absence d'équipement de contrôle et une prise en main pas toujours simple de la boutique en ligne.

#### 4.4.5 Contrôle

Dans la continuité de l'exercice précédent et dans un souci d'amélioration constante de notre service, des contrôles réguliers de qualité et de fraude sont maintenus sur la ligne.

405 courses ont été ainsi contrôlées au cours de l'année ce qui représente une augmentation de 11% par rapport à l'exercice précédent dont les contrôles ont démarré en avril 2022, délais nécessaires de tolérance pour permettre aux usagers de se familiariser avec le nouveau fonctionnement de la billettique.

Période	Nb de contrôle
2022	30
Décembre	30
2023	375
Janvier	32
Février	50
Mars	57
Avril	30
Mai	30
Juin	35
Juillet	33
Août	38
Septembre	31
Octobre	24
Novembre	8
Décembre	7
<b>TOTAL</b>	<b>405</b>



#### 4.4.5.1 Contrôle qualité

L'évaluation de la qualité porte sur 4 points principaux :

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

	CONFORME	NON CONFORME
Etat arrêt	404	1
Affichage horaires	404	1
Tarifs	404	1
Direction	404	1
Girouette	400	4
Conducteur	405	-
Système billettique	405	-
Guide horaire	405	-
Annonce sonore et visuelle	405	-
Information voyageur	405	-

#### 4.4.5.2 Contrôle fraude

La fraude reportée concerne les contrôles effectués lors des évaluations sur la qualité ainsi que les campagnes anti-fraude.

Étiquettes de lignes	Nb voyageurs contrôlés	PV	STT	TP	ZNV	C4	AU	% Fraude
<b>2022</b>	<b>392</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0,3%</b>
Décembre	392	1	0	0	1	0	0	0,3%
<b>2023</b>	<b>6 790</b>	<b>38</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>22</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,6%</b>
Janvier	549	3	3	0	0	0	0	0,5%
Février	799	7	3	2	1	0	1	0,9%
Mars	1 054	11	2	2	7	0	0	1,0%
Avril	544	6	2	0	4	0	0	1,1%
Mai	596	0	0	0	0	0	0	0,0%
Juin	637	5	0	0	5	0	0	0,8%
Juillet	563	1	0	0	1	0	0	0,2%
Août	657	2	0	0	2	0	0	0,3%
Septembre	452	1	0	0	0	1	0	0,2%
Octobre	533	2	0	0	2	0	0	0,4%
Novembre	199	0	0	0	0	0	0	0,0%
Décembre	207	0	0	0	0	0	0	0,0%
<b>Total général</b>	<b>7 182</b>	<b>39</b>	<b>10</b>	<b>4</b>	<b>23</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>0,5%</b>

PV : Procès verbal – STT : sans titre de transport – TP : titre périmé – ZNV : zone non valide – C4 : catégorie 4 – AU : autre

Taux de fraude extrêmement bas qui ne reflète pas la réalité du terrain corroborée par les résultats de l'enquête usage réalisée en fin d'année et publiés début 2024, voir paragraphe 4.4.6.

Les contrôles sont effectués sur le territoire français. Le projet de contrôle de la ligne par les agents tpg est toujours d'actualité avec des freins juridiques (désignation du délégataire, responsabilité de la ligne et du contrôle, perception des amendes, et risque de contentieux, etc...) qui n'ont pas permis sa mise en place comme prévu en 2023.

#### 4.4.6 Enquête usage

Dans le cadre du contrat, une enquête sur l'usage de la ligne a été réalisée en novembre.

L'enquête s'est déroulée du mardi 7 au jeudi 16 novembre 2023 (+ 1 rattrapage le mardi 28 novembre) sur le périmètre de la ligne 271 reliant Thonon-les-Bains à Genève.

Cette enquête avait un double objectif ;

- Qualifier l'usage de la ligne
- Qualifier le comportement d'achat

Il était donc impératif de réaliser l'enquête sur une journée type en termes de fréquentation et de la réaliser sur 100% des usagers.

Méthodologie : à la montée dans le car, l'agent contrôleur relève l'arrêt de montée et remet le questionnaire à l'usager. Il n'y a pas de remplissage effectué par l'usager, le formulaire est remis tout simplement à l'agent à l'arrêt de descente. A ce moment-là, le contrôleur complète le formulaire.

Enquête 2023 - Ligne 271

Arrêts Ligne 271	Montée réelle	Descente réelle	Titre de transport n°1			Titre de transport n°2			Titre de transport n°3		
			M	D	Zone mentionnée	M	D	Zone mentionnée	M	D	Zone mentionnée
Thonon-les-Bains, Z.I. Vongy											
Thonon-les-Bains, Genévriers											
Thonon-les-Bains, Thalès											
Thonon-les-Bains, Place des Arts											
Thonon-les-Bains, Philosophes											
Thonon-les-Bains, Vernay											
Thonon-les-Bains, Vieux Campeur											
Thonon-les-Bains, Croisée d'Anthy											
Margencel, Cinq Chemins											
Sciez, Jussy											
Sciez, Le Content											
Sciez, Bonnatrait Route du Port											
Sciez, Bonnatrait											
Sciez, Chef-Lieu											
Sciez, Filly											
Massongy, Chef-Lieu											
Douvaine, Champ de Place											
Excenevex, Chef-Lieu											
Yvoire, Pré-Ponce											
Nernier, Chef-Lieu											
Messery, Chef-Lieu											
Douvaine, Mairie											
Douvaine, Eglise											
Douvaine, Aubonne											
Veigy, Cabrettes											
Veigy, Douane											
Anières, Douane											
Corsier, Le Soleil											
Vésenaz, Pallanterie											
Vésenaz, Mancy											
Genève, Plage											
Genève, Place des Eaux-Vives											
Genève, Rive											

TITRE(S) DE TRANSPORT

1. Cocher le titre de transport utilisé	T1	T2	T3
Types de titres de transport			
Billet unitaire			
Billet aller/retour			
Carte 1 jour			
Titre 10 trajets			
Abonnement mensuel			
Abonnement annuel			
Pas de titre			

2. Cocher le support utilisé	T1	T2	T3
Supports			
Swiss Pass			
Oûra			
Support LIT			
Ticket digital			
Ticket papier sécurisé			
Ticket vente à bord			
Autre : .....			

3. Cocher la case correspondante	T1	T2	T3
Carte de réduction présentée			
Carte scolaire			
Carte mobilité inclusion			
Carte d'identité			
Carte déclic			
Aucun			
Autre : .....			

4. Cocher le type de titre utilisé	T1	T2	T3
Types de titres			
Trajet franco/français			
Parcours Léman Pass [P]			
Parcours Léman Pass [PZ]			
Titre zone 10			
Titre multizones [ZZ] Z10200			
Titre zone locale Z200			
Titre complémentaire C200			

5. Cocher le tarif utilisé	T1	T2	T3
Tarifs			
Plein tarif			
Tarif jeune -16 ans			
Tarif jeune -26 ans			
Tarif réduit			



Près d'un millier d'usagers a été ainsi interrogé. Malheureusement, l'analyse du fichier n'a pas été possible avant la fin de l'exercice.

## 5 COMPTE-RENDU TECHNIQUE

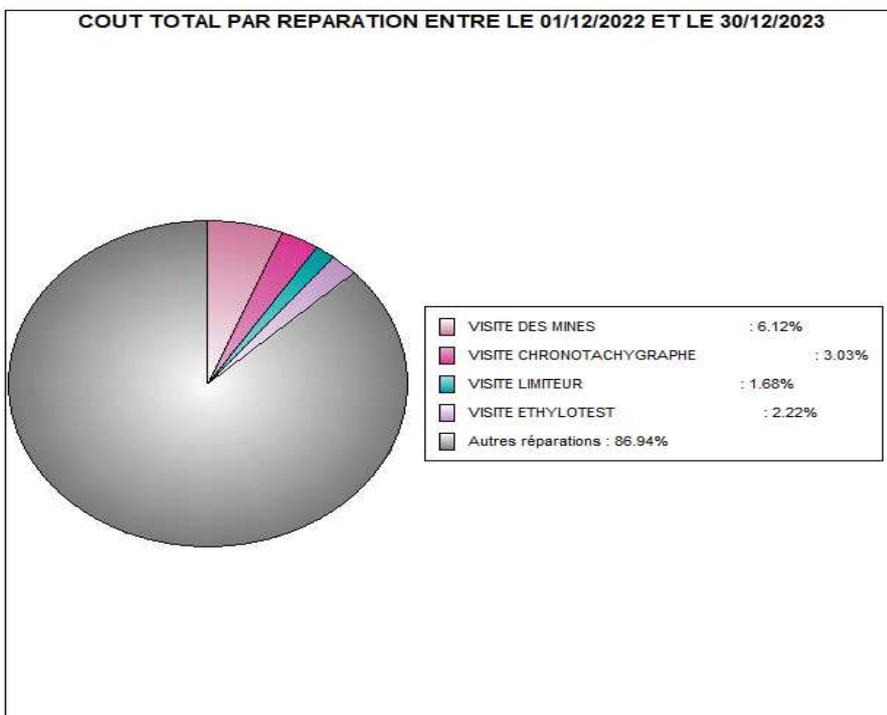
### 5.1 Maintenance

#### 5.1.1 Opérations

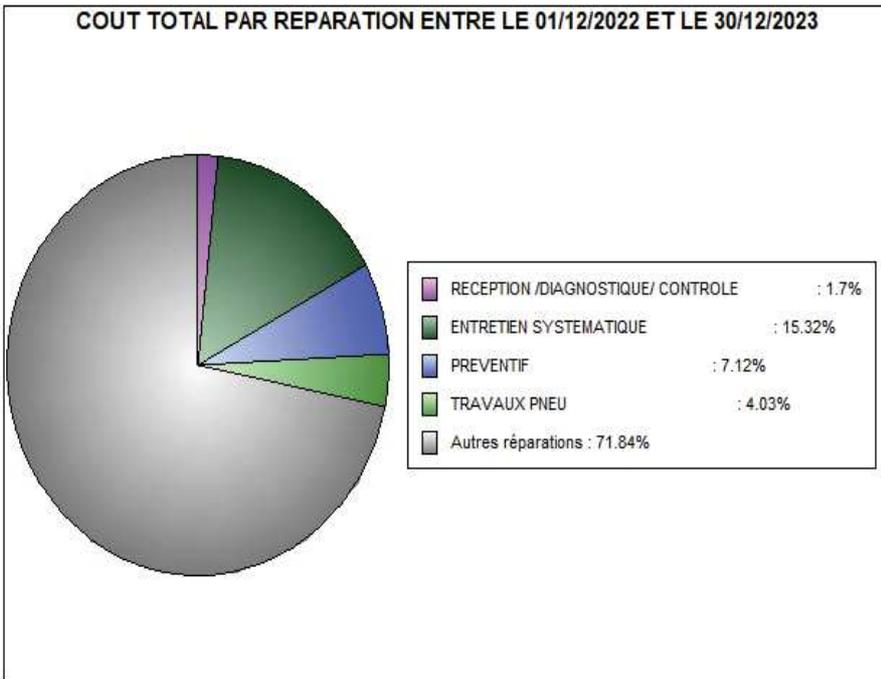
Le pilotage de la maintenance est réalisé à l'aide d'un logiciel de GMAO (Gestion de la Maintenance Assistée par Ordinateur) WINATEL. Les données chiffrées présentes dans ce rapport en sont des extractions.

Voici la répartition des couts de maintenance en fonction du type d'opération réalisées

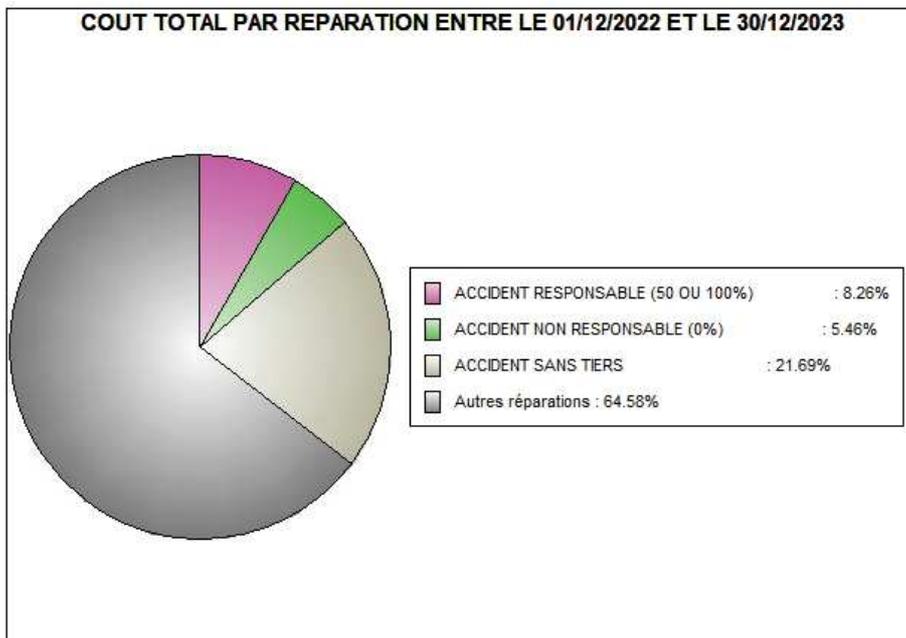
- Poids des visites réglementaires :



- Répartition des couts entretiens préventif et pneumatique



- Accidentologie



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

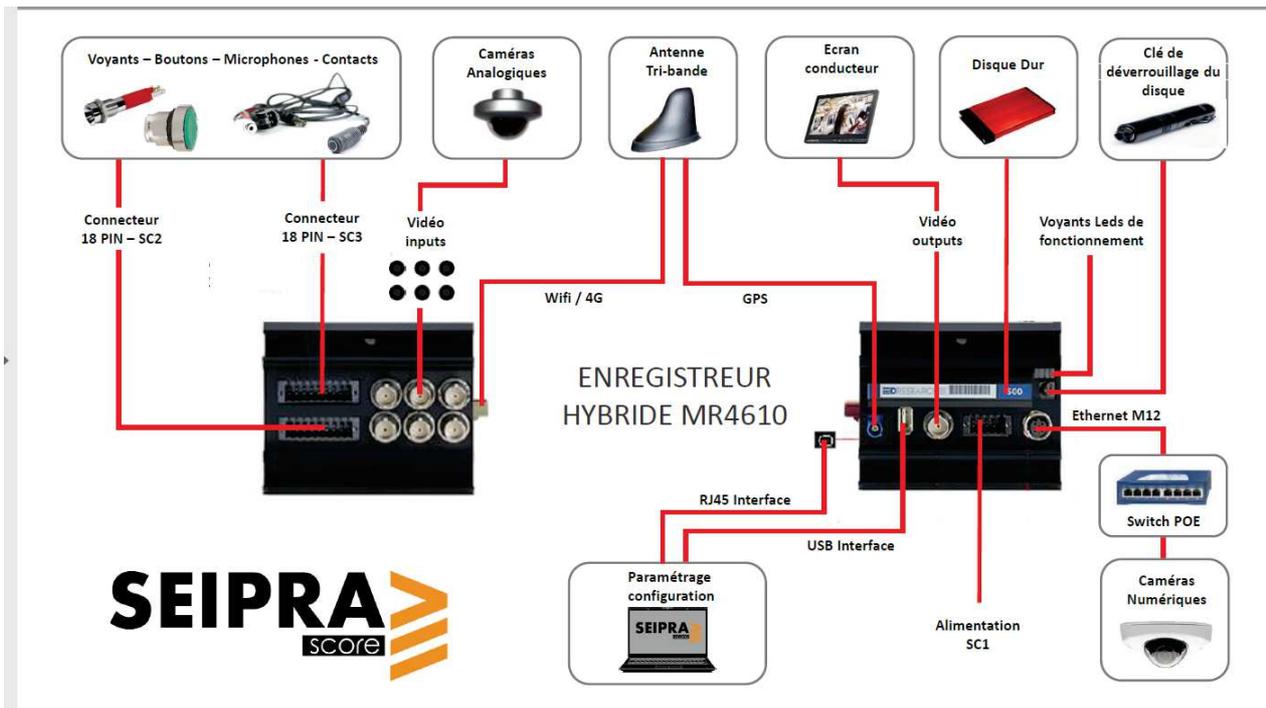
## 5.1.2 Mises aux normes

Campagnes de rappel constructeur- Néant

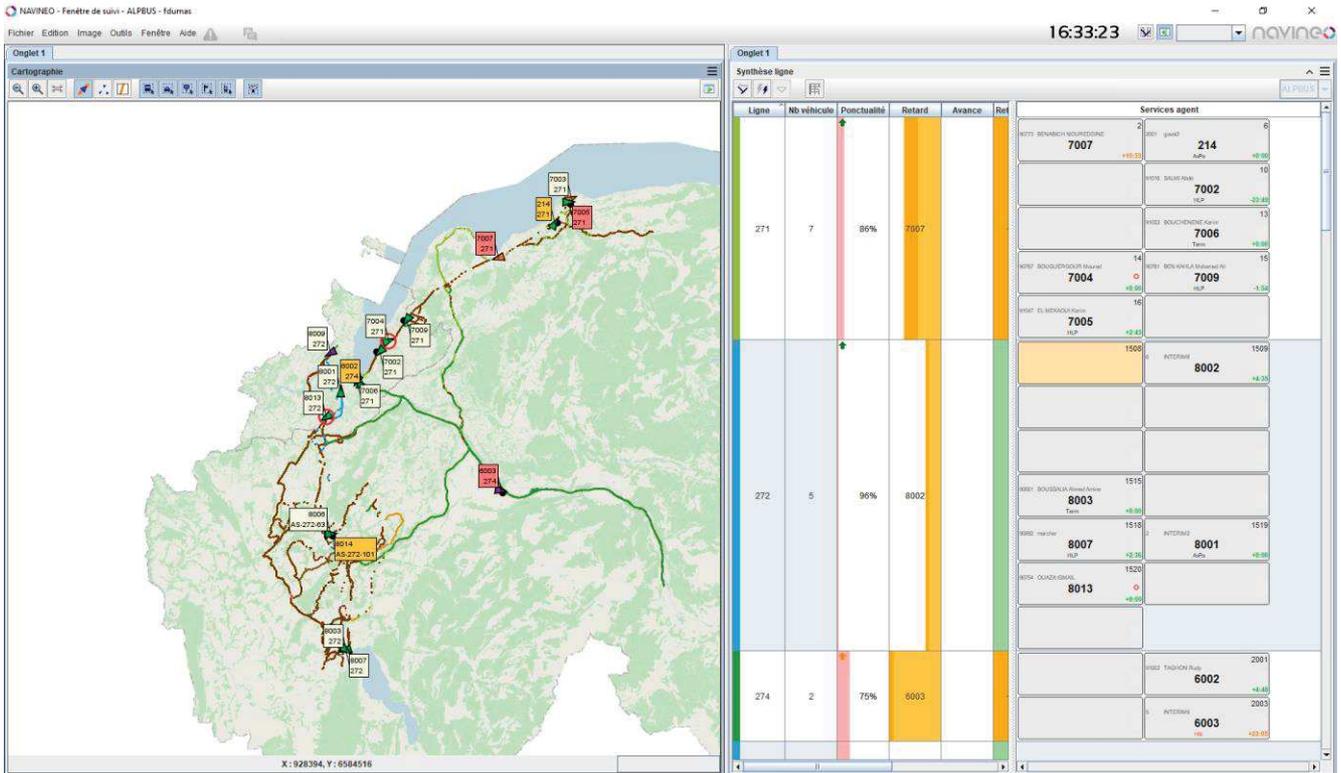
## 5.1.3 Equipements des véhicules

### 5.1.3.1 Vidéo protection

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



### 5.1.3.2 SAEIV



L'équipement en SAEIV INEO NAVINEO est le suivant.

- **Véhicules lignes régulières : 2 écrans TFT par véhicule** : 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



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

### 5.1.3.3 Cellules de comptage

Les véhicules de lignes sont équipés de cellules de comptage de marque IRIS (identiques à celles utilisées par les TPG). Les cellules de comptages sont pilotées par le SAEIV.

### 5.1.3.4 Priorité aux feux

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

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

### 5.1.3.5 Livrée



## 5.1.4 Evolution état général des matériels

Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 271 est composé de onze SETRA 416L neufs (dont 9 en propre) dès le début de l'exploitation. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur jusqu'à novembre 2023.

## 5.2 Sécurité

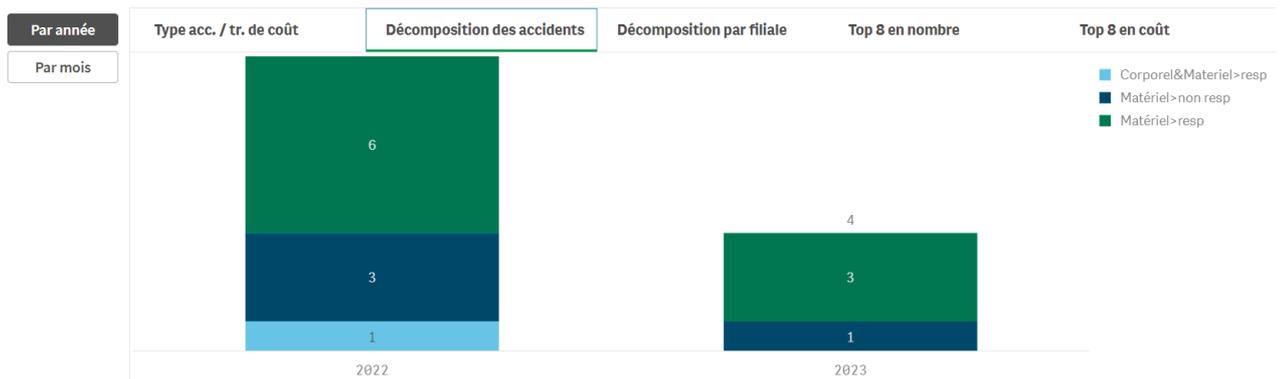
### 5.2.1 Inventaire des accidents

Déclarations Assurance Véhicules de Lignes

Date du sinistre	Immatriculation	Heure du sinistre	Domages	Lieu du sinistre	Circonstances	Responsable Domages	Coût total net	Coût RC responsable
24/03/2023	GD617DV	00:00	Matériel	1222 VESENAZ SUISSE	Indéterminées	Matériel>resp	1 300 €	1 300 €
04/04/2023	GD617DV	17:30	Matériel	ROUTE D1005 74140 SCIEZ-SUR-LEMAN	En stationnement	Matériel>resp	1 776 €	1 776 €
15/06/2023	GD612DV	07:30	Matériel	RD 1005 BONNATRAIT 74000 ANNECY	Indéterminées	Matériel>non resp	1 300 €	0 €

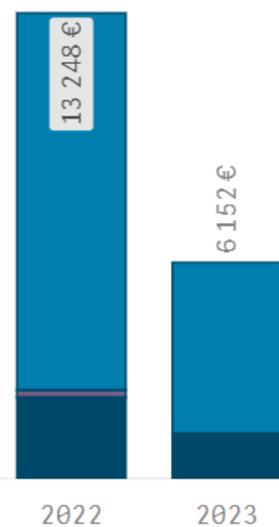
Voici le bilan 2023 des accidents déclarés à notre assurance, comparée au bilan 2022 :

Le bilan 2023 inclue la période de fin décembre qui est hors du périmètre de ce présent rapport et pour lequel nous avons eu un accident responsable.



En termes de coût sur franchise :

Responsabilité 0 50 100



Nous constatons en 2023 une importante diminution des accidents responsables avec tiers en rapport de l'année 2022 tant en nombre qu'en coût. La stabilisation des effectifs et des actions de management de la sécurité en sont l'explication de ces bonnes évolutions.

Concernant l'accidentologie sans tiers, cela représente encore 22% des coûts totaux de réparations. Cela fera l'objet d'un plan de progrès 2024.

### 5.2.2 Procédures et Système de Management de la Sécurité

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.

ALPBUS a déployé en 2023 un Système de Management de la Sécurité. Un document cadre détaille les différents processus mis en œuvre dans ce cadre dont voici quelques extraits :



## 1.2 La lettre d'engagement de la Direction

Le management de la sécurité est une priorité au sein de l'entreprise ALPBUS. La direction s'engage dans la mise en œuvre d'un système de Management de la Sécurité pour répondre aux standards du Groupe RATPDEV dans ce domaine. Cette politique a pour objectif d'encadrer l'organisation de la gestion de la sécurité au sein de RATP Dev et de ses filiales, afin d'assurer au mieux la sécurité

- De tous les passagers empruntant nos réseaux et routiers
- Des tiers avec qui nous partageons la route
- De tous nos collaborateurs, prestataires et sous-traitants, dans le respect des exigences réglementaires qui s'appliquent.

Pour atteindre l'objectif de sécurité, ALPBUS s'engage sur les principes directeurs « S.A.F.E. » suivants :

- Sécurité
- Assistance
- Formalisation
- Echange

## 4. LE SYSTEME DE CONTROLE INTERNE

Les objectifs de contrôle interne sont issus de la Politique Sécurité. Chacun de ces 6 objectifs est ensuite repris individuellement et intègre des sous parties :

- **Le suivi des conducteurs considérés à risque en matière de sécurité**  
Suivi des analyses d'accident concernés et des actions mises en œuvre ;  
Suivi des mesures prises concernant les conducteurs ayant eu un comportement dangereux (plusieurs signalement) et/ou fait l'objet de verbalisation ;
- **La validité des permis de conduire**  
Contrôle de la copie du permis de conduire dans les dossiers individuels ;  
Contrôle de la validité des permis de conduire ;
- **Le suivi des visites médicales**  
Contrôle de la copie de l'avis d'aptitude médicale dans les dossiers individuels ;  
Contrôle du respect des échéances des visites médicales ;
- **La lutte contre les addictions**  
Contrôle d'alcoolémie ;  
Dépistage de la consommation de produits stupéfiants ;
- **Le respect du temps de travail**  
Contrôle des temps de travail journalier et des repos hebdomadaire ;  
Contrôle du contingent annuel des heures supplémentaires ;
- **La formation et le maintien des connaissances et des habilitations des conducteurs**  
Contrôle de la copie de l'attestation FIMO/FCO dans les dossiers individuels ;  
Contrôle de la validité des FIMO/FCO.

### 5.2.3 Audit OFT

Alpbus a fait l'objet, en 2023, d'un audit sécurité de l'OFT dans le cadre de l'exploitation des lignes transfrontalières 271-272 et 274. Le principe de l'audit est que l'OFT vérifie et évalue par sondages si l'organisation d'une entreprise est propre à garantir durablement, dans son domaine de compétences, la sécurité de l'exploitation. Il vérifie également la mise en pratique et l'efficacité des processus du système de gestion de la sécurité.

L'audit a été effectué dans nos locaux de Seynod et a été effectué en deux étapes :

- Le 25/01/2023 : Contrôle de la conformité avec la loi sur la durée du travail (LDT/OLDT) de l'exploitation.
- Le 28/02/2023 : Audit Sécurité selon le programme suivant :

Heures	Contenu	Processus	Auditeurs OFT	Lieu et participants
Mardi 28 février 2023			Seynod (Annecy)	
09.00 – 09.15	Entretien d'ouverture <ul style="list-style-type: none"> <li>- Présentation des participants</li> <li>- Déroulement de l'audit</li> </ul>		Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Salle de réunion Ferdinand Vermillard Bertrand Simon Thierry Legrand
09.15 – 10.30	Atelier <ul style="list-style-type: none"> <li>- Visite de place de travail</li> <li>- Documentation d'entretien</li> <li>- Formation du personnel d'entretien</li> </ul> <b>EPI : souliers de sécurité, gilet/veste orange</b>	Maintenance	Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Atelier de Seynod Bertrand Simon Ferdinand Vermillard
10.35 – 12.05	Exploitation <ul style="list-style-type: none"> <li>- Gestion des entretiens (planification)</li> <li>- Processus / documentation</li> <li>- Formation du personnel (agents de conduite, ...)</li> <li>- Gestion des dérangements</li> <li>- Gestion des véhicules (équipements, homologation, etc.)</li> </ul>	Exploitation	Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Salle de réunion Thierry Legrand Philippe Zaibet Ferdinand Vermillard
12.05 – 13.20	<i>Repas de midi (Alpbus Fournier organise le déjeuner, chaque participant prend son repas à sa charge)</i>			
13.20 – 14.50	Direction <ul style="list-style-type: none"> <li>- Organisation</li> <li>- Objectifs sécuritaires</li> <li>- Contrats (p.ex. : lignes aériennes)</li> <li>- Bases légales</li> <li>- Interfaces (fournisseurs, ...)</li> <li>- Planification</li> <li>- Ressources</li> <li>- Documentation</li> </ul>	Responsabilités de la direction	Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Bureau de passage Ferdinand Vermillard
Heures	Contenu	Processus	Auditeurs OFT	Lieu et participants
14.50 – 15.30	Concertation des auditeurs <ul style="list-style-type: none"> <li>- Préparation de l'entretien de clôture</li> </ul>		Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Salle de réunion
15.30 – 16.00	Entretien de clôture <ul style="list-style-type: none"> <li>- Communication des résultats de l'audit</li> </ul>	Restitution	Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Salle de réunion Ferdinand Vermillard Bertrand Simon Thierry Legrand

L'audit de surveillance de la sécurité s'est globalement bien déroulé. Il en est ressorti un rapport de surveillance 2023 plutôt positif dont voici l'impression générale :

## 2.1 Impression générale

C'est la 1<sup>ère</sup> fois que l'OFT effectue des activités de surveillance au sein de l'entreprise AFO Alpbus Fournier, ci-après AFO, qui exploite, sous le régime de concessions, depuis décembre 2021 trois lignes de bus transfrontalières qui desservent la ville de Genève depuis des villes de Haute-Savoie. La société fait partie du groupe RATPDev qui possède une longue expérience dans le domaine du transport par bus.

La direction de la société est très engagée concernant la sécurité des transports et est consciente de ses devoirs de transporteurs. Un système de management de la sécurité (SMS), construit sur la base de celui de groupe RATPDev, est en cours d'élaboration et doit encore être finalisé, puis déployé dans l'ensemble de la société et sur l'ensemble de ses 6 sites.

Les processus de support sont généralement en place (comme par exemple pour le recrutement, la formation continue ou le traitement des cas d'agression des collaborateurs), mais par contre les processus concernant les compétences métiers comme par exemple celui de la maintenance des véhicules doivent encore être développés. C'est un choix délibéré de la part de la société, car les compétences métiers s'appuient sur des outils métiers spécifiques déjà en place (GMAO, Ordicar). Les processus décrits ou expliqués sont compréhensibles, mais manquent encore pour certains de documentation ou de traçabilité.

Les divers auditeurs de l'OFT ont tenu compte dans leur évaluation du fait que la société est encore en phase de « lancement » après un peu plus d'une année d'activités sur ces nouvelles lignes transfrontalières et dans son dépôt-atelier.

De l'avis des auditeurs, l'impression générale est bonne et le travail engagé est sur une bonne voie.

Concernant les séquences de l'audit, les auditeurs OFT ont émis une consigne en lien avec le devoir d'annonce aux autorités suisses en cas d'incidents/accidents sur le territoire Suisse. Diverses indications ont été également formulées concernant les thèmes audités.

Concernant le contrôle d'exploitation LDT/OLDT (CE-LDT), l'auditrice spécialisée a formulé uniquement des indications concernant les points vérifiés. A plusieurs reprises, la société a exprimé sa volonté de bien faire et de remédier aux lacunes constatées. Elles font l'objet des indications citées ci-dessus.

En synthèse, il en est ressorti 5 indications à suivre dans l'amélioration continue de la sécurité et une consigne à mettre en place dès le premier semestre 2023.

Concernant la consigne, il nous a été ordonné par l'OFT de vérifier avec le GLCT qui était responsable des annonces au sens des art. 15 et 16 OEIT, de définir les personnes responsables pour les dites annonces à faire et, le cas échéant, adapter son processus d'annonce et la documentation qui lui sont liés.

Alpbus a ainsi transmis le processus et la documentation qui ont été établis/adaptés en conséquence concernant les comptes-rendus à effectuer par Alpbus dans ce cadre. Nous vous la joignons :



	<b>Procédure d'information en cas d'accident/incident sur le territoire suisse</b>	PR-SE-001/V01 Date : 29/05/2023 Révision : N/A
		Nombre de page : 4
Procédure Sécurité		

**1 Contexte**

Consigne OFT

**Consigne No / Titre**  
 C2301 Exploitation – Annonces aux autorités suisses (SESE, OFT) SGS : 2.3 Thème : 09

**Constatation**  
 L'entreprise AFO a établi un processus d'annonce des incidents/accidents envers l'autorité organisatrice (GLCT). Cependant AFO n'a pas pu démontrer si c'est GLCT qui s'occupe des annonces d'incidents/accidents auprès du Service suisse d'enquête de sécurité (SESE) et de l'OFT pour les événements sur le territoire Suisse concernant les lignes transfrontalières.

**Évaluation**  
 Toutes les entreprises de transports titulaires d'une concession de transports établie par l'OFT sont soumises au devoir d'informations/déclarations en cas d'incidents/accidents.

**Bases légales**  
 Art. 1, 15 et 16 OEIT

**Ordre**  
 AFO vérifie et règle avec GLCT qui des entités est responsable des annonces au sens des art. 15 et 16 OEIT, définit les personnes responsables pour les dites annonces à faire et, le cas échéant, adapte son processus d'annonce et la documentation qui lui sont est liés.

AFO annonce à l'OFT qui est responsable des annonces et transmet le cas échéant, le processus et la documentation qui ont été établis/adaptés en conséquence.

**Délai** : 30 juin 2023

Réf réglementaires

OEIT

**Art. 1 Objet**

- <sup>1</sup> La présente ordonnance régit les déclarations et les enquêtes en cas d'incident:
- a. impliquant des entreprises ferroviaires, des entreprises de transport à câbles, des entreprises d'automobile et de trolleybus et des entreprises de navigation bénéficiant d'une concession fédérale ainsi que des voies de raccordement (transports publics);
  - b. survenant dans le domaine de l'aviation civile en Suisse et dans l'exploitation d'aéronefs suisses à l'étranger;
  - c. survenant dans le domaine de la navigation impliquant des navires de mer enregistrés dans le registre de navires suisses.

<sup>2</sup> Elle régit l'organisation et les tâches du Service suisse d'enquête de sécurité (SESE).

**Art. 15 Transports publics: déclarations à l'organe d'alerte**

- <sup>1</sup> Les entreprises de transports publics déclarent immédiatement à l'organe d'alerte:
- a. les accidents;
  - b. les incidents graves;
  - c. les événements extraordinaires;
  - d. les actes de sabotage présumés ou commis;
  - e. les incendies de véhicules;
  - f. les naufrages, collisions et échouements de bateaux.
- <sup>2</sup> Les suicides et les tentatives de suicide manifestes ainsi que les incidents sur la voie publique imputables à une violation des règles de la circulation routière ne doivent pas être déclarés.
- <sup>3</sup> Les entreprises de chemin de fer impliquées dans un incident survenant sur le réseau d'un gestionnaire d'infrastructure déclarent cet incident au gestionnaire d'infrastructure concerné. Celui-ci est tenu de transmettre immédiatement les déclarations à l'organe d'alerte.

**Art. 16 Transports publics: déclarations à l'OFT**

- <sup>1</sup> Les entreprises de transports publics déclarent à l'Office fédéral des transports (OFT):
- a. les événements au sens de l'art. 15, al. 1;
  - b. les événements entraînant des blessures légères;
  - c. les événements impliquant des dégâts d'un montant supérieur à 100 000 francs;
  - d. les perturbations importantes;
  - e. les événements impliquant une marchandise dangereuse;
  - f. les explosions et les incendies importants d'installations servant à la sécurité;
  - g. les suicides et les tentatives de suicide, pour autant que celles-ci aient entraîné au moins des blessures légères.
- <sup>2</sup> En outre, les événements suivants doivent être déclarés à l'OFT:
- a. par les entreprises de chemin de fer:
    - 1. les déraillements de trains et de mouvements de manœuvre,
    - 2. les collisions de trains et de mouvements de manœuvre avec d'autres véhicules ou obstacles,
    - 3. la dérive des véhicules ferroviaires,
    - 4. les cas de non-observation de signal;
  - b. par les entreprises de transport à câbles:
    - 1. les déraillements et les fissures de câbles,
    - 2. les chutes et déraillements de véhicules,
    - 3. les collisions avec d'autres véhicules, avec l'infrastructure ou avec des obstacles externes,
    - 4. les dégâts causés par l'empiètement sur le profil d'espace libre,
    - 5. les défaillances des dispositifs d'accélération ou de décélération à l'arrivée ou au départ, ainsi que les pannes des freins et des dispositifs de serrage,
    - 6. les chutes de personnes des véhicules.
- <sup>3</sup> Les événements doivent être déclarés dans les 30 jours.



**2 Procédure**

**2.1 - Quoi : accident/incident sur territoire suisse**

Cela concerne les lignes sous concession : 271, 272 et 274.

Doivent être déclarés

- Les accidents: Sont considérés comme tels les événements qui entraînent la blessure mortelle ou grave (plus de 24 heures d'hospitalisation) d'au moins une personne, les événements qui causent des dégâts matériels considérables (> CHF 180'000) ainsi que les incidents au sens de l'ordonnance sur la protection contre les accidents majeurs.
- Les incidents graves: Sont considérés comme tels les événements qui ont failli entraîner un accident et dont la survenance n'aurait pas été empêchée par des dispositifs de sécurité automatiques.
- Les événements extraordinaires: Sont considérés comme tels les événements incriminables à la défaillance technique d'installations déterminantes pour la sécurité, les événements incriminables à des mesures de sécurité lacunaires ou inadéquates et ceux incriminables à des erreurs humaines compromettant la sécurité.
- Sabotages supposés ou avérés
- Incendie de véhicules (> CHF 50'000)

Les suicides et les tentatives de suicide manifestes ainsi que les incidents sur la voie publique imputables à une violation des règles de la circulation routière ne doivent pas être déclarés.

**2.2 - Qui**

Responsables
Directeur Responsable d'Activités des Lignes Transfrontalières

**2.3 - Format de déclaration**

**Nature de l'événement**

- Accident/Incident
- Ligne concernée / sens
- Date/Heure
- Lieu
- Description de l'événement

**Véhicule impliqué**

- Marque/Type
- Immatriculation
- Date de 1<sup>ère</sup> immatriculation
- Date du dernier CT

**Personnel concerné**

- Nom
- Statut
- Ancienneté

**Conséquences**

- Bilan Corporel
- Estimation des dégâts

**Actions en cours**

- Sécurité
- Continuité de service
- Informations
- Analyse des causes et conception d'un plan d'action

Pièce(s) jointe(s) disponible en filiale :

**Contact**

**SESE**

**Déclaration au SESE via la centrale d'alarme de la Rega (Tél. +41 333 333 333 depuis l'étranger)**

**OFT**

**Transmission par mail : info@bav.admin.ch**

Rédacteur F. VERMILLARD Directeur Date: 15/06/2023	Validation F. VERMILLARD Directeur Date: 15/06/2023	Approbation F. VERMILLARD Directeur Date: 15/06/2023
Signature 	Signature 	Signature 



## 5.3 Sureté

### 5.3.1 Inventaire des actes d'incivilité ou de violence

Inventaire 2023 L 271												
	janv-23	févr-23	mars-23	avr-23	mai-23	juin-23	juil-23	août-23	sept-23	oct-23	nov-23	déc-23
Agressions	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Incivilités	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
<b>Total</b>	<b>0</b>											

Nous pouvons constater que la ligne 271 sur l'année 2023 n'a pas eu de fait marquant mais nous avons constaté que la clientèle été agressive vis-à-vis de la compréhension de la billettique, la non-vente à bord ainsi que le fait de faire descendre la clientèle à la frontière car non munie du bon titre de transport.

### 5.3.2 Mesures mises en place

Alpbus a mis en place des procédures comme suit :

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

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

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

Mise en place de deux conducteurs-médiateurs sur la ligne 271.

Des équipes de contrôle (prestataire Scat) sillonnent le réseau afin de contrôler les titres des usagers, renseigner et faire acte de dissuasion via leur présence terrain. 4% de la totalité des voyageurs ont ainsi été contrôlés en 2023.

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

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

### 5.3.3 Procédures

Alpbus est fortement engagé dans le management de la sureté. A cet effet, Alpbus applique 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 :

- Sécuriser le salarié et les personnes présentes
- Alerter les forces de l'ordre (15 ou 112)
- Appeler la Direction (Se rend sur place et prend les mesures de sûreté immédiates qui s'imposent JOUR J)
- Si besoin, accompagner le salarié dans son dépôt de plainte auprès des forces de l'ordre
- Selon la gravité : pendant les heures qui suivent apporter une aide psychologique

- Recueil des faits avec la victime et témoin(s)
- Aide, sur le plan émotionnel, les collaborateurs victimes d'agression
- Déclenchement, si nécessaire cellule psychologique

#### 5.3.3.2 *Post agression, incivilité ou d'incident :*

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

#### 5.3.3.3 *Prévoir des temps d'échange régulier avec le salarié*

## 5.4 Exploitation

### 5.4.1 Bilan unités d'œuvres de production

#### **Bilan d'unités d'œuvres de production**

2023			TOTAL	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires
KILOMÈTRAGES PARCOURUS	En charge + Battement (Productif)	Contractuellement prévues	382 466	19 360
		Réels	399 443	18 961
		<i>Réelles du même mois de l'année N-1</i>	395 073	18 610
		<i>% réel / contractuel</i>	104%	98%
		<i>% par rapport au même mois de l'année N-1</i>	101%	102%
	En haut-le-pied (dépôts uniquement)	Contractuellement prévues	268 668	45 950
		Réels	222 258	52 301
		<i>Réelles du même mois de l'année N-1</i>	158 839	58 557
		<i>% réel / contractuel</i>	83%	112%
		<i>% par rapport au même mois de l'année N-1</i>	140%	88%
2023			TOTAL	
			Courses commerciales	Adaptations scolaires

HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	14 263	4 454
		Réels	14 687	2 460
		<i>Réelles du même mois de l'année N-1</i>	14 754	4 454
		<i>% réel / contractuel</i>	103%	55%
		<i>% par rapport au même mois de l'année N-1</i>	100%	55%
	En battement	Contractuellement prévues	1 098	
		Réels	1 160	
		<i>Réelles du même mois de l'année N-1</i>	791	
		<i>% réel / contractuel</i>	106%	
		<i>% par rapport au même mois de l'année N-1</i>	146%	
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	8 056	
		Réels	6 996	1 435
		<i>Réelles du même mois de l'année N-1</i>	8 516	2 116
<i>% réel / contractuel</i>		87%	#DIV/0!	
<i>% par rapport au même mois de l'année N-1</i>		82%	68%	



### 5.4.2 Services scolaires

Les services scolaires étaient sous-traités conformément à notre offre à Gavot Tourisme. Sans préavis, notre sous-traitant nous a annoncé qu’il ne pouvait pas continuer à assurer ses services par manque de conducteur à compter de début février 2023. Ces services ont été immédiatement réinternalisés. A la rentrée 2023-2024, ces services scolaires ont été réorganisés en fonction des effectifs inscrits avec des horaires réadaptés.

### 5.4.3 Contrat de sous-traitance et bilan

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

Voici les services sous-traités pour l’année 2023 :

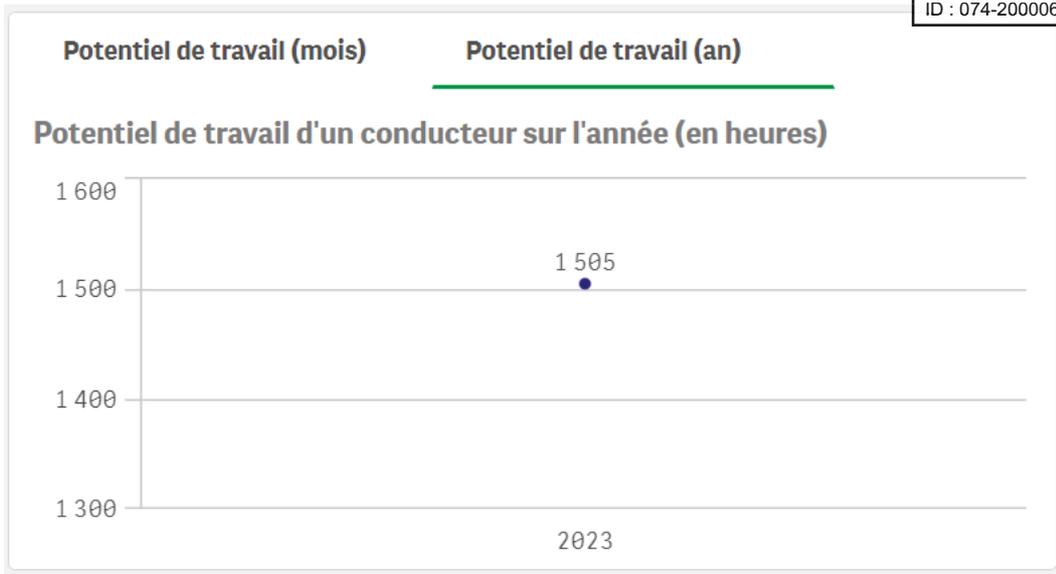


Au total 2 services véhicules de ligne régulière.

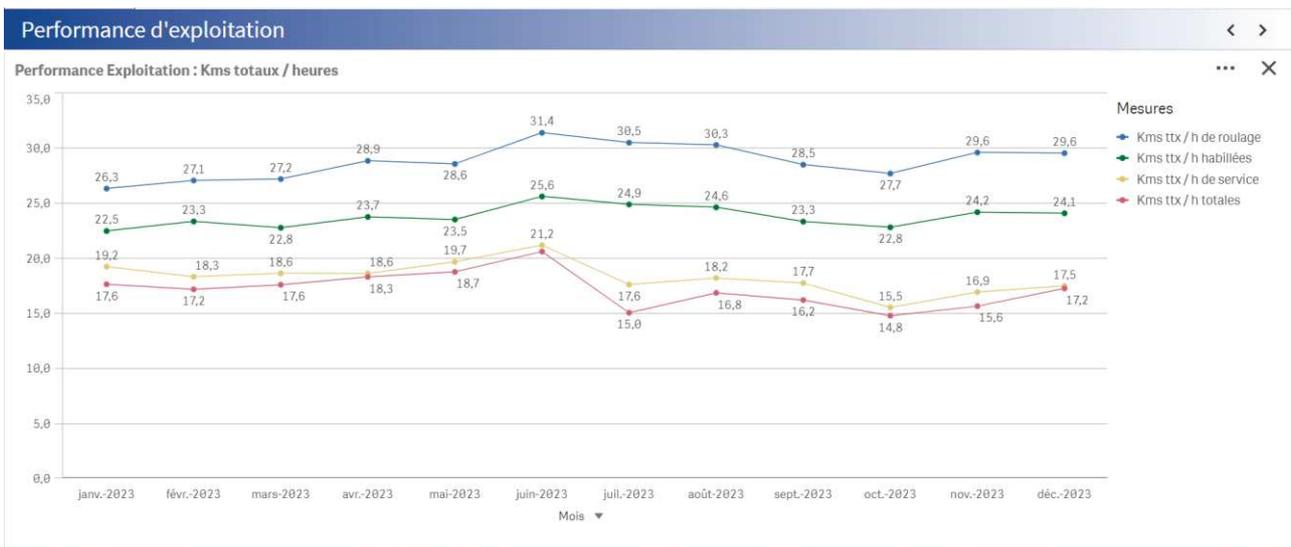
### 5.4.4 Performance de la ligne : ratios techniques et économiques

Région		Détail des temps / an			Détail des temps / mois			Détail des temps / semaine						
Métier		Détail des temps / an												
Filiale														
Année														
Mois														
Semaine														
Code centre														
Pôle														
Année	Société	Centre	Kms Totaux	Kms commer...	Kms HLP	Heures Grèves	Heures Abse... non	Heures Autres non	Heures Cong...	Heures Repos	Heures Totales produi...	Heures Habillé... (cond...	Heure Habill. (batt...	
Totaux			550 892	364 185	186 707	0	644	0	2 713	641	30 700	19 077		
2023	ALPBUS	TB	550 892	364 185	186 707	0	644	0	2 713	641	30 700	19 077		

Si nous divisons nos kilomètres commerciaux par nos heures habillées conduites nous obtenons une vitesse commerciale d’environ 19 km/h.



La référence sur le potentiel de travail d'un conducteur étant de 1607 heures sur une année, celui-ci se situe aux alentours de 1505 heures chez Alpbus. Le système de roulement des conducteurs est optimal.



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

## 6 RECETTES

### 6.1 Etat des recettes

Les recettes concernent la période du 11 décembre 2022 au 09 décembre 2023. Les montants mentionnés dans les graphiques sont exprimés en euro toutes taxes comprises.

## 6.1.1 Recettes commerciales

En l'absence de convention tarifaire avec la zone locale 300, la tarification de la ligne 271 reste spécifique sans possibilité pour les usagers détenant un titre de transport zone 300 d'emprunter la ligne. Il n'y a donc pas de compensations liées à cette zone.

### 6.1.1.1 Répartition globale

#### En valeur par catégorie

2023	TOTAL	
	Courses commerciales	
	Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)
Recettes Parcours	672 751	957 331
Compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	27 857	114 184
Compensations tarifaires zone 10 Unireso	18 832	33 319
Compensations tarifaires zone 200 locale	9 439	455
Compensations tarifaires zone 300 locale	0	16 356
Contributions Financières scolaires	0	0
Contributions forfaitaires scolaires régul	0	0
Indemnités forfaitaires et produits des amendes	2 721	9 900
TOTAL mois de l'année N	731 601	1 131 546
Rapport réel / contractuel		65%
Total du même mois de l'année N-1	648 870	1 090 442
% par rapport au même mois de l'année N-1	112,7%	103,8%

#### En nombre de titres vendus par catégorie

2023	TOTAL	
	Réel	Contractuel
Parcours	65 336	39 307
Compensations tarifaires zone 200 Léman Pass	84 380	10 380
Compensations tarifaires zone 10 (Unireso)	24 405	15 145
Compensations tarifaires zone locale 200	41 175	304
Compensations tarifaires zone locale 300	0	10 904
Contributions Financières scolaires	0	
Contributions forfaitaires scolaires régul	0	
TOTAL mois de l'année N	215 296	76 040
Rapport réel / contractuel		283%
Total du même mois de l'année N-1	179 910	73 253
% par rapport au même mois de l'année N-1	119,7%	103,8%

On enregistre une amélioration des recettes avec 12,7% d'augmentation par rapport à l'exercice précédent. Malgré cette évolution et en dépit des actions entreprises en termes de contrôle et

d'information voyageurs, le niveau de recettes reste très en-deçà du provisionnel avec 65 % de taux d'atteinte.

### 6.1.1.2 Evolution mensuelle globale

Les recettes commerciales comprennent les recettes sur les titres Parcours ainsi que les compensations tarifaires zone 10, zone 200 Léman Pass (titres multizones 10,200) et la zone 200 locale.

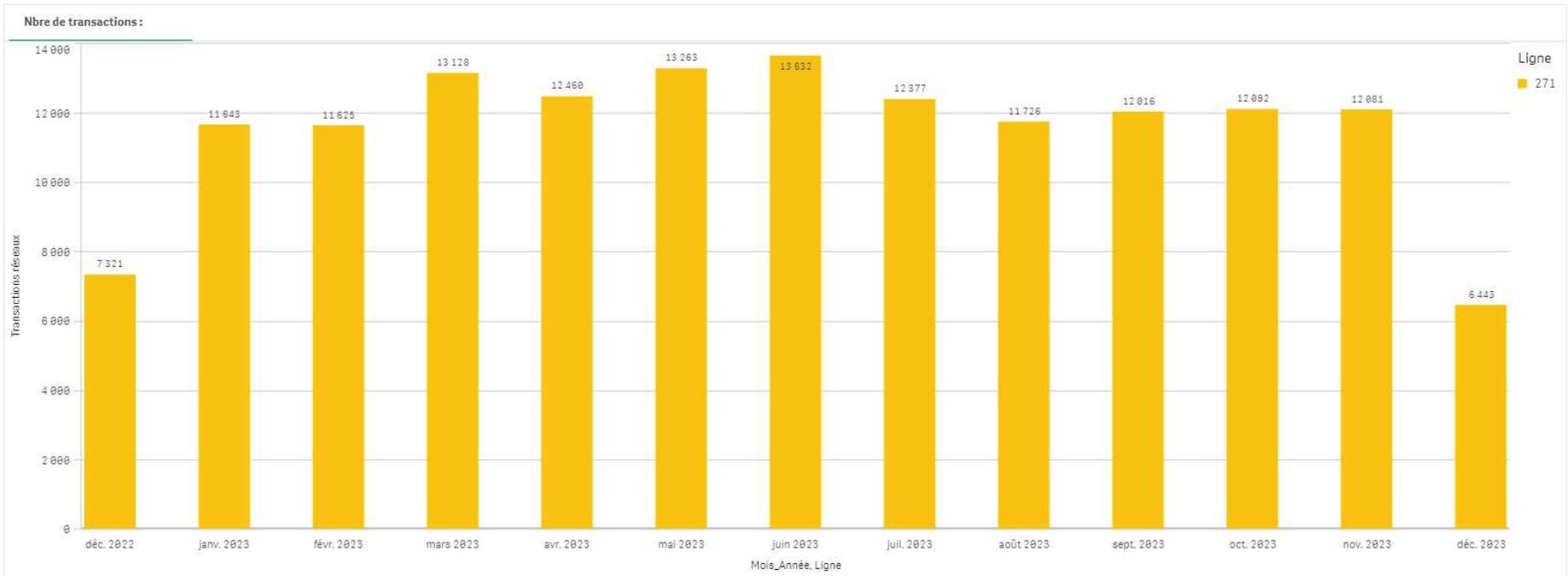
## Vue globale en nombre de transactions

< >

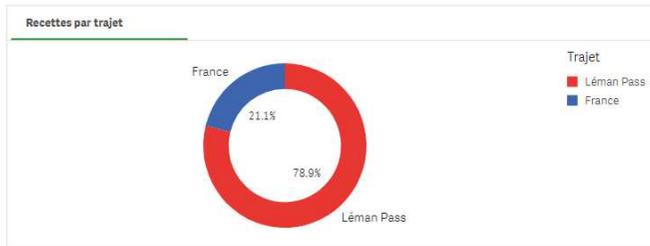


Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :  
**728 880,48 €**  
 Nbre de transactions :  
**149 807**

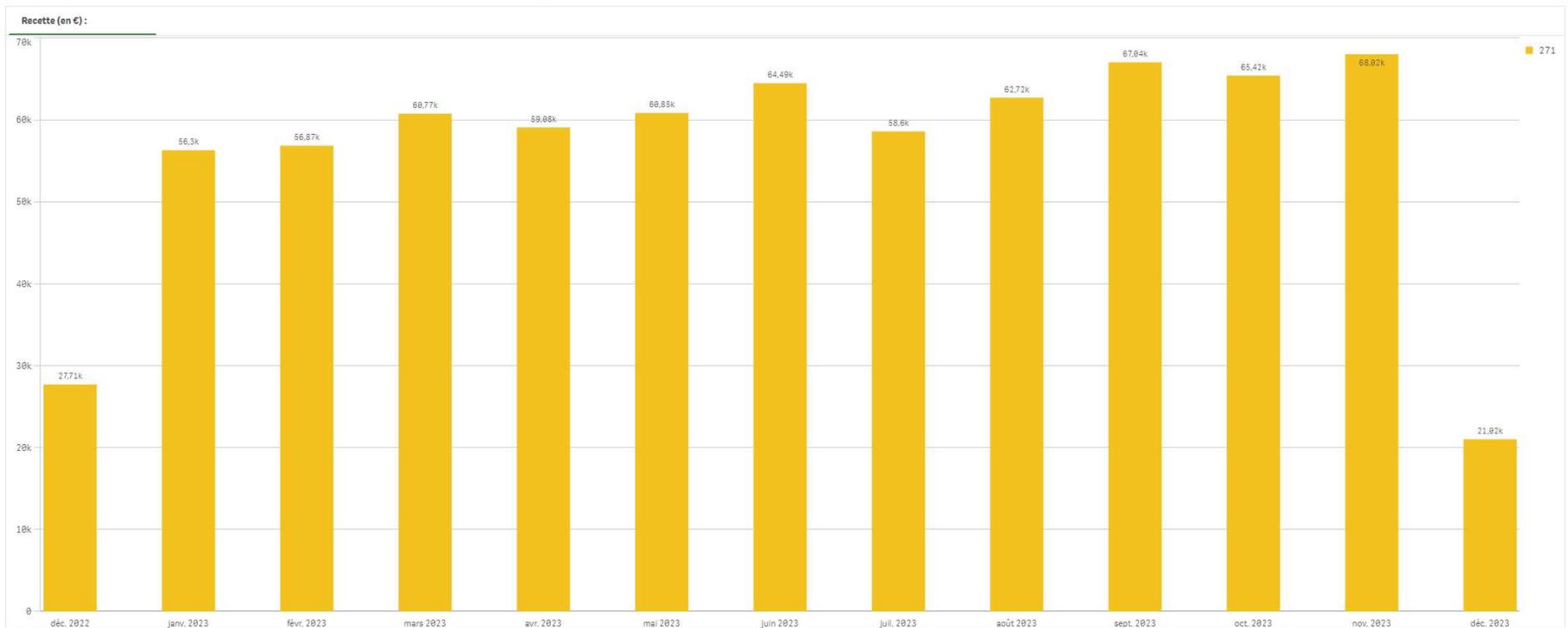


## Vue globale en valeur



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

Recettes :  
**728 880,48 €**  
 Nbre de transactions :  
**149 807**



## Vue sur les titres Parcours en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :

**672 751,26 €**

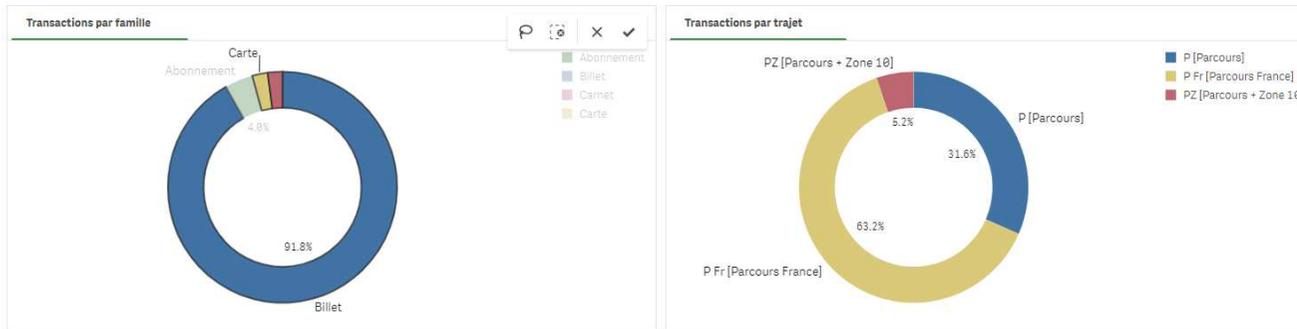
Nbre de transactions (Hors RS) :

**65 402**



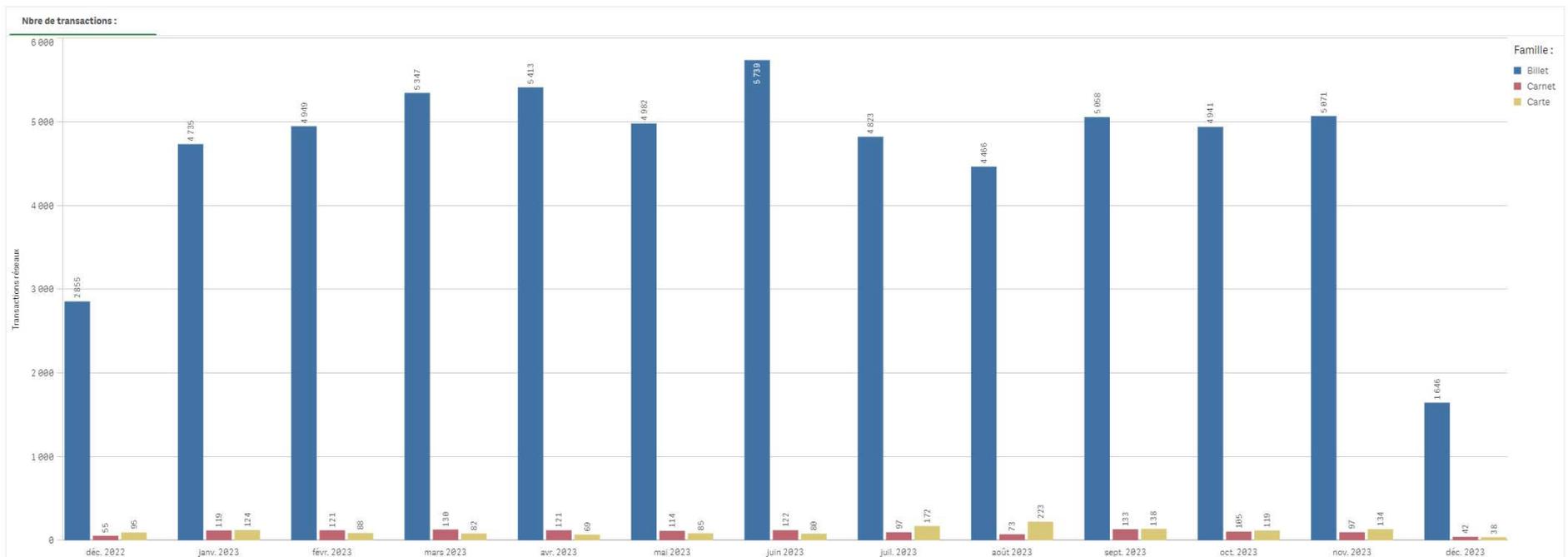
Les ventes de titres sont assez homogènes d'un mois à l'autre. La vue sur les titres Parcours montre une part importante à 61% de vente de titres franco-français alors qu'en termes de fréquentation, les voyages franco-français représentent 23% des voyages.

## En billets, cartes et carnets



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

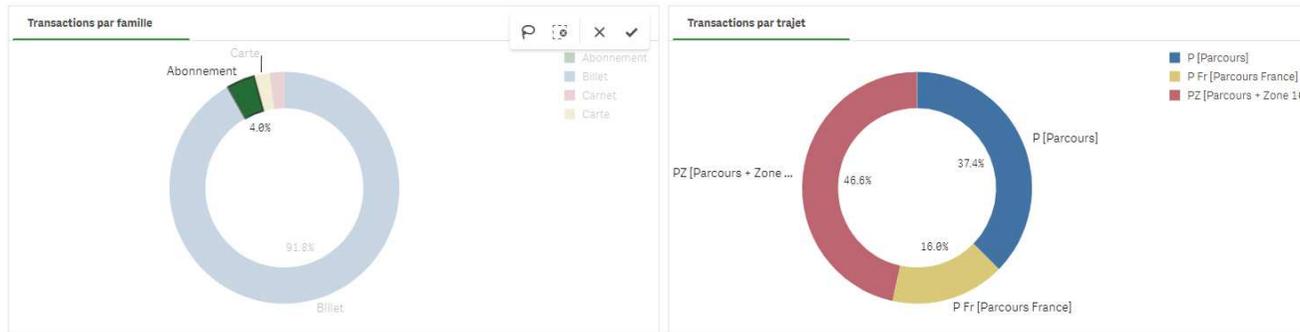
Recettes :  
**342 854,05 €**  
 Nbre de transactions :  
**62 801**



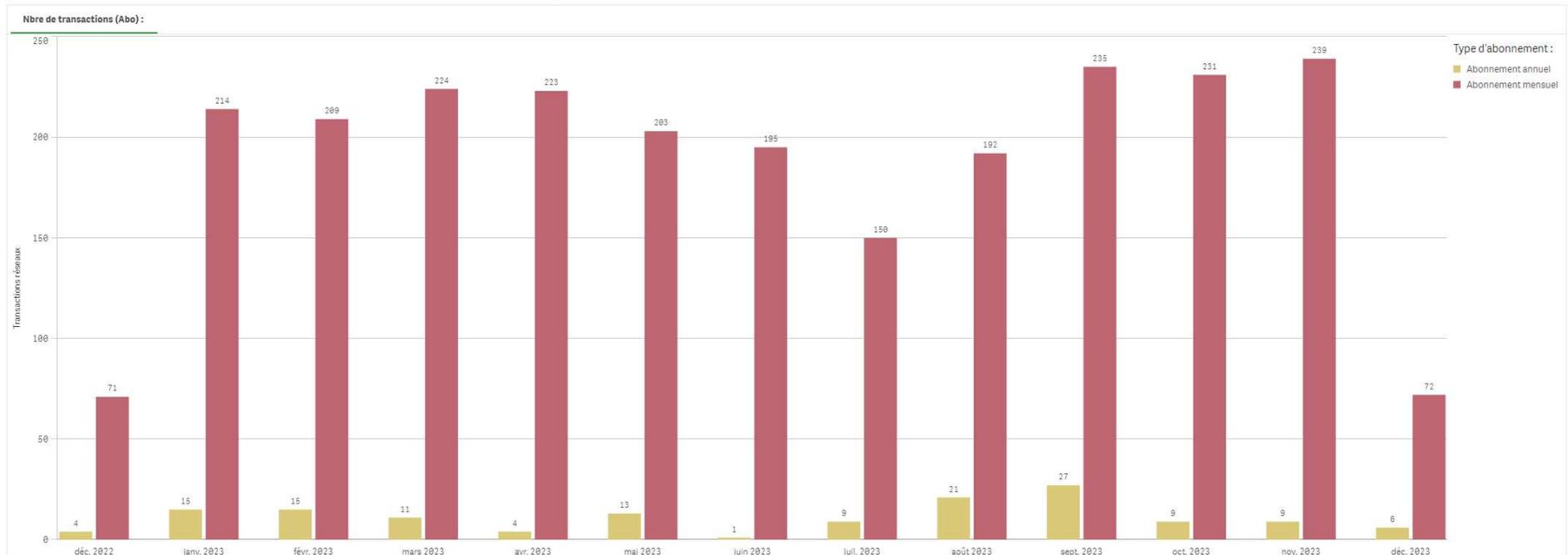
63,2 % des billets occasionnels concernent des trajets franco-français contre 37,8 % pour les trajets transfrontaliers

➤ Abonnements

Statut de visualisation : En transaction, vue compta.



Recettes :  
**331 080,41 €**  
 Nbre de transactions :  
**2 602**



84 % d'abonnements Léman Pass contre 16% d'abonnements pour les trajets franco-français

Une hausse notable des recettes dans le dernier quadrimestre qui est une des conséquences logiques des actions de sensibilisation mises en place durant l'année.



### 6.1.1.3 Evolution mensuelle par trajet

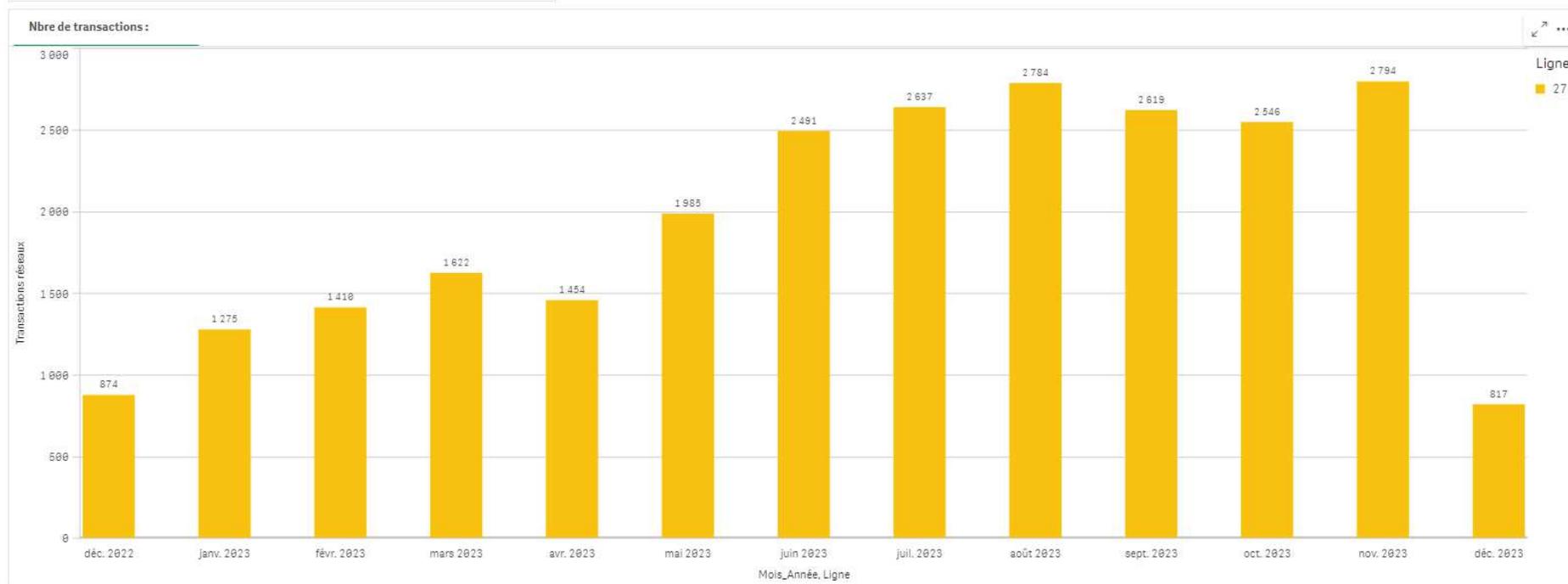
#### Trajets Parcours transfrontaliers, en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :  
**547 172,67 €**

Nbre de transactions :  
**25 308**



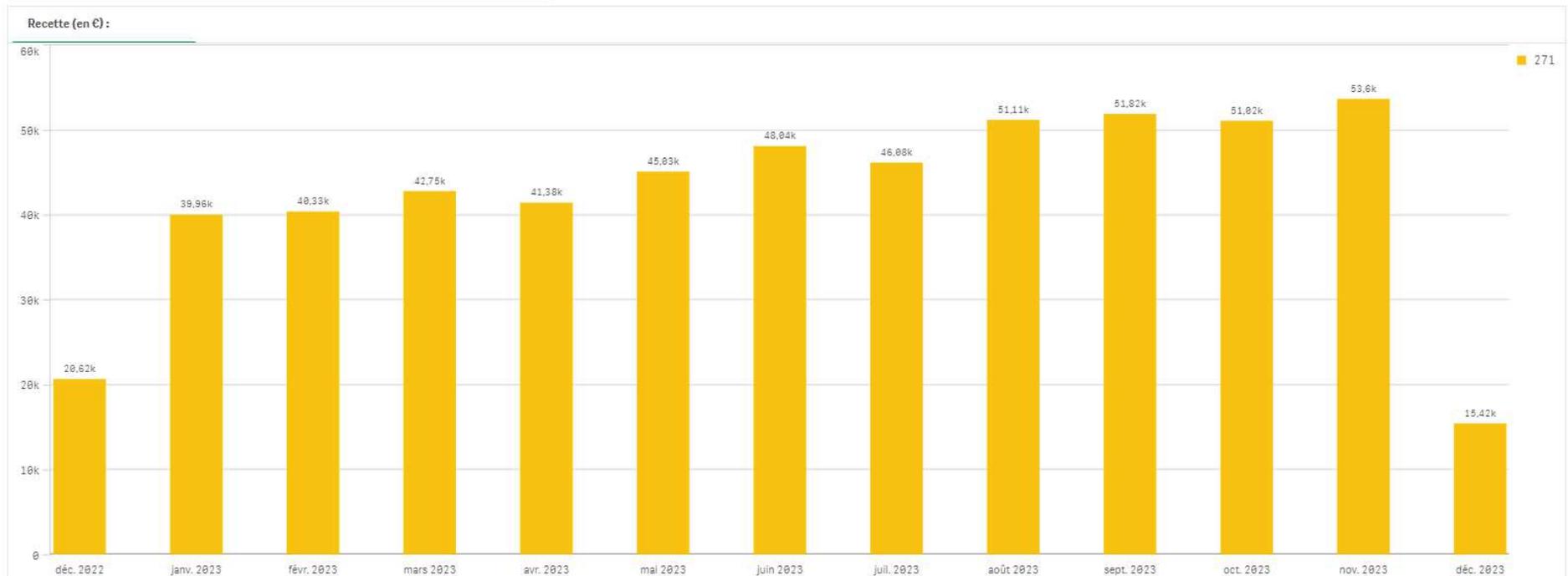
On voit une nette augmentation des ventes de titres transfrontaliers à partir de juin. Ceci est le résultat des actions entreprises depuis le mois de mai avec le rétablissement de la vente à bord sur le territoire français ainsi que les actions de communication sur le titre unique et le mode de fonctionnement des titres Léman Pass en général.

## Trajets Parcours transfrontaliers, en valeur



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

Recettes :  
**547 172,67 €**  
Nbre de transactions :  
**25 308**



Cette augmentation dans les ventes de titres s'accompagne également d'une augmentation en valeur des recettes.

## Trajets France, en nombre de transactions



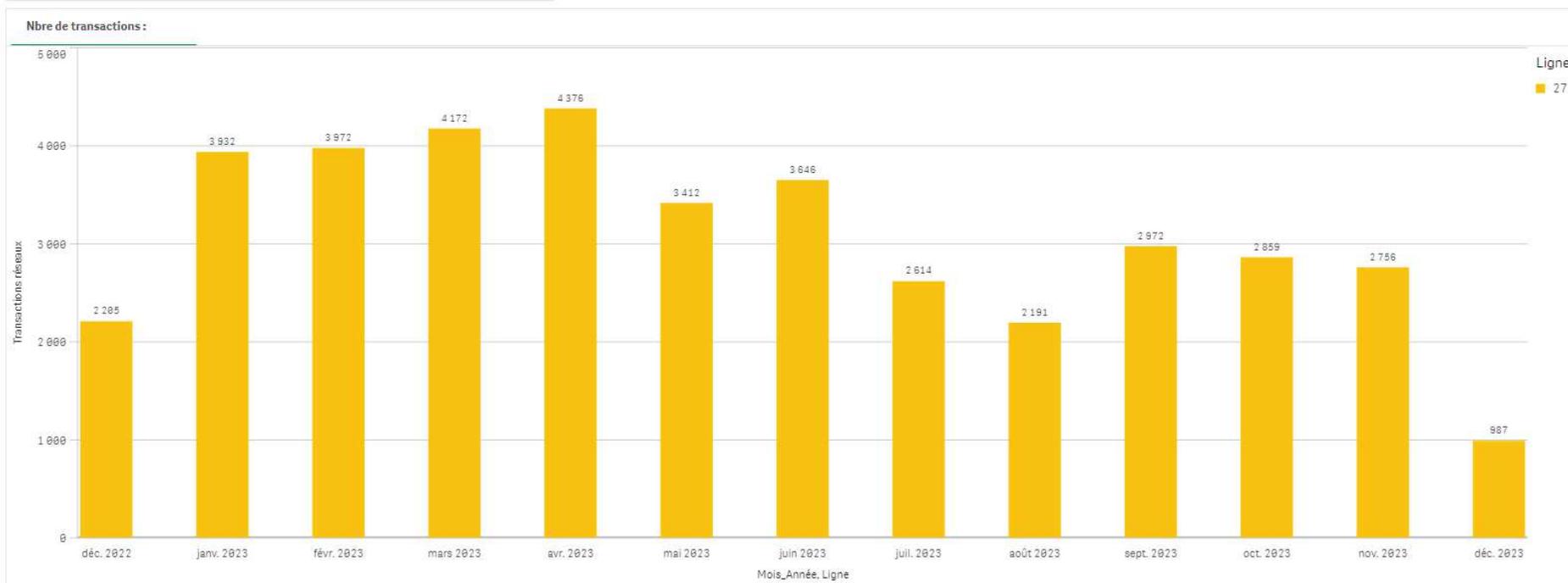
Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :

125 578,59 €

Nbre de transactions :

40 094

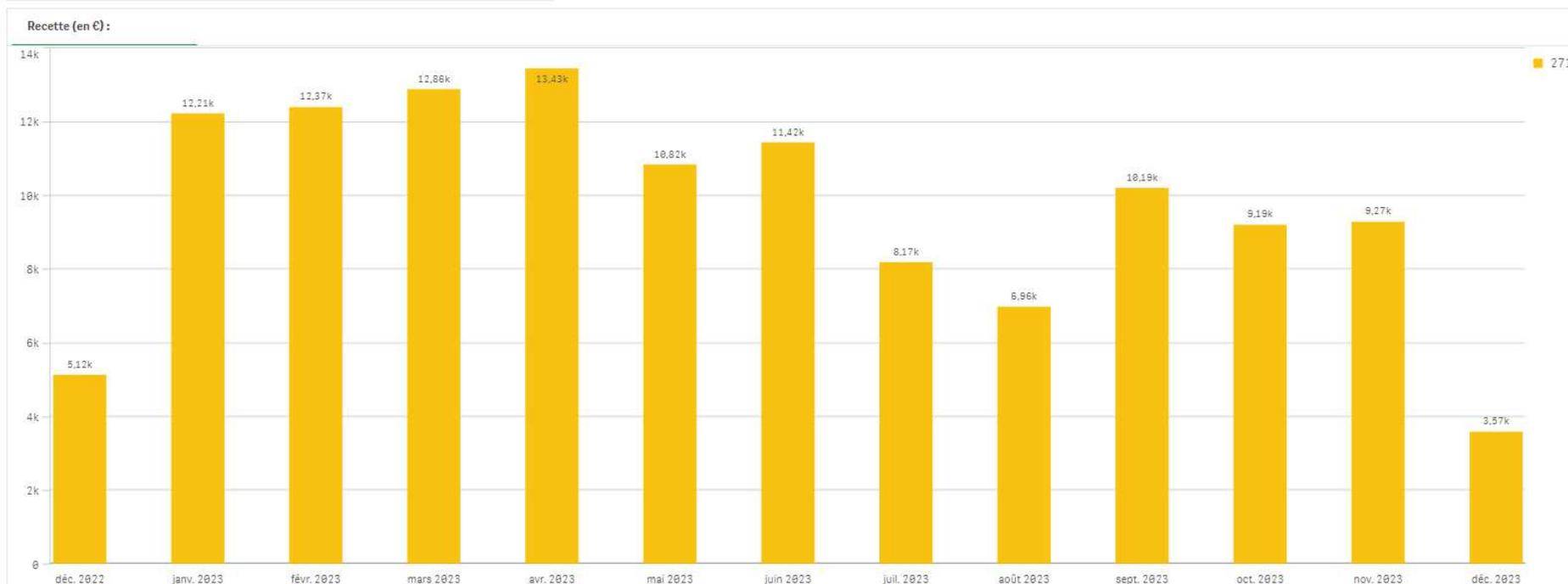


## Trajets France, en valeur



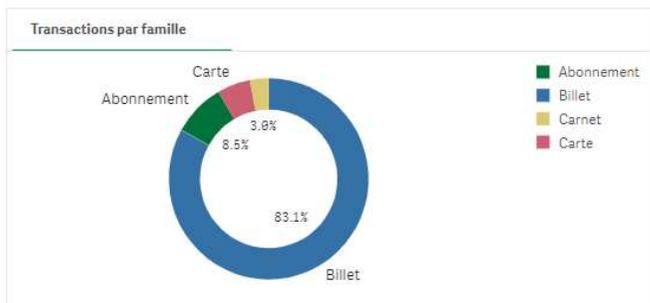
Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

Recettes :  
**125 578,59 €**  
Nbre de transactions :  
**40 094**



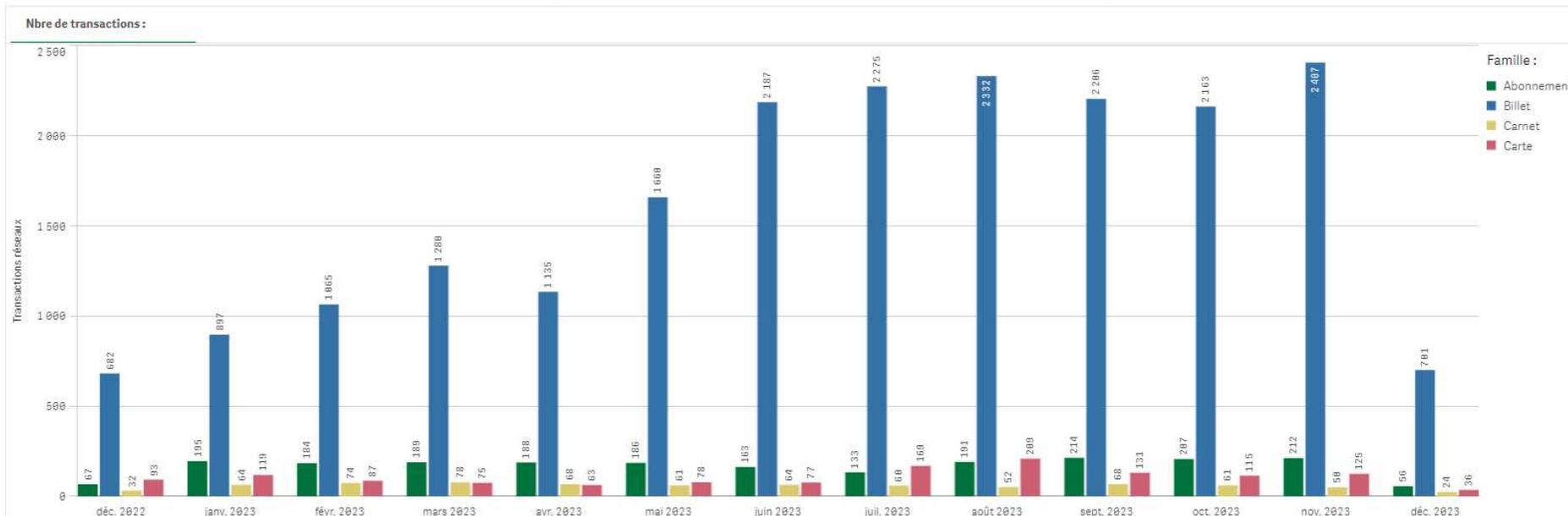
### 6.1.1.4 Répartition par catégorie de produits

#### Trajets transfrontaliers Parcours, en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :  
**547 172,67 €**  
 Nbre de transactions :  
**25 308**



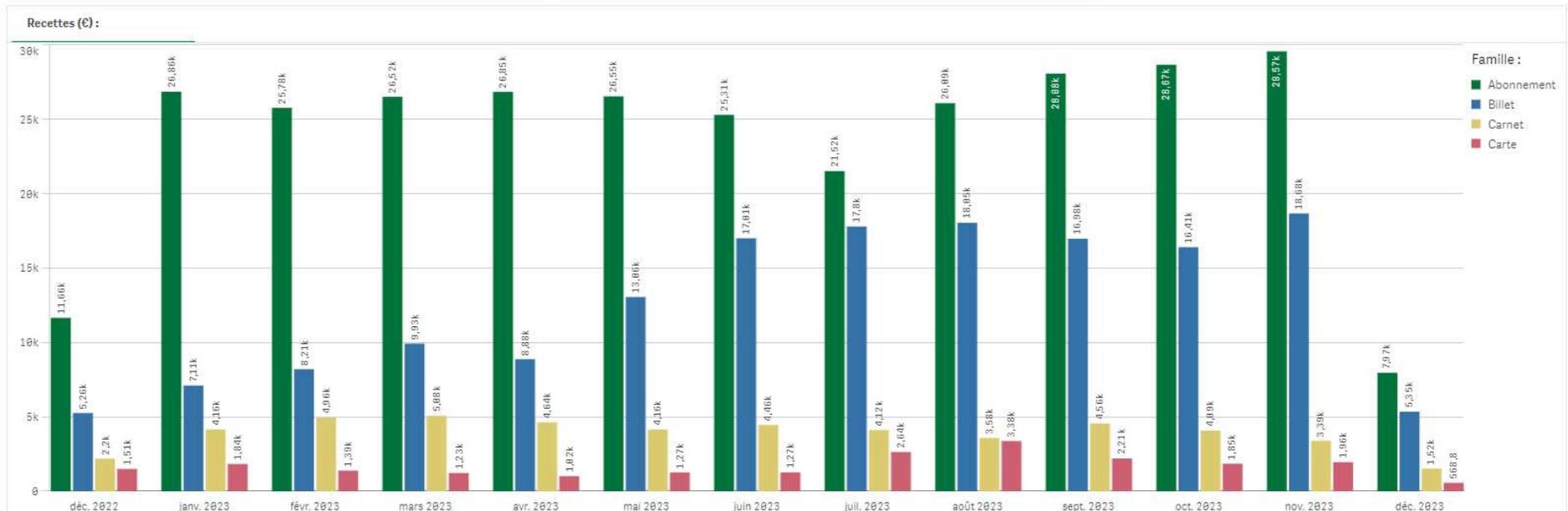
A l'image de l'année précédente, nous avons toujours une part de billets occasionnels prépondérante avec plus de 80% de titres en parcours secs malgré une forte campagne de sensibilisation sur les titres combinés Parcours + zone 10 Genève.

## Trajets transfrontaliers Parcours, en valeur



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

Recettes :  
**547 172,67 €**  
Nbre de transactions :  
**25 308**

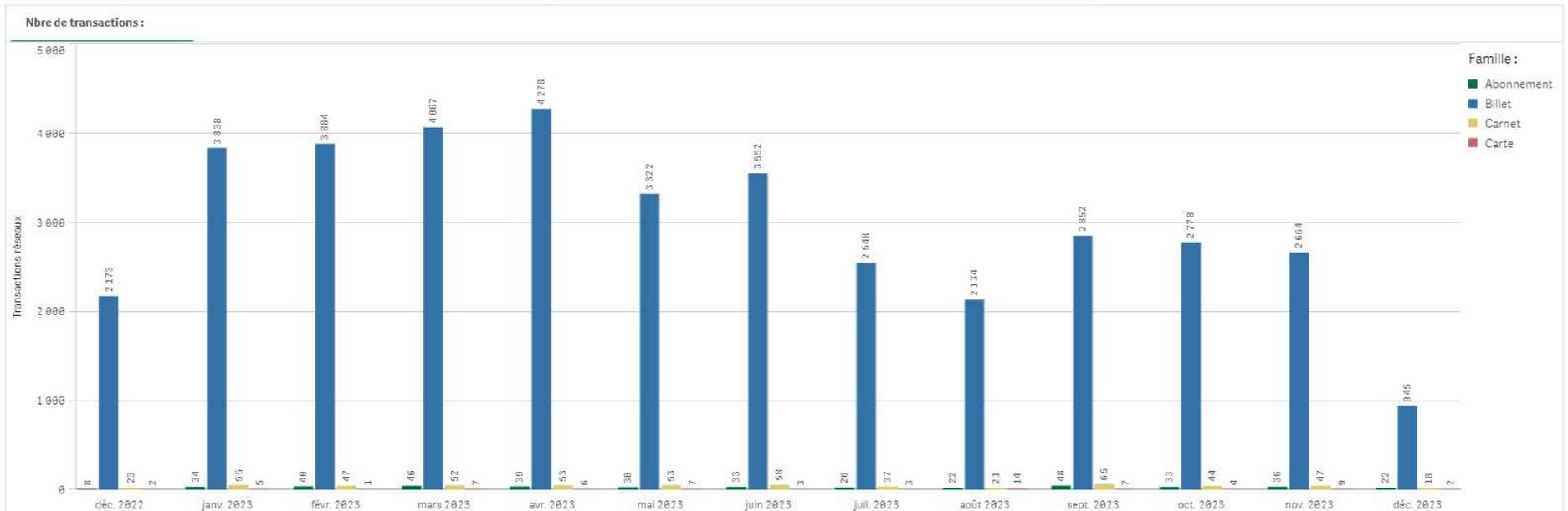


## Trajets France, en nombre de transactions



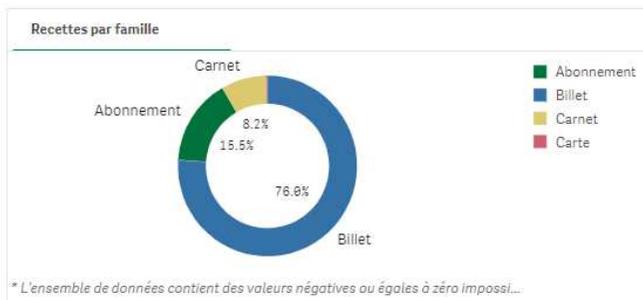
Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :  
**125 578,59 €**  
 Nbre de transactions :  
**40 094**



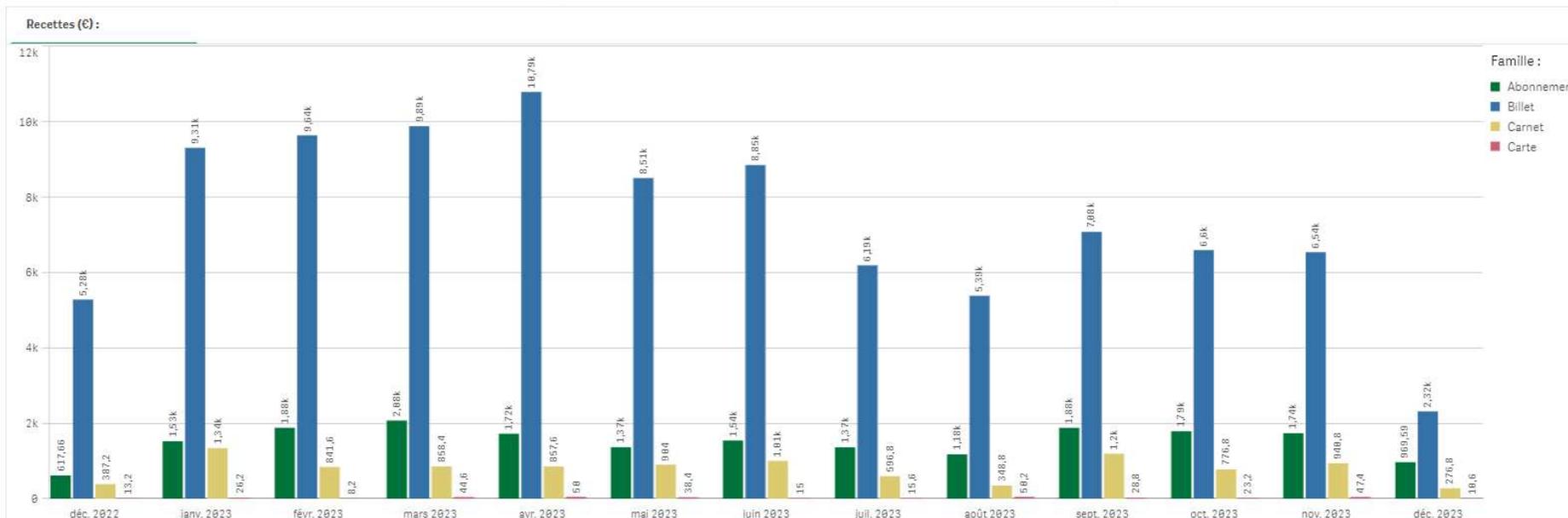
C'est également le même constat pour les titres trajets internes au territoire français, les usagers privilégient l'achat de titres occasionnels.

## Trajets France, en valeur



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

Recettes :  
**125 578,59 €**  
Nbre de transactions :  
**40 094**



## 6.1.2 Réalisé VS. Engagements

### 6.1.2.1 Titres parcours

**271**

Recettes cumulées :  
**672 751,26 €**

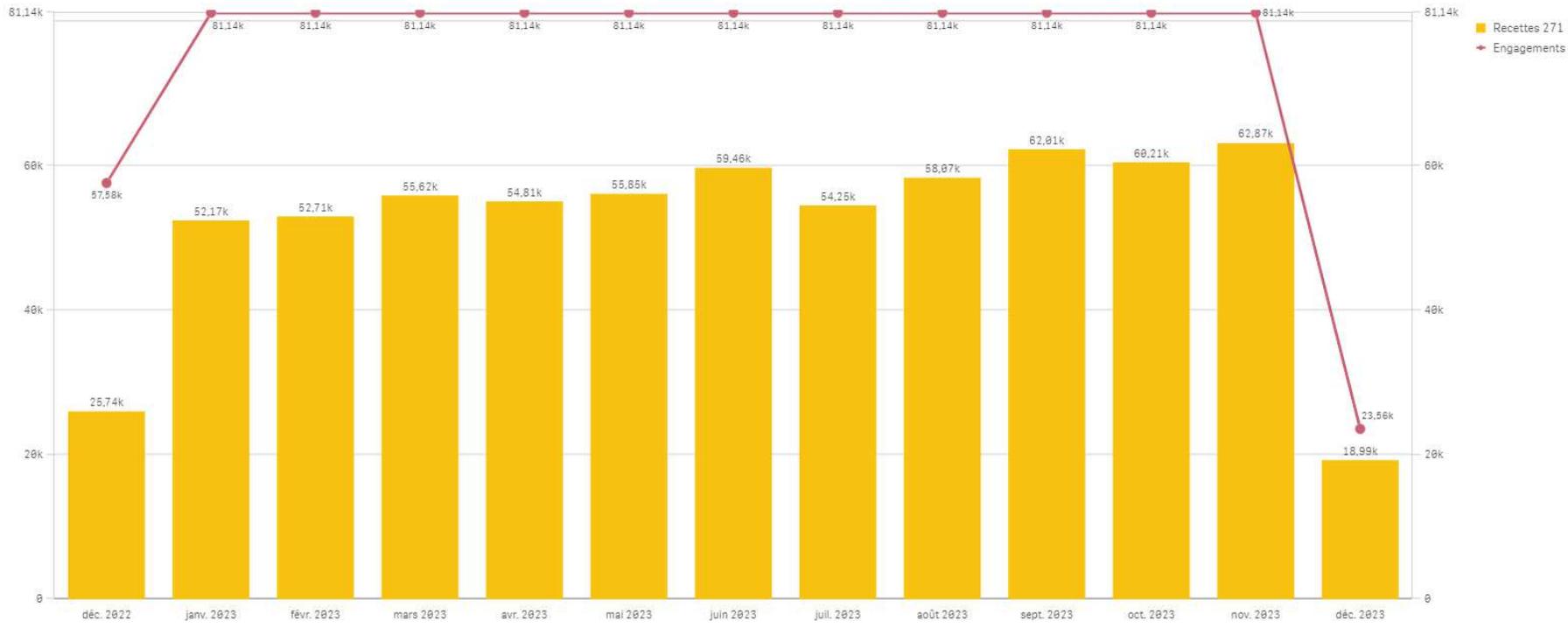
Réalisation des engagements :  
**69,1%**

Engagements cumulés :  
**973 687,47 €**

Réalisation du budget :  
**69,1%**

Statut de visualisation : **vue compta.**

Recettes ligne 271



Les engagements sont définis sans saisonnalité.

Les recettes ne sont pas en adéquation avec les engagements. Les causes seront évoquées dans le paragraphe 6.2.

### 6.1.2.2 Compensations zone 10

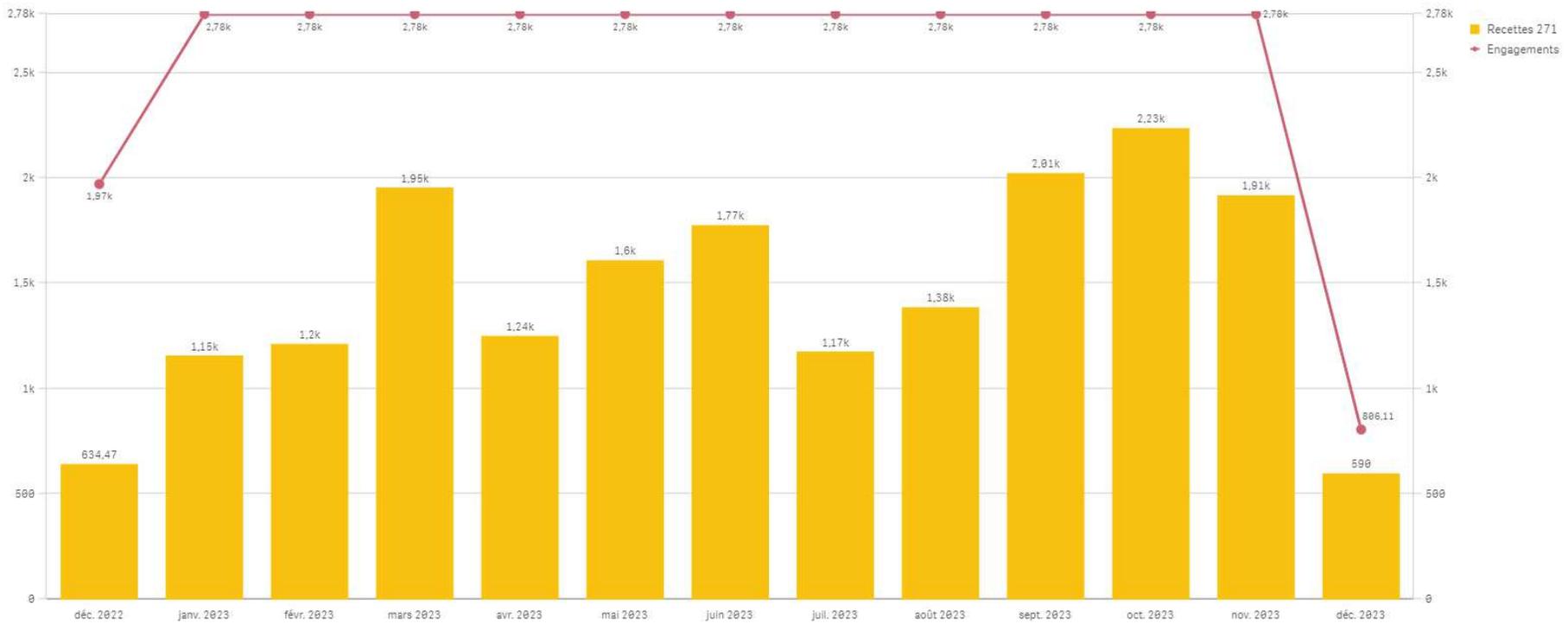
**271**

Recettes cumulées :  
**18 832,44 €**  
 Engagements cumulés :  
**33 319,17 €**

Réalisation des engagements  
**56,5%**  
 Réalisation du budget  
**-**

Statut de visualisation : **vue compta.**

Recettes ligne 271



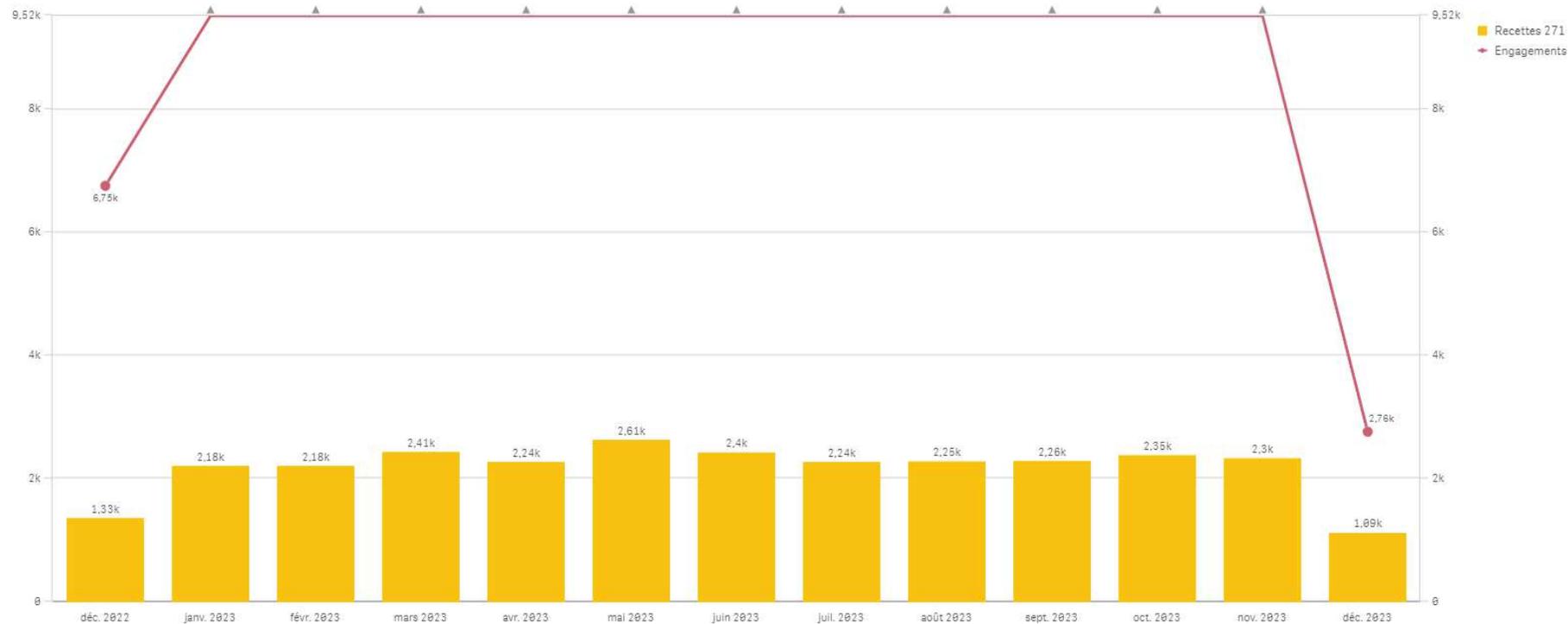
### 6.1.2.3 Compensations zone 200 Léman Pass

**271**

Recettes cumulées : **27 857,37 €**  
 Engagements cumulés : **114 184,46 €**  
 Réalisation des engagements : **24,4%**  
 Réalisation du budget : **24,4%**

Statut de visualisation : **vue compta.**

Recettes ligne 271



### 6.1.2.4 Compensations zone 200 locale

**271**

Recettes cumulées :

**9 439,42 €**

Réalisation des engagements

**2202,8%**

Engagements cumulés :

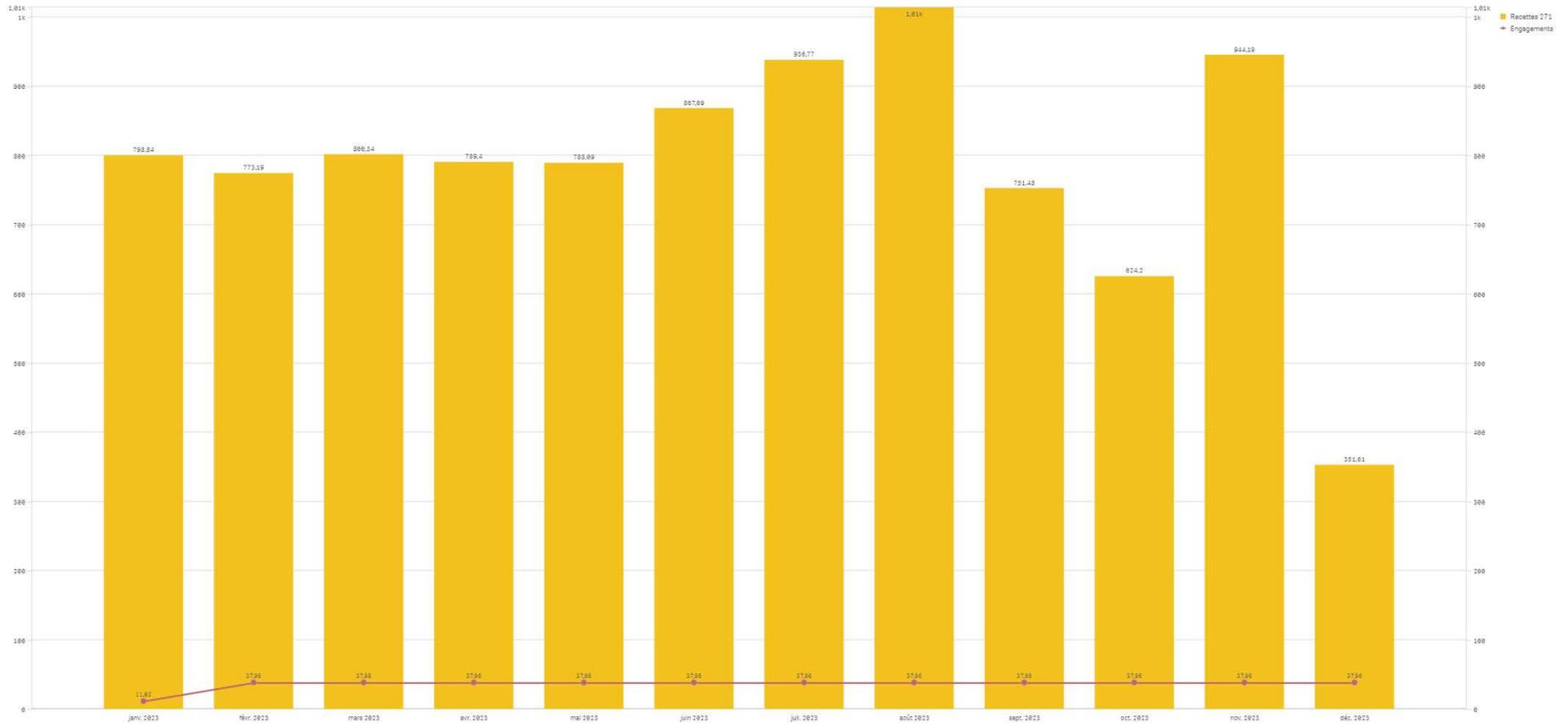
**428,53 €**

Réalisation du budget

-

Statut de visualisation : vue compta.

Recettes ligne 271



### 6.1.3 Bilan annuel

Des recettes en progression mais encore loin des objectifs malgré les campagnes de promotion autour de la ligne.

## 6.2 Analyse des causes

- Réseau de canaux de distribution non optimal et réduit
- Système billettique complexe favorisant les achats scindés
- Incohérence de la tarification favorisant les achats scindés
- Non fidélisation des usagers qui favorisent les achats occasionnels >> nouveaux comportements d'achats, conséquence logique de l'évolution dans l'environnement du travail qui a développé le travail à distance
- Non-vente à bord sur le territoire suisse
- Non rémunération des trajets Z10 pour les Titres Z200-Z10
- Impact des achats scindés → Non-rémunération des titres Z200-Z10 résultant de ces achats scindés

### 6.2.1 Système billettique et canaux de distribution

Il existe toujours une multiplicité des canaux de vente selon le territoire et selon le support. La coexistence des deux systèmes, d'un côté pour les trajets transfrontaliers et de l'autre côté pour les trajets internes au territoire français complexifie l'expérience usager dans le processus d'achat. Ainsi les différents supports SwissPass, Oûra, LIT nécessitent une connaissance pointue de la billettique de la part de l'utilisateur. Sans compter que l'achat ne se fait pas de manière intuitive sur les différentes plateformes.

L'absence de convention avec le Léman Express représente également un obstacle supplémentaire et évident dans le choix des origines/destinations à l'achat des titres de transport.

### 6.2.2 Tarification

Les incohérences signalées lors du rapport précédent sont toujours présentes dans la tarification et autorisent des comportements d'achats contraires aux règles du Léman Pass.

L'analyse menée par un organisme externe vient corroborer ce fait. Il apparaît clairement un avantage pour les usagers de recourir aux achats scindés « en toute légalité » sans possibilité pour Alpbus de verbaliser cette pratique. Les résultats de cette étude seront disponibles en 2024.



### 6.2.2.1 Sur les billets

Thonon, ZI Vongy		Thonon		Sciez		Massongy		Douvaine	
1,20 €	z 300 = 1,20€	1,20 €	1,20 €	5,40 €	3,20 €	2,30 €	1,70 €	1,70 €	1,70 €
Thonon, croisée d'Ambilly 1,20 €									
Margencel, cinq chemin 1,20 €									
Sciez Jussy 1,20 €									
Sciez Fully 1,70 €		1,70 €							
Massongy-chef lieu 1,50 €									
Douvaine, Champ de la place 1,20 €									
Douvaine, Aubonne 1,70 €									
Veigy, cabrette 1,60 €	z 200 + Z10			4,30 €	4,30 €	4,30 €	4,30 €	4,30 €	4,30 €
Veigy, douane									
Anière, douane									
Genève, Rive									
		Gain Clients via achat scindés							
		Gain PZ	3,30 €	Gain PZ	3,00 €	Gain PZ	3,20 €	Gain PZ	3,30 €
		Gain P	0,20 €	Gain P	0,30 €	Gain P	0,50 €	Gain P	0,60 €
		=	9,70 €	=	7,50 €	=	6,60 €	=	6,00 €

### 6.2.2.2 Sur les abonnements

Thonon, ZI Vongy		Thonon		Sciez		Massongy		Douvaine	
1,20 €	z 300 = 25,20	25,20 €	25,20 €	59,20 €	35,10 €	25,20 €	18,60 €	18,60 €	18,60 €
Thonon, croisée d'Ambilly 1,20 €									
Margencel, cinq chemin 1,20 €									
Sciez Jussy 1,20 €									
Sciez Fully 1,70 €		18,60 €							
Massongy-chef lieu 1,50 €									
Douvaine, Champ de la place 1,20 €									
Douvaine, Aubonne 1,70 €									
Veigy, cabrette 1,60 €	z 200 + Z10			105,50 €	105,50 €	105,50 €	105,50 €	105,50 €	105,50 €
Veigy, douane									
Anière, douane									
Genève, Rive									
		Gain Clients via achat scindés							
		Gain PZ	18,30 €	Gain PZ	21,30 €	Gain PZ	23,60 €	Gain PZ	24,70 €
		Gain P	-	Gain P	-	Gain P	-	Gain P	-
		=	164,70 €	=	140,60 €	=	130,70 €	=	124,10 €

- Achats scindé intéressant pour P+Z avec des gains mensuels entre 10 et 15%

Quel que soit le trajet de l'utilisateur, interne au territoire français ou transfrontalier, les achats scindés permettent de faire une économie conséquente.

Par ailleurs, on peut également souligner le mode de paiement en une seule fois qui pourrait représenter un frein dans l'acquisition d'un abonnement annuel.

### 6.2.3 Impact LEX

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

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

Si le LEX était connu, son impact et son succès connu aujourd'hui ne pouvaient pas être anticipés. En effet, lancé en décembre 2019, il n'y avait aucune donnée chiffrée exploitable dans le DCE permettant d'estimer de façon factuelle cet impact sur notre engagement de recette.

### Préconisations pour l'amélioration du parcours d'achat des usagers

- Retravailler la grille tarifaire de manière à ce que les achats scindés reviennent plus cher que le titre unique
- Renégocier la clé de répartition Z200
- Négocier avec la zone 10 une rémunération de la part Z10 de nos voyages Z-Z
- Reconsidérer la grille tarifaire en fonction des usages de la ligne et des besoins des usagers notamment dans un mode de travail différent post-pandémie COVID-19
- Etendre le réseau de revendeurs capables de proposer à la fois les titres transfrontaliers ainsi que les titres franco-français.
- Anticiper la suppression de la vente à bord en simplifiant la billettique à bord. Une des pistes à explorer pourrait être de limiter la vente à bord sur le seul titre unitaire majoré (adulte et junior) et sur tout l'ensemble du parcours.

### 6.3 Pilotage QlikSense

Les recettes font toujours l'objet d'un suivi rigoureux sur QlikSense. Tout au long de l'année, nous avons fait évoluer l'application en fonction des besoins d'analyse.

Quels sont les canaux privilégiés par les usagers ? NB : les transports publics genevois sont nos partenaires.	Comment évoluent les recettes mois/mois sur l'exercice en cours ou les précédents ?	Comment évoluent les ventes de titres transfrontaliers sur un canal ?	Quelle est la part de recettes pour chaque famille de produit : abo, ticket unitaire, carnet.	Si besoin de rentrer dans les détails d'une extraction.	Où en sommes-nous par rapport à nos engagements ?	A combien est le ticket moyen ?	Comment estimer les pertes de recettes engendrées par une mauvaise compréhension de la tarification ?	Focus sur une typologie de recettes spécifique.
<b>PAR VENDEUR</b> 	<b>PAR LIGNE</b> 	<b>KISIO LP</b> 	<b>PAR FAMILLE</b> 	<b>PAR SOURCE</b> 	<b>RECETTES VS. OBJECTIFS</b> 	<b>RECETTES VS. FREQUENTATION</b> 	<b>ESTIMATION DES PERTES DE RECETTES</b> 	<b>ZOOM DECLIC</b> 
1_Par vendeur ⓘ	2_Par ligne ⓘ	3_KISIO LP ⓘ	4_Par famille ⓘ	5_Par source ⓘ	6_Recettes vs. engagements ⓘ	7_Recettes vs. Fréquentation ⓘ	8_Estimation des pertes de recette.. ⓘ	9_Zoom Déclic ⓘ

Exemple d'analyse

## Prenons l'exemple de la vue globale d'une ligne

Ces filtres permettent rapidement de :

- sélectionner une ligne ou tout le réseau
- définir l'exercice. En l'occurrence chaque exercice démarre au 2<sup>ème</sup> dimanche du mois de décembre
- avoir une vue sur chaque type de recettes ; ventes nettes, commissions, compensations ou contributions financières...
- affiner la période

Déterminer les recettes liées aux trajets franco-français ou transfrontaliers

Analyser tout ou partie des données

Obtenir une vue recettes nettes ou vue compta avec les abo annuels lissés sur 12 mois

Switcher d'une vue recettes en valeur ou en nombre de transactions





## 7 COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE

### 7.1 Charte graphique

2023 marque le début d'une vraie identité visuelle de la ligne. La trame validée par l'Autorité Organisatrice ainsi que les financeurs de la ligne est la suivante. La validation de la charte nous a permis d'être beaucoup plus fluide dans le déploiement des diverses campagnes telles que les campagnes sur l'offre ou encore la billettique.

Lignes Interurbaines Transfrontalières **271**

THONON-LES-BAINS /  
EXCENEVEX  
> GENÈVE

# Message principal

Message secondaire

Visuels

Corps de texte

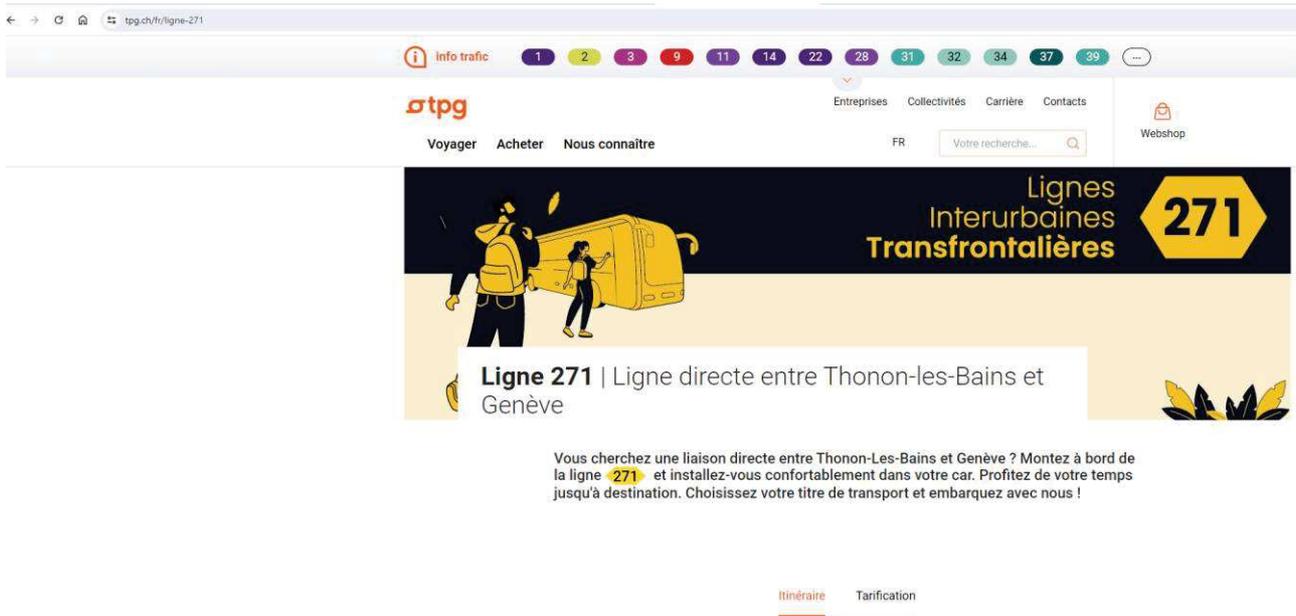
Votre mobilité sans limite

THONON agglomération



Alpbus en partenariat avec les tpg  
**00800 022 021 20** (numéro gratuit)

## 7.1.1 Mise à jour du site internet



## 7.1.2 Renouvellement des supports

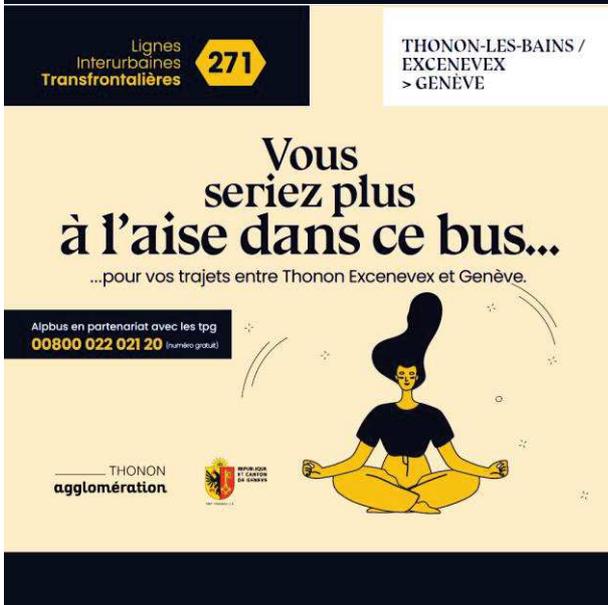
Carte sans contact



## 7.1.3 Campagne offre



Billboard 4x3, situé sur l'axe principale Avenue de Genève, Thonon-les-Bains



Cul-de-bus déployé sur 2 arrières de cars sur les thèmes de l'environnement et de la sérénité

### 7.1.4 Campagne canaux de vente



Diffusion aux écrans

Fort de notre partenariat avec tpg, une communication spécifique a été déployée pour rediriger les usagers vers la boutique en ligne, un canal qui propose l'ensemble de la gamme tarifaire en titres transfrontaliers.



## 7.1.5 Campagne titre unique

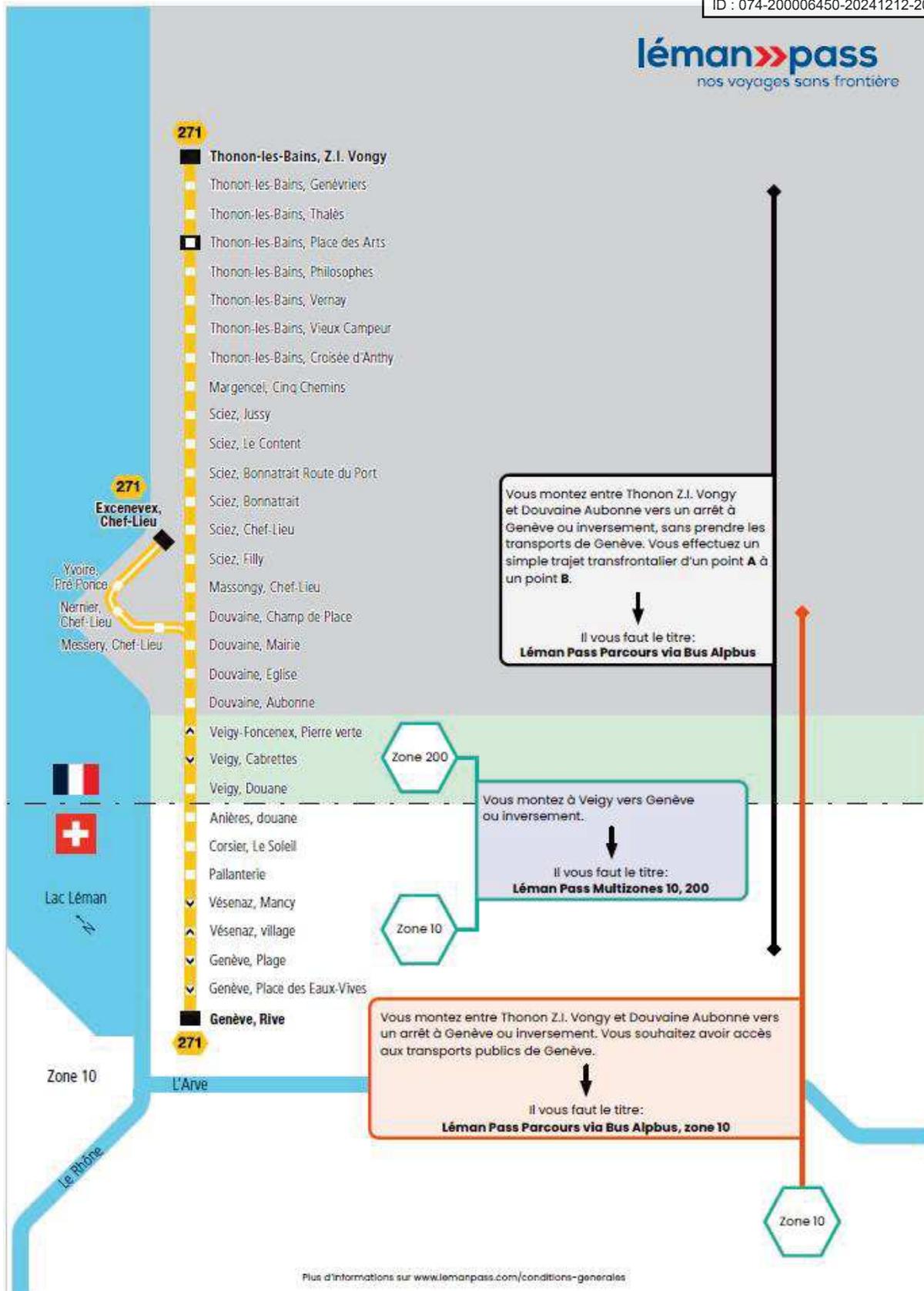
Cette campagne a été déployée dès l'accord des autorités organisatrices de vendre des titres transfrontaliers à bord. En effet, désormais, les conducteurs ont la possibilité de vendre jusqu'à Genève et non plus jusqu'à la frontière de Veigy. Les conducteurs ont été formés pour sensibiliser et éduquer les usagers sur les règles du Léman Pass qui n'autorisent pas les achats scindés en Parcours. L'objectif était de supprimer les achats multiples pour la rentrée de septembre.

The advertisement is a rectangular poster with a white background. At the top left, it says 'Lignes Interurbaines Transfrontalières' in yellow and black, next to a yellow hexagon with the number '271'. To the right, it says 'THONON-LES-BAINS / EXCENEVEX > GENÈVE'. The main text in the center reads 'Le titre qu'il vous faut pour vos déplacements transfrontaliers'. Below this, there is an illustration of a yellow bus with 'Thonon > Genève' written on its side, and a person standing next to it. To the right of the bus is a sign for 'transports publics à Genève' with icons for train, bus, tram, and boat. Below these elements is a dashed line with a box labeled 'léman>>pass' and an arrow pointing to the right. On the left side of the poster, there is a QR code and the text 'Votre titre en quelques clics webshop.tpg.ch'. At the bottom left, it says 'Alpbus en partenariat avec les tpg' and '00800 022 021 20 (numéro gratuit)'. The bottom of the poster features logos for 'ALPBUS GROUPE RATP', 'stpg tpg.ch', 'THONON agglomération', and 'REPUBLIQUE ET CANTON DE GENÈVE'.



# léman>>pass

nos voyages sans frontière



Flyer A5 mis à la disposition des usagers à la montée dans le car.



Diffusion aux écrans

### 7.1.6 Campagne sur le titre combiné



Affichage abribus



Affichage à la montée dans le car



Parution média,

*Le Frontalier : tirage : 27000 ex diffusés auprès des adhérents et points stratégiques transfrontalières*

*Nouveau Genève : tirage : 5000 ex répartis sur 400 marchands de journaux en France et à Genève)*

## 7.2 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 est accessible à bord, aux arrêts et en ligne.

271

THONON-LES-BAINS / EXCENEVEUX

GENÈVE

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

HORAIRES DU 10 DÉCEMBRE 2023 AU 14 DÉCEMBRE 2024

Jours de circulation	LMM		JVV		S		D		N		M		M		M		M		M		M	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	
Thonon-les-Bains, Z.I. Vergy	06:35	06:05	06:35	07:05	07:35	08:10	09:10	11:05	12:65						14:50	15:50	16:35			17:05	18:35	
Thonon-les-Bains, Gandeliers	06:38	06:08	06:38	07:08	07:38	08:11	09:11	11:06	12:06						14:51	15:51	16:36			17:08	18:38	
Thonon-les-Bains, Thales	06:39	06:09	06:39	07:09	07:39	08:14	09:14	11:09	12:09						14:54	15:54	16:39			17:09	18:39	
Thonon-les-Bains, Place des Arts	06:50	06:20	06:50	07:20	07:50	08:25	09:25	11:20	12:20	12:15					15:05	16:05	16:50			17:20	18:50	
Thonon-les-Bains, Philharmonie	06:52	06:22	06:52	07:22	07:52	08:27	09:27	11:22	12:22						15:08	16:08	16:53			17:23	18:52	
Thonon-les-Bains, Vergy	06:54	06:24	06:54	07:24	07:54	08:29	09:29	11:24	12:24						15:11	16:11	16:56			17:26	18:54	
Thonon-les-Bains, Vieux Campour	06:55	06:25	06:55	07:25	07:55	08:30	09:30	11:25	12:25						15:12	16:12	16:57			17:27	18:55	
Thonon-les-Bains, Croisée d'Arthy	06:58	06:28	06:58	07:28	07:58	08:33	09:33	11:28	12:28						15:16	16:16	17:01			17:31	18:58	
Mergersheim, Cray Chemise	06:00	06:30	07:00	07:30	08:00	08:35	09:35	11:30	12:30						15:18	16:18	17:03			17:33	19:00	
Sciez, Jussy	06:01	06:31	07:01	07:31	08:01	08:36	09:36	11:31	12:31						15:19	16:19	17:04			17:34	19:01	
Sciez, Le Content	06:04	06:34	07:04	07:34	08:04	08:37	09:37	11:34	12:34						15:20	16:20	17:05			17:35	19:04	
Sciez, Bonnalait	06:05	06:35	07:05	07:35	08:05	08:38	09:38	11:35	12:35						15:21	16:21	17:06			17:36	19:05	
Sciez, Bonnalait	06:07	06:37	07:07	07:37	08:07	08:41	09:41	11:37	12:37						15:24	16:24	17:09			17:39	19:07	
Sciez, Chef-Lieu	06:08	06:38	07:08	07:38	08:08	08:44	09:44	11:38	12:38						15:28	16:28	17:13			17:43	19:08	
Sciez, Filly	06:10	06:40	07:10	07:40	08:10	08:47	09:47	11:40	12:40						15:31	16:31	17:14			17:44	19:10	
Massonnay, Chef-Lieu	06:11	06:41	07:11	07:41	08:11	08:49	09:49	11:41	12:41						15:33	16:33	17:16			17:46	19:11	
Douaune, Champ de Flace	06:14	06:44	07:14	07:44	08:14	08:51	09:51	11:44	12:44						15:35	16:35	17:18			17:48	19:14	
Exceneveux, Chef-Lieu	06:15	06:45	07:15	07:45	08:15	08:45	09:45	11:42	12:42						14:20							
Yveris, Pré-Ponce	06:19	06:49	07:19	07:49	08:19	08:49	09:49	11:43	12:43						14:24							
Nemier, Chef-Lieu	06:23	06:53	07:23	07:53	08:23	08:53	09:53	11:44	12:44						14:28							
Messery, Chef-Lieu	06:25	06:55	07:25	07:55	08:25	08:55	09:55	11:44	12:44						14:30							
Douaune, Main	06:18	06:31	06:46	07:01	07:16	07:31	07:46	08:01	08:16	08:31	08:46	09:01	09:16	09:31	14:36	15:36	16:36	17:23		17:53	19:16	
Douaune, Eglise	06:17	06:32	06:47	07:02	07:17	07:32	07:47	08:02	08:17	08:32	08:56	09:02	09:16	09:31	14:37	15:40	16:40	17:25		17:55	19:17	
Douaune, Aubonne	06:18	06:33	06:48	07:03	07:18	07:33	07:48	08:03	08:18	08:33	08:58	09:03	09:18	09:33	14:38	15:42	16:42	17:27	17:25	17:57	19:18	
Velzy, Cabretes	06:19	06:34	06:49	07:04	07:19	07:34	07:49	08:04	08:19	08:34	09:00	09:04	10:00	11:49	12:26	12:49	12:50	14:39	15:44	16:44	17:28	17:30
Velzy, douane	06:21	06:36	06:51	07:06	07:21	07:36	07:51	08:06	08:21	08:36	09:02	09:06	10:02	11:51	12:29	12:51	12:55	14:41	15:46	16:46	17:33	18:03
Andres, douane	06:22	06:30	06:52	07:08	07:22	07:38	07:52	08:08	08:22	08:38	09:04	09:08	10:04	11:52	12:52	14:42	15:50	16:50	17:35		18:05	19:22
Corsier, Le Soleil	06:27	06:42	06:57	07:12	07:27	07:42	07:57	08:12	08:27	08:42	09:08	09:12	10:08	11:57	12:57	14:47	15:55	16:55	17:40		18:10	19:27
Vésenaz, Palantier	06:30	06:45	07:00	07:15	07:30	07:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:12	09:15	10:12	12:00	13:00	14:50	15:58	16:58	17:43		18:13	19:30
Vésenaz, Maney	06:33	06:48	07:03	07:18	07:33	07:48	08:03	08:18	08:33	08:48	09:15	09:18	10:15	12:03	13:03	14:53	16:01	17:01	17:46		18:16	19:33
Genève, Plage	06:37	06:52	07:07	07:22	07:37	07:52	08:07	08:22	08:37	08:52	09:19	09:22	10:19	12:07	13:07	14:57	16:04	17:04	17:53		18:19	19:37
Genève, Place des Eaux-Vives	06:42	06:57	07:12	07:27	07:42	07:57	08:12	08:27	08:42	08:57	09:23	09:27	10:23	12:12	13:12	15:02	16:08	17:08	17:53		18:23	19:42
Genève, Rive	06:44	06:59	07:14	07:29	07:44	07:59	08:14	08:29	08:44	08:59	09:25	09:29	10:25	12:14	13:14	15:04	16:10	17:10	17:55		18:25	19:44

La ligne ne circule plus les 25/12, 01/01, 01/04, 03/04, 03/05, 25/05.  
 Circule uniquement scolaire (horaire zone A) uniquement.  
 L: lundi / M: mardi / Me: mercredi / J: jeudi / V: vendredi / S: samedi.  
 Vos lignes de transport en quelques clics  
 Transfrontaliers France

Pour en savoir plus :  
 ALPBUS en partenariat avec les tpg  
 74800 SAINT-PIERRE-EN-FAUCONNAY  
 06 90 00 00 00 (numéro gratuit)  
 www.tpg.ch/fr/lignes-transport-bains-transfrontaliers

THONON-les-BAINS  
 agglomération  
 ALPBUS  
 GROUPE RATP

Affiche disponible aux arrêts

France Suisse  
 Pour en savoir plus :  
 Horaires des lignes de transport ALPBUS en partenariat avec les tpg  
 74800 SAINT-PIERRE-EN-FAUCONNAY  
 06 90 00 00 00 (numéro gratuit)  
 www.tpg.ch/fr/lignes-transport-bains-transfrontaliers

271 GENÈVE - THONON-LES-BAINS / EXCENEVEUX

Lundi à vendredi	Lundi à vendredi												Samedi																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																															
	06:00	06:15	06:30	06:45	07:00	07:15	07:30	07:45	08:00	08:15	08:30	08:45	09:00	09:15	09:30	09:45	10:00	10:15	10:30	10:45	11:00	11:15	11:30	11:45	12:00	12:15	12:30	12:45	13:00	13:15	13:30	13:45	14:00	14:15	14:30	14:45	15:00	15:15	15:30	15:45	16:00	16:15	16:30	16:45	17:00	17:15	17:30	17:45	18:00	18:15	18:30	18:45	19:00	19:15	19:30	19:45	20:00	20:15	20:30	20:45	21:00	21:15	21:30	21:45	22:00	22:15	22:30	22:45	23:00	23:15	23:30	23:45	24:00	24:15	24:30	24:45	25:00	25:15	25:30	25:45	26:00	26:15	26:30	26:45	27:00	27:15	27:30	27:45	28:00	28:15	28:30	28:45	29:00	29:15	29:30	29:45	30:00	30:15	30:30	30:45	31:00	31:15	31:30	31:45	32:00	32:15	32:30	32:45	33:00	33:15	33:30	33:45	34:00	34:15	34:30	34:45	35:00	35:15	35:30	35:45	36:00	36:15	36:30	36:45	37:00	37:15	37:30	37:45	38:00	38:15	38:30	38:45	39:00	39:15	39:30	39:45	40:00	40:15	40:30	40:45	41:00	41:15	41:30	41:45	42:00	42:15	42:30	42:45	43:00	43:15	43:30	43:45	44:00	44:15	44:30	44:45	45:00	45:15	45:30	45:45	46:00	46:15	46:30	46:45	47:00	47:15	47:30	47:45	48:00	48:15	48:30	48:45	49:00	49:15	49:30	49:45	50:00	50:15	50:30	50:45	51:00	51:15	51:30	51:45	52:00	52:15	52:30	52:45	53:00	53:15	53:30	53:45	54:00	54:15	54:30	54:45	55:00	55:15	55:30	55:45	56:00	56:15	56:30	56:45	57:00	57:15	57:30	57:45	58:00	58:15	58:30	58:45	59:00	59:15	59:30	59:45	60:00	60:15	60:30	60:45	61:00	61:15	61:30	61:45	62:00	62:15	62:30	62:45	63:00	63:15	63:30	63:45	64:00	64:15	64:30	64:45	65:00	65:15	65:30	65:45	66:00	66:15	66:30	66:45	67:00	67:15	67:30	67:45	68:00	68:15	68:30	68:45	69:00	69:15	69:30	69:45	70:00	70:15	70:30	70:45	71:00	71:15	71:30	71:45	72:00	72:15	72:30	72:45	73:00	73:15	73:30	73:45	74:00	74:15	74:30	74:45	75:00	75:15	75:30	75:45	76:00	76:15	76:30	76:45	77:00	77:15	77:30	77:45	78:00	78:15	78:30	78:45	79:00	79:15	79:30	79:45	80:00	80:15	80:30	80:45	81:00	81:15	81:30	81:45	82:00	82:15	82:30	82:45	83:00	83:15	83:30	83:45	84:00	84:15	84:30	84:45	85:00	85:15	85:30	85:45	86:00	86:15	86:30	86:45	87:00	87:15	87:30	87:45	88:00	88:15	88:30	88:45	89:00	89:15	89:30	89:45	90:00	90:15	90:30	90:45	91:00	91:15	91:30	91:45	92:00	92:15	92:30	92:45	93:00	93:15	93:30	93:45	94:00	94:15	94:30	94:45	95:00	95:15	95:30	95:45	96:00	96:15	96:30	96:45

## CONCLUSION

Le présent rapport de délégataire rend compte de la deuxième année d'exploitation de la présente concession pour l'exploitation de la ligne 271. Cette année a été l'occasion pour Albus de pouvoir totalement et complètement stabiliser l'exploitation de la ligne et de mettre en œuvre l'ensemble des leviers de développement de la ligne.

D'un point de vue opérationnel, la pérennisation des effectifs de conduite ainsi que des actions de management et d'encadrement ont permis d'atteindre une qualité de service indispensable au bon déroulement de l'activité. Les indicateurs positifs remontés par notre centrale de relations client sont le résultat de l'amélioration continue engagée par ces travaux.

Après avoir conçu une plate-forme de marque et une identité forte en 2022, nous avons pu grâce à notre partenariat fort avec TPG déployer un ambitieux plan marketing et de communication en conformité de nos engagements et qui a permis une augmentation relativement importante de la fréquentation et par voie de conséquence une augmentation, certes plus relative, de nos recettes.

Les actions fortes de lutte contre la fraude engagées au deuxième semestre 2022 ont été maintenues et au même rythme sur l'année 2023. En fin d'année une enquête fraude et usage a confirmé les bons résultats obtenus par ces actions et a permis de bien comprendre les différents usages et de mesurer l'ampleur des achats scindés.

Le déploiement des équipements embarqués, la fiabilisation des données et leur analyse semi-automatique a été un des objectifs de cette année. Les données de fréquentation ont été consolidées grâce à la mise en œuvre d'une méthode de redressement qui a été conçue en lien avec l'autorité organisatrice. Les actions de management et de fiabilisation des outils commencent à donner des résultats intéressants en diminuant drastiquement le nombre de courses pour lesquels il est nécessaire de redresser les données.

En dépit de toutes les actions menées, l'équilibre économique est néanmoins toujours loin d'être atteint. En effet le CEP présenté montre toujours une forte perte financière. Si les sujets de notre responsabilité, comme l'optimisation de l'exploitation, la réduction des coûts et la lutte contre la fraude ont été pris en compte et donné des résultats probants, il reste des impacts importants sur lesquels nous n'avons pas la main et qui expliquent ce déséquilibre.

Tout d'abord, les coûts (salaires, carburant, pièces détachées...) ont explosé depuis la pandémie et la guerre en Ukraine et font supporter au concessionnaire une perte conséquente car ces coûts ne sont pas entièrement couverts par l'application de la formule d'indexation des Conventions de concession. La mécanique d'indexation prévue au contrat ne permet pas à ALPBUS de couvrir l'évolution des charges du fait d'une part de la non-indexation de la part des charges couvertes par les recettes voyageurs et d'autre part par l'indexation asynchrone de la Contribution Forfaitaire. Ce mécanisme contractuel a d'ailleurs fait l'objet d'une demande de révision de notre part par courrier en date du 11/12/2023 mais pour laquelle l'autorité organisatrice n'a pas souhaiter entrer en matière à date. Au vu du fort déséquilibre économique encore présent pour

cet exercice, cette demande est instamment sollicitée car cette situation n'est pas tenable en l'état et sur la durée du contrat par ALPBUS.

Ensuite la non-atteinte du niveau de nos engagements de recettes correspond à un déficit de 350 K€ par rapport à notre Compte d'Exploitation Prévisionnel. Les principaux problèmes conjoncturels qui avaient eu un impact sur les recettes en 2022 ont été pour la plupart traités conjointement par l'exploitant et l'autorité organisatrice. Les problèmes structurels suivants ont quant à eux continué à avoir un impact important sur le niveau de recettes :

- Gamme tarifaire complexe et présentant des incohérences → achats scindés
- Non rémunération d'une partie du parcours des usagers (Z10 ; Clé Z200 ; Achats scindés)
- Parcours client très compliqué
  - Process d'achat de titres complexe
  - Canaux de ventes nombreux
- Trois systèmes billettiques générant trois 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.

Afin de pérenniser l'exploitation de la ligne 271, il devient indispensable pour l'année 2024 de faire évoluer certaines problématiques. Il sera ainsi nécessaire d'activer les leviers suivants :

- Révision contractuelle du mécanisme d'indexation
- Révision de la convention UNIRESO pour la rémunération de la part Z10.
- Révision de la clé de répartition Z200
- Modification de la Gamme Tarifaire dans l'objectif de limiter les achats scindés et de retrouver une cohérence tarifaire.

Sans cela, la situation financière de ce contrat ne sera pas tenable pour ALPBUS jusqu'à son terme. Trouver des solutions équilibrées et pragmatiques est primordial pour garantir la pérennité de l'activité et de l'entreprise.

ALPBUS a déjà eu l'occasion d'alerter le GLCT Transports Publics Transfrontaliers sur l'économie générale du contrat et son équilibre totalement bouleversé depuis le début du contrat de DSP, d'une part, lors des réunions périodiques de suivi, d'autre part, dans le Rapport Annuel du Délégué de l'année 2022 et enfin dans le courrier du 11/12/2023.

La remise du présent Rapport Annuel du Délégué en est une nouvelle.

Par rapport à 2022, en dépit d'une baisse de la contribution forfaitaire de 25 K€, les produits progressent de près de 79 K€ du fait principalement d'une augmentation des recettes commerciales de près de 150 K€ (hors effet exceptionnel des compensations Déclit' en 2022).

En raison principalement des effets inflation, les charges poursuivent leur progression et l'écart par rapport au CEP indexé est presque triplé.

Le résultat 2023 affiche une perte considérable en valeur absolue (- 511 K€) représentant 27,67% des produits. Elle s'aggrave par rapport à 2022 (- 428 K€ représentant déjà 24,18% des produits).

Ainsi le déficit cumulé sur les deux premiers exercices atteint 939 K€ !

Ce niveau de perte est insupportable de façon récurrente jusqu'à la fin du contrat et rend indispensable une révision contractuelle des conditions économiques et financières de ce contrat.

La présentation des versions indexées des comptes d'exploitation contractuels illustre le fait que la seule revalorisation de la contribution forfaitaire représentant 50 % des produits conduit mécaniquement et toutes choses égales par ailleurs à un résultat prévisionnel négatif qui s'amplifie. D'année en année (-18 K€ en 2022 et -80 K€ en 2023) en raison de l'insuffisance de couverture de l'augmentation des charges due à l'inflation. Elle confirme aussi le caractère asynchrone de la formule d'indexation.

Notons qu'en 2022, l'analyse de la variation entre le résultat réalisé et le résultat prévisionnel contractuel indexé (- 409 K€) se répartit à 87 % en écart sur les produits et 13 % en écart sur les charges. En 2023, l'analyse de cette même variation (- 431K€) se répartit à 68 % en écart sur les produits et 32 % en écart sur les recettes).

Cette mécanique financière sera exponentielle jusqu'au terme du contrat. Il est impératif de la réviser.

Nous comptons instamment sur la prise en compte par le GLCT Transports Publics Transfrontaliers, en responsabilité, de cette situation qui pourrait mettre en péril la pérennité d'ALPBUS.

ALPBUS a mis en œuvre les actions qui sont de sa responsabilité mais force est de constater ensemble qu'elles sont considérablement insuffisantes. ALPBUS a identifié des voies d'amélioration qui supposent pour l'essentiel d'entre elles une révision contractuelle négociée. Il est urgentissime de les travailler pour trouver entre les Parties une issue économiquement viable jusqu'au terme du contrat.