

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



ANNECY
> GENÈVE-AÉROPORT

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	10
1.1.3 Tarification	10
1.2 Billettique	10
1.3 Canaux de vente	11
1.4 Contrôle à bord	11
1.5 Communication et information voyageurs	11
2 COMPTE-RENDU FINANCIER ET COMPTABLE	11
2.1 Compte annuel de résultat d'exploitation	11
2.2 Méthodes de calcul des produits et charges	13
2.3 Patrimoine immobilier	16
2.4 Investissements	16
2.5 Rémunération du GLCT	18
3 LE PERSONNEL	20
3.1 Effectif	20
3.2 Accords sociaux	20
3.3 Formations	21
3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité	21
3.3.2 Formations billettique et tarification	21
3.3.3 Formations Centre de Seynod et employés administratifs :	21
4 QUALITE DE SERVICE	22
4.1 Dysfonctionnements constatés et mesures correctives	22
4.2 Retours usagers	25
4.2.1 Bilan global	27
4.2.2 Evolution N-1	28
4.2.3 Evolution mensuelle	29
4.2.4 Sujets principaux par thème	30
4.3 Fréquentation	32
4.3.1 Données de fréquentation	32

4.3.2	Fréquentation par service	34
4.3.3	Charges moyennes par arrêt.....	38
4.3.4	Bilan par trajets	45
4.4	Actions pour l'amélioration de la qualité de service :.....	47
4.4.1	Personnel.....	47
4.4.2	Offre.....	52
4.4.3	Billettique.....	53
4.4.4	Exploitation.....	55
4.4.5	Canaux de vente	61
4.4.6	Contrôle.....	61
5	COMPTE-RENDU TECHNIQUE	63
5.1	Maintenance	63
5.1.1	Opérations.....	63
5.1.2	Mises aux normes	65
5.1.3	Equipements des véhicules.....	65
5.1.4	Evolution état général des matériels.....	69
5.2	Sécurité	69
5.2.1	Inventaire des accidents.....	69
5.2.2	Procédures et Système de Management de la Sécurité.....	71
5.2.3	Audit OFT.....	73
5.3	Sureté	76
5.3.1	Inventaire des actes d'incivilité ou de violence.....	76
5.3.2	Process.....	76
5.4	Exploitation	77
5.4.1	Bilan unités d'œuvres de production.....	77
5.4.2	Contrat de sous-traitance et bilan.....	78
5.4.3	Performance de la ligne : ratios techniques et économiques.....	78
6	RECETTES.....	80
6.1	Etat des recettes.....	80
6.1.1	Recettes commerciales.....	80
6.2	Pilotage Qliksense.....	82
6.3	Evolution des recettes.....	83
6.3.1	Evolution mensuelle globale	83
6.3.2	Evolution mensuelle par typologie de trajet	87
6.3.3	Répartition par catégorie de produits	91
6.3.4	Réalisé VS. Engagements	95
6.3.5	Bilan annuel.....	99
6.4	Analyse.....	99

6.5	Préconisations.....	99
7	COMMUNICATION ET PROMOTION DE L'OFFRE.....	99
7.1	Charte graphique.....	99
7.1.1	Site internet.....	100
7.1.2	Campagne offre.....	101
7.1.3	Campagne canaux de vente.....	101
7.1.4	Campagne titre combiné PZ10.....	102
7.1.5	Challenge mobilité.....	102
7.2	Communication institutionnelle.....	103
	CONCLUSION.....	105

PREAMBULE

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

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

La ligne 272 s'inscrit dans le cadre de la coopération franco-suisse en matière de transports publics de voyageurs dans la région du Grand Genève. A ce titre, elle est intégrée dans un dispositif particulier, qui prend la forme de communautés tarifaires et de zones locales (françaises).

Le concessionnaire s'est vu confier par le GLCT une mission de gestion et d'exploitation de la ligne 272.

Les missions confiées au Concessionnaire comprennent :

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



- La souscription de l'ensemble des assurances lui permettant de couvrir les risques inhérents à la totalité de son activité.

Le présent rapport de délégataire comprend la période du 11/12/2022 au 9/12/2023 et correspond à la deuxième année d'exploitation.

1 PRESENTATION DE LA DSP

La ligne 272 est une ligne transfrontalière reliant Annecy à Genève. Sa vocation principale est d'offrir une solution de mobilité pour les pendulaires frontaliers du bassin de vie annecien vers le bassin de travail genevois. Sa forte fréquence en heure de pointe allié à un temps de parcours optimisé et compétitif en fait une ligne structurante et extrêmement fréquentée. La desserte de l'aéroport pour les frontaliers qui y travaillent permet en outre de remplir une vocation secondaire au profit du tourisme et des usagers de l'aéroport de Genève. Enfin quelques trajets omnibus permettent d'offrir une solution de mobilité transfrontalière au profit des habitants de la Communauté de Communes du Pays de Cruseilles.

1.1 Offre

Dans le cadre de l'amélioration de la qualité de service et pour répondre à la forte fréquentation enregistrée dans le sens Suisse/France et particulièrement sur le service de 16h00, un service supplémentaire a été mis en place à partir du 21/08/2023. Ce service part à 15h00 de Genève-Aéroport, gare routière et effectue un trajet direct via l'autoroute jusqu'à Annecy.

Par ailleurs, à la demande de la Région Auvergne Rhône-Alpes, et pour répondre au besoin des transfrontaliers évoluant dans la zone de Balexert (Genève zone 10). la ligne dessert depuis le 21 août 2023 l'arrêt Vernier Floraliès

1.1.1 Itinéraire

1.1.1.1 Ligne régulière

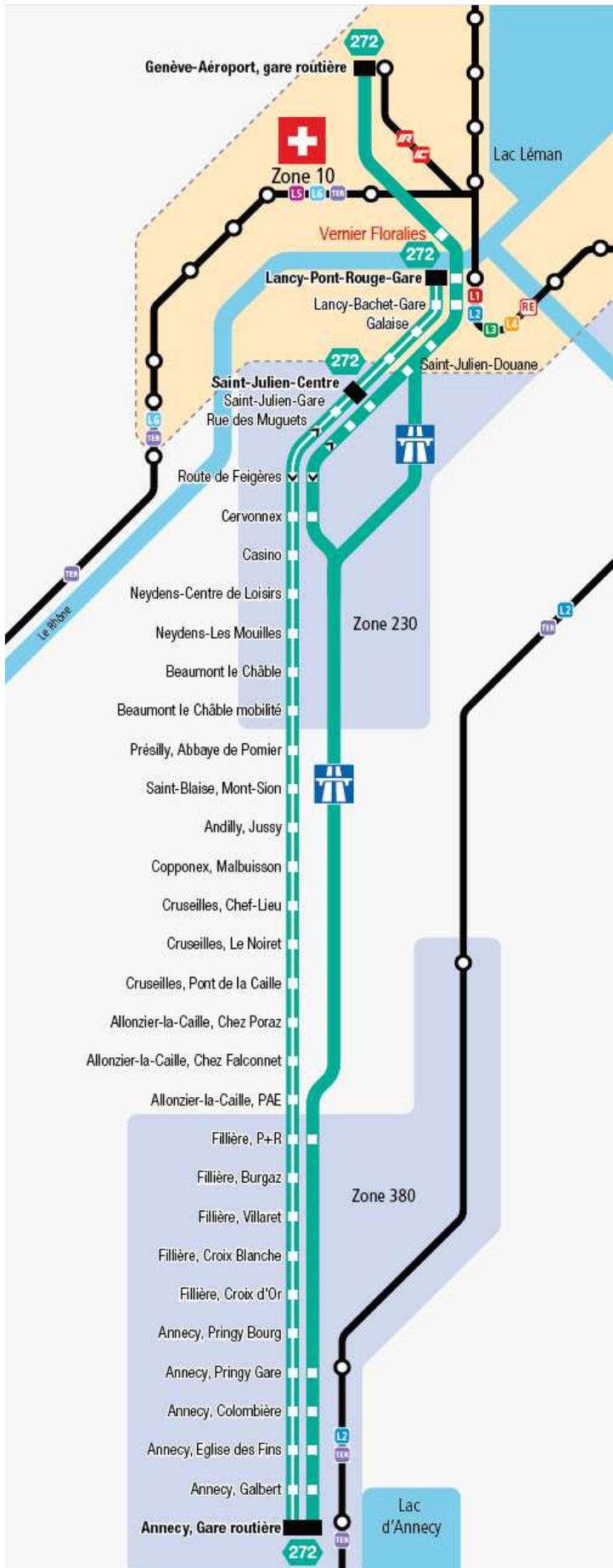
3 itinéraires différents pour un seul numéro de ligne.

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

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

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

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



1.1.1.2 Services scolaires

14 services scolaires (dont une partie est sous-traitée à Transdev, Saba et Albanais) sont rattachés à la ligne.

Les services scolaires desservent 18 communes de la région.

1.1.2 Horaires

1.1.2.1 Ligne régulière

Le premier départ d'Annecy gare routière est à 04 :30 et le dernier départ de Genève-Aéroport s'effectue à 21 :00 avec un retour au dépôt de Seynod à 22 :15.

La ligne totalise 48 courses quotidiennes entre Annecy et Genève.

1.1.2.2 Lignes scolaires

A raison d'un aller-retour quotidien, les courses scolaires circulent à partir de 06 :30 premier départ et un retour au dépôt vers 19 :30.

1.1.3 Tarification

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

Cependant, dès le début de l'année 2023, un groupe de travail (GT TCR) mis en place par Cyril Bromberger du GCT (Gestion des Communautés Tarifaires) et dont Alpbus a fait partie a travaillé sur les causes et conséquences d'un rapprochement du TCR au taux réel. Ce travail a abouti à une baisse du TCR passant pour l'euro de 1,13 à 0,98 CHF. Ceci impactera les produits de la gamme tarifaire intégrant la zone 10 (par exemple un PZ10) pour la part définie en CHF (la zone 10 uniquement). Cela n'a pas d'impact financier sur les recettes d'Alpbus. L'évolution tarifaire a été effective dès l'étape de décembre 2023.

Pour rappel, la tarification est déclinée en 2 niveaux entre tarifs adultes et tarifs jeunes avec des conditions différentes selon les titres de transport. La tarification jeune concerne les moins de 16 ans en titres occasionnels et moins de 26 ans pour les titres réguliers. On entend par titres occasionnels le billet unitaire et la carte 1 jour. Les titres réguliers concernent les abonnements annuels ou mensuels.

Elle intègre également des produits accessibles aux personnes en situation de handicap ainsi qu'aux usagers détenteurs de la carte Déclic'.

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

2 systèmes billettiques co-existent pour les titres transfrontaliers, système Nova et système Oûra.

- Le système Oûra pour les titres transfrontaliers et internes au territoire français,
- Le système Nova pour les titres transfrontaliers et internes au territoire suisse.

1.3 Canaux de vente

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

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

Toute la gamme tarifaire est disponible à bord hormis les abonnements annuels.

1.4 Contrôle à bord

Selon le système billettique, les conducteurs disposent d'équipement de contrôle :

- Koserv pour les titres transfrontaliers et de la zone 10 émis par les canaux suisses,
- Pupitre Oûra pour le contrôle des titres chargés sur support Oûra.

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 272	2022	2023								indice de référence
	Réalisé	Réalisé	Contrat	avenant 2	contrat yc avenant 2)	Variation réel / contrat VO	Contrat indexé	Variation réel / contrat indexé	variation réel réel 2023/	
Kilomètres totaux	1 215 574	1 276 514	1 150 644	0	1 150 644	125 870	1 150 644	125 870	60 940	
dont kilomètres internes	923 234	1 024 599	915 868		915 868	108 730	915 868	108 730	101 365	
dont kilomètres SST	292 340	251 915	234 776		234 776	17 139	234 776	17 139	-40 425	
Heures de conduite	41 901	41 191	38 086	0	38 086	3 106	38 086	3 106	-710	
dont heures de conduite	31 643	33 478	30 925		30 925	2 553	30 925	2 553	1 835	
dont heures de conduite intérim	1 307		0		0	0	0			
dont heures de conduite SST	8 951	7 713	7 161		7 161	552	7 161	552	-1 238	
Parc interne	17	18	13		13	4	13	4	0	
ETPtotaux (interne + SST)	29	28	26		26	2	26	2	0	
Chiffre d'affaires	3 019 370	3 311 370	3 167 873	223 962	3 391 835	-80 466	3 589 569	-278 200	291 999	
dont contributions forfaitaires	1 648 133	1 596 962	1 382 260	214 702	1 596 962	0	1 596 962	0	-51 171	
dont indexation de la CFF	71 404	168 959	0	0	0	168 959	168 938	20	97 555	total formule
dont recettes directes Parcours	824 485	1 175 295	1 188 624	9 260	1 197 884	-22 589	1 197 884	-22 589	350 810	
dont compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	3 191	4 214	101 000		101 000	-96 786	101 000	-96 786	1 023	
dont compensations tarifaires zone 10 Uniréso	3 323	4 553	14 771		14 771	-10 219	14 771	-10 219	1 230	
dont compensations tarifaires zone 230 locale	1 488	1 431	1 447		1 447	-16	1 447	-16	-56	
dont compensations tarifaires SIBRA	14 104	14 022	10 131		10 131	3 891	10 131	3 891	-82	
dont compensations tarifaires 'Déclic'	146 528	49 391	184 836		184 836	-135 445	184 836	-135 445	-97 137	
dont scolaires (y-c indexation)	300 075	293 606	272 204	0	272 204	21 402	301 000	-7 393	-6 468	total formule
autres dont commissions vendeur /produit des PV	6 639	2 937	12 600	0	12 600	-9 663	12 600	-9 663	-3 702	
Charges	3 691 258	3 868 954	3 162 452	215 341	3 377 793	491 160	3 730 087	138 867	177 695	
Conduite	1 035 347	1 197 749	1 028 241	39 312	1 067 553	130 196	1 141 132	56 618	162 402	
dont salaires bruts	722 330	861 673	694 578	39 312	733 890	127 783	784 471	77 202	139 343	S
dont charges sociales	263 307	327 221	321 062	0	321 062	6 159	343 190	-15 970	63 914	S
dont hébergement conducteurs	12 811	0	0	0	0	0	0	0	-12 811	S
dont intérim	31 172	1 464	0	0	0	1 464	0	1 464	-29 708	S
autres	5 727	7 391	12 601	0	12 601	-5 210	13 470	-6 079	1 664	S
Frais de roulage	560 856	572 496	393 026	0	393 026	179 470	469 652	102 844	11 640	
dont GO	340 296	378 490	250 782	0	250 782	127 709	311 180	67 311	38 194	GOI
dont autres frais (maintenance,	220 560	194 005	142 244	0	142 244	51 762	158 472	35 533	-26 555	K
Frais de péage	288 117	281 523	272 382	0	272 382	9 141	307 932	-26 409	-6 594	IPC
Sous-traitance	560 593	483 074	456 104	109 200	565 304	-82 231	625 107	-142 033	-77 519	total formule
Charges des véhicules	383 755	400 912	294 573	36 933	331 506	69 406	369 843	31 069	17 157	
dont location	360 883	375 910	275 616	36 933	312 549	63 361	348 412	27 498	15 027	M
dont assurance	22 872	25 001	18 957	0	18 957	6 044	21 431	3 570	2 129	IPC
Exploitation	240 580	191 539	93 429	0	93 429	98 110	99 869	91 671	-49 041	S
Marketing	116 032	122 781	93 147	0	93 147	29 635	104 335	18 446	6 749	
dont plan marketing	70 472	73 196	77 417	0	77 417	-4 222	87 522	-14 326	2 724	IPC
dont quote-part Responsable m	45 560	49 586	15 729	0	15 729	33 856	16 814	32 772	4 026	S
Structure	353 382	410 065	292 916	0	292 916	117 149	331 146	78 919	56 683	IPC
Frais généraux	123 494	154 006	152 079	29 896	181 976	-27 970	194 518	-40 512	30 512	S
Amortissements	29 103	54 808	86 555	0	86 555	-31 747	86 555	-31 747	25 705	FF
EBIT	-671 888	-557 584	5 421	8 621	14 042	-571 626	-140 518	-417 067	114 304	
Taux d'EBIT	-22,3%	-16,8%	0,2%	3,8%	0,4%			-3,9%		

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 avenant 2) indexé".

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 industriels	M	102,60	114,37	1,11	0,21
Entretien et réparation	K	114,49	127,55	1,11	0,05
Frais fixe	FF	1,00	1,00	1,00	0,09
					1,10579
					10,58%

Par rapport à 2022, les produits progressent très fortement de plus de 290 K€ soit près de 10 % du fait principalement d'une augmentation des recettes commerciales Parcours qui augmentent de 350 K€ soit plus de 42 % qui tutoient le niveau d'engagement contractuel. En revanche, la progression globale des produits est limitée par la baisse préoccupante (-66%) des compensations tarifaires Déclit dont le volume (97 K€) équivalent à celui de la seule indexation de la Contribution Forfaitaire (97 K€ également) a pour effet de l'annuler.

En raison principalement des effets de l'inflation, les charges poursuivent leur progression et l'écart par rapport au CEP indexé est très significatif à hauteur de 139 K€.

Le résultat 2023 affiche une perte considérable en valeur absolue (- 557 K€) représentant 16,8% des produits. Si elle se réduit par rapport à 2022 (- 672 K€ représentant déjà 22,3% des produits), cela porte le déficit cumulé sur les deux premiers exercices à 1 229 K€ !

2.2 Méthodes de calcul des produits et charges

La méthodologie de calcul des produits et des charges de la ligne 272 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 intégrée à hauteur de 10,58%, elle s'applique à la CFF. Cf. 2.5 Rémunération du GLCT du présent rapport.

L'avenant 1 prend en compte le changement d'offre du 26 janvier 2022.

- **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 272. Le nombre d'ETP interne moyen est de 21.7 pour un total de 33 478 heures de temps de travail effectif.

Le recours à l'intérim s'élève à 1.4 K€.

A noter que le coût d'hébergement des conducteurs et notes de frais, pour un montant de 7.4 K€ a également été intégré au Coût de conduite.

- **Frais de roulage**

Les coûts de roulage générés pour un total de 1 024 599 kilomètres en propre se composent de :

- Carburant, net de remboursement TICPE (378 K€)
- La consommation moyenne constatée sur la ligne est de 28.41 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 ;
- Le coût des pneumatiques (20 K€)
- Le coût de la maintenance et des contrôles techniques des véhicules affectés à la ligne 272 (70 K€) ;
- Les autres consommations des véhicules affectés à la ligne 272 (20 K€) ;
- Le coût des péages et frais de passage en gare routière pour un montant de (281 K€) ;
- Les salaires chargés des équipes de maintenance d'Alpbus Seynod (84 K€)

- **Sous-traitance**

Les kilomètres sous-traités s'élèvent à 251 9150 kms pour un montant total de 483 K€.

- Charges des véhicules

Les charges des véhicules correspondent au coût du matériel roulant. Elles intègrent les loyers ainsi que les assurances souscrites pour les véhicules affectés à la ligne 272.

Le nombre moyen de véhicules utilisé sur cette ligne est de 18, affectés à 100% pour l'exploitation de la ligne 272, dont 15 véhicules de ligne.

Le contrat prévoyait un coût de loyers de 275.6K alors que le réalisé 2023 s'élève à 375.9K soit un delta de 100K et +36%.

Au contrat une réutilisation des véhicules était prévue et chiffrée pour un total de 2 véhicules sur 15 soit 13% de réutilisation. En réalité cette réutilisation n'a pas lieu. Le surcoût associé est 42.2K€.

En complément 3 services scolaires sont internalisés dont 2 à compter de 04/2023, les loyers des 3 véhicules sur 2023 s'élèvent à 57K

- Charges d'exploitation

Les charges fixes d'exploitation correspondent aux salaires chargés du personnel d'encadrement affecté à la ligne 272.

Sur ce poste, l'écart au contrat est 91K€. en année 2 le contrat prévoyait 0.9 ETP chef de centre et 0.4 ETP adjoint, dans la réalité nous avons 1 chef de centre et 0.57 directeur d'exploitation affectés au contrat 272. L'enveloppe contractuelle de 1.3ETP est consommée intégralement par le chef de centre et ses heures supplémentaires, les 0.57 ETP directeur d'exploitation sont donc en surcoût.

- Charges de marketing

Les charges de marketing correspondent à la quote-part des salaires chargés de la responsable marketing, ainsi qu'au 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 aux loyers du dépôt de Seynod, 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 dû :

- 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	
Personnels	1 chef d'atelier		1 chef d'atelier	
	1 mécanicien		1 mécanicien	
Carburants	Gasoil	cuve de 40 m ³	Gasoil	cuve de 60 m ³
	Adblue	cuve de 5 m ³	Adblue	cuve de 5 m ³
	avec automate de distribution 24h/24		avec automate de distribution 24h/24	
Lavage	Portique à rouleau		Portique à rouleau	
	Nettoyeur haute pression		Nettoyeur haute pression	
Atelier	3 travées poids lourds dont 1 avec fosse		4 travées poids lourds	
	4 colonnes élévatrices		1 travée véhicules légers	
		4 x 7,5 T	4 colonnes élévatrices	4 x 7,5 T
		Texa		
	Valises diagnostiques	EASY + VCI (euro5)	Valise diagnostique	Multidiag Truck
		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				

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

Seynod (Location) :

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

2.4 Investissements

Investissements totaux en € HT.

A amortir sur la durée du contrat.

272	
Matériel détection aux feux Suisse	19 080,57
SAE INEO	198 446,20
Autres (habillage veh, nettoyeur, pont hydraulique, etc.)	48 869,73
Wifi	589,75
Caméras embarquées	28 485,00
Cellules de comptage	81 294,48
Aplibus	5 076,92
	381 842,66

Aplibus : logiciel de graphichage 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 272 - CF/mois échu concerné

Montant CFF 2023 selon CEP (net de TVA)	1 382 260,11
taux révision à appliquer à partir de septembre (€HT)	10,58%
Montant de la révision	146 243,12
Montant 2023 yc révision (€HT)	1 528 503,23

L'avenant 1 a fait l'objet d'une facturation à part y intégrant l'indexation. La facturation a été faite par régularisation le 1^{ER} mars 2024, dont 214 701,76 € de CFF et 22715,45 € d'indexation.

Ligne 272 - 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 selon réel	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	2023	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)	314 922,38	26 243,53	26 243,53	26 243,53	26 243,53	26 243,53	26 243,53	26 243,53	26 243,53						209 948,24		
Montant réel hors indexation du 01/09/2022 au 31/08/2023	281 126,00																
Taux révision à appliquer (€HT)	4,92%																
Montant total 2022-2023	294 957,40										- 19 964,98					- 19 964,98	293 606,30
Estimation 01/09/2023 au 31/08/2024																	
= montant réel 2022-2023 (hors révision, €HT)	281 126,00																
taux révision à appliquer (€HT)	10,58%																
Montant de la révision (€HT)	29 743,13																
Montant 09/2023 - 08/2024 yc révision (€HT)	310 869,13										25 905,76	25 905,76	25 905,76	25 905,76	103 623,04		

Compensations Déclic'		n°1	n°2	n°3	n°4	Total	
Mois échu concerné		sep-nov 22	dec22-février 23	mars-mai 23	juin-aout 23		
Date de facturation max via Chorus pro		30/11/2022	31/03/2023	30/06/2023	30/09/2023		
Date de paiement		31/12/2022	30/04/2023	31/07/2023	31/10/2023		
Tickets Unités	selon ventes réelles (€ HT)	1 845,80 €	1 484,44 €	1 717,05 €	1 536,94 €		6 584,23 €
	selon ventes réelles (€ TTC)	2 030,38 €	1 632,88 €	1 888,75 €	1 690,63 €	7 242,64 €	
Carte 10 trajets	selon ventes réelles (€ HT)	637,50 €	475,00 €	516,82 €	319,32 €	1 948,64 €	
	selon ventes réelles (€ TTC)	701,25 €	522,50 €	568,50 €	351,25 €	2 143,50 €	
Total (€ HT)		2 483,30 €	1 959,44 €	2 233,87 €	1 856,26 €	8 532,87 €	
Total (€ TTC)		2 731,63 €	2 155,38 €	2 457,25 €	2 041,88 €	9 386,16 €	
N° de facture		FAI2309ALF00006	FAI2309ALF00007	FAI2310ALF00036	2406ALF00125		
Bordereau n°/ Mandat n°		bd 52 mdt 270	bd 52 mdt 271	bd 57 mdt 301	bd 35 mdt 142		

		acompte n°1	acompte n°2	acompte n°3	n°4	Total € HT	Total € TTC
		1/3	1/3	1/3	Solde		
Mois échu concerné		sep-mi-dec 22	mi-dec-avril 23	mai-août 23	solde (ajustement au réel)		
Date de facturation max via Chorus pro		14/11/2023	15/02/2023	15/06/2023	15/10/2023		
Date de paiement		15/12/2023	15/03/2023	15/07/2023	15/11/2024		
Déclic 300	2 649,41 €	883,14 €	883,14 €	883,14 €	- 1 837,97 €	811,44 €	892,58 €
N° de facture		FAI2307ALF00013	FAI2307ALF00014	FAI2307ALF00015	2406ALF00123		
Bordereau n°/ Mandat n°		bd 42 mdt 221	bd 42 mdt 222	bd 42 mdt 223	à numéroter		

		acompte n°1	acompte n°2	acompte n°3	n°4	Total € HT	Total € TTC
		1/3	1/3	1/3	Solde		
Mois échu concerné		sep-mi-dec 22	mi-dec-avril 23	mai-août 23	solde (ajustement au réel)		
Date de facturation max via Chorus pro		14/11/2023	15/02/2023	15/06/2023	31/10/2023		
Date de paiement		15/12/2023	15/03/2023	15/07/2023	30/11/2023		
Déclic 400	112 202,52 €	37 400,84 €	37 400,84 €	37 400,84 €	- 72 185,25 €	40 017,27 €	44 019,00 €
N° de facture		FAI2307ALF00016	FAI2307ALF00017	FAI2307ALF00018	2406ALF00124		
Bordereau n°/ Mandat n°		bd 42 mdt 224	bd 42 mdt 225	bd 42 mdt 226	à numéroter		

3 LE PERSONNEL

3.1 Effectif

Nous devons être à 28 conducteurs afin d'assurer notre production dans les meilleures conditions possible, l'année 2023 a été difficile et nous constatons que nous avons passé notre année avec une moyenne de sous-effectifs à -2 conducteurs qui, compilé à notre taux d'absentéisme de 3,40%, a mis l'ensemble de nos collaborateurs dans la difficulté.

Sous effectifs moyen sur la ligne 272 année 2023														
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	25	23	24	25	26	24	24	25	28	28	32	28		
Besoin Cdt	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28	28		
Sous-effectifs	-3	-5	-4	-3	-2	-4	-4	-3	0	0	4	0	-2,00	3,40%

Comme nous pouvons le constater sur le tableau ci-dessous, notre taux de turnover a été encore haut sur l'année 2023 (39,29%) cela s'explique du fait de ne pas avoir l'effectifs pour produire notre offre sans dégrader les conditions de travail de nos salariés en termes d'heures supplémentaires, de repos, de diffusion de planning en avance, d'acceptation de congés payés. Toutes ces conditions réunies ne nous ont pas permis de stabiliser nos effectifs.

Turn Over L 272														
	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Aout	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre	Total	TurnOver
Entrée	0	2	1	0	0	0	0	0	0	0	4	1	8	39,29
Sortie	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	6	

3.2 Accords sociaux

Alpbus 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^{er} novembre 2022.**

Ainsi, pour le personnel de conduite :

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

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

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



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

3.3 Formations

Les formations métiers :

3.3.1 Parcours d'intégration et accueil sécurité

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

3.3.2 Formations billettique et tarification

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 Seynod et employés administratifs :

Collaborateur	Intitulé de l'action de formation	Nom de l'organisme de formation	Date de la formation	Nombre d'heures	Montant €HT
Chargée de recrutement et partenariats	Construire et développer une stratégie digitale de recrutement sur les réseaux sociaux	CHRISALIDE DIGITALE	16/01/2023	7,0	223,88
Chargée de recrutement et partenariats	Managers RPS	STIMULUS	27/04/2023	7,0	1 011,42
Conducteur 1 & 2	FCO	PROMOTRANS	17/04/2023 - 21/04/2023	35,0	1 926,00
Conducteur 3	Maître d'apprentissage	MMC FORMATIONS	10/03/2023 - 20/03/2023	7,0	280,00
Conducteur 4	Maître d'apprentissage	MMC FORMATIONS		7,0	280,00
Directeur d'exploitation	SST MAC	PROTECT'UP	30/06/2023	7,0	630,00
Conducteur 1 & 5	Gestion et prévention des conflits en transport interurbain	AFTRAL	18/12/2023	7,0	958,33
Responsable administratif	Harcèlements et agissements sexistes	EQUILIBRES	05/10/2023	7,5	204,15
Responsable exploitation	Gestion des déclarations AT	AYMING	04/04/2023	3,5	228,50
Responsable exploitation	Ordicars	PERINFO	21/12/2023	14,0	-
Responsable exploitation	SST initiale	PROTECT'UP	30/06/2023	14,0	-
Responsable exploitation	Développement des compétences de Manager interurbain	AFTRAL	19/12/2023 - 20/12/2023	14,0	479,17
Responsable marketing et relations clients	NE6 - L'information Voayeur	EQUANS	20/01/2023	7,0	750,00
Total général				137,00	6 971,45

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 et mesures correctives

23 cas de dysfonctionnements dont 10 ont engendré des pénalités et 3 contestés par Albus ont été constatés au courant de l'année.

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

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

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

Tableau récapitulatif des dysfonctionnements constatés et faisant l'objet de pénalités.

Date de transmission	Date course	Heure course	Course	Nature des incidents	Provenance	Canaux de transmission	Pénalité	Types de pénalité	Montant	Observations
17/01/2023 et 21/02/2023	10/01/2023	AS-272-30 & 38 (Opérées par Albanais Voyages) 07h00 La Motte et Cernex		1er service AS-30 effectué avec 10 minutes de retard, engendrant un retard supplémentaire sur le service AS-38 qui est chaîné après l'AS-30 (>> retard sur les 2 courses) Conséquences : les élèves ratent le début des cours à leur établissement scolaire et se font sanctionner	mail Joël GRUFFAZ 17/01/23 et 21/02/23	mail	Oui	Retard d'au moins 5 minutes du fait du Concessionnaire constaté en début de ligne A2, de type P2 et d'un montant de 200 €	400,00	
07/02/2023	07/02/2023	Course de 13h00 au départ de Genève aéroport		INCIDENT : un bouchon au niveau de l'accès de l'Aéroport de Genève a engendré un retard de 45 minutes. IMPACT : Course de 13h00 effectuée avec 45mn de retard au départ de l'Aéroport.	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
02/02/2023	31/01/2023	Course de 6h30 au départ d'Annecy Gare		Mardi 31 janvier l'absence simultanée de 3 conducteurs le matin, nous a obligé à supprimer la course de 6h30 au départ de Annecy gare, les clients ayant pu se reporter sur la course de 6h30.	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
02/02/2023	02/02/2023	COURSE : 7h30 au départ d'Annecy		INCIDENT : Nous avons un conducteur malade qui vient de nous prévenir de son absence IMPACT : retard de 10 mn au départ de la gare routière MESURE CORRECTIVE : Nous avons demandé à un conducteur effectuant une course arrivant de Genève (6h15 départ étoile arrivé gare routière Annecy 7h40) d'effectuer le service	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
27/01/2023	26/01/2023	Course : 16h55 au départ de Genève aéroport		INCIDENT : Accident entre notre car et un bus TPG vers l'arrêt Etoile (vitre cassée sur le car. Il n'y a pas de blessés). IMPACT : le car est immobilisé pour établir le constat MESURE CORRECTIVE : le 17h25 au départ de Genève aéroport récupérer les clients et fera une bifurcation par st Julien pour récupérer tous les clients du 16h55.	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
20/01/2023	18/01/2023	courses de 18h15 au départ de Annecy pour Genève Aéroport, et le 18h40 au départ de		2 autres courses, le mercredi 18 janvier, non exécutées à cause du verglas qui s'est abattu sur Annecy en soirée. Il s'agit des courses de 18h15 au départ de Annecy pour Genève Aéroport, et le 18h40 au départ de Genève. Nos véhicules ayant été immobilisés sur la ville de Annecy. Nous vous prions de nous excuser pour le temps mis à vous en informer.	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
20/01/2023	19/01/2023	la course de 7h00 au départ de Annecy en direction de Genève		La course de 7h00 au départ de Annecy en direction de Genève, qui n'a pu être effectuée. En effet, ce 19 janv. au matin nous avons dû acheminer plusieurs conducteurs de leur domicile au dépôt suite aux conditions climatiques de la veille et de ce matin-là. Mais, concernant cette conductrice cela n'a pas été possible, et nous n'avions plus de conducteur pour la remplacer. Les clients ont été pris en charge par le conducteur de la course suivante soit 7h30.	mail Thierry LEGRAND	mail	Non			
06/04/2023	28/02/2023	course de 11h34 à St Julien vers Annecy		le conducteur a refusé la vente d'un titre aller-retour à un usager qui n'a ainsi pas pu bénéficier du dispositif Car+Bus	mail Morgan MOUSSOURS	mail	Oui	Défaut de fonctionnement de l'un des équipements techniques/systèmes du véhicule ou le conducteur ne sait pas s'en servir - D1 de type P2	200,00	CONTESTE PAR ALPBUS
16/04/2023	15/04/2023	course du soir (heure ?)		le passager s'est plaint sur Facebook de s'être fait rouler dessus par le car (Micka HK)	mail David LICITRA	mail				en attente du rapport police sur les faits
26/04/2023	26/04/2023	Course « Omnibus », 05h45 Annecy Gare Routière – Lancy Pont Rouge Gare Étoile P+R »		non-respect de l'itinéraire contractuel	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	Non respect de l'itinéraire conventionnel sans motif impérieux. Une pénalité par course concernée. B3 de type P2	200,00	
13/06/2023	06/06/2023	Course départ de 16h35 de Lancy Pont-Rouge > Annecy		non passage du service de la ligne 272 devant desservir l'arrêt « Plan-les-Ouates – Galaise », à 16h48 le 06 juin dernier et en direction de Cruseilles.	mail Joël GRUFFAZ	mail	Non			Problème de travaux et de déviation en rapport sur le territoire cantonal, dont le transporteur n'a pas été informé ni par les TPG ni par les services du Canton ... (évoqué lors de la dernière réunion de suivi LIT). Transporteur non responsable, pas de pénalité.
21/06/2023	17/06/2023	Course "Express" de 12h15 Annecy Gare		Course pleine au départ (surcapacité liée au retours du festival d'animation d'Annecy) - Renfort de capacité non mis en place.	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	Non mise en œuvre d'un renfort de capacité D9 de type P3	400,00	



Date de transmission	Date course	Heure course	Course	Nature des incidents	Provenance	Canaux de transmission	Pénalité	Types de pénalité	Montant	Observations
12/07/2023	28/06/2023	course de 6h15, entre Allonzier et Annecy au niveau de Eglise des Fins		Comportement inapproprié du conducteur (le conducteur a freiné d'un coup sans prévenir pour faire comprendre à l'usager qu'être debout quand le véhicule roule est dangereux)	mail David GARDIN	mail	Oui	Toute non conformité à l'une des stipulations des pièces contractuelles fait l'objet d'une pénalité (P1)	100,00	article 23 "Dans ses fonctions de conduite, le conducteur doit respecter les prescriptions suivantes : - Adopter une conduite souple sans accélération brusque, coup de frein intempestif ou manœuvre inutile" CONTESTE PAR ALPBUS
24/07/2023				Véhicules courses scolaires sous-traitées à Albanais Voyages sans livraison - TEMSA LD13 immatriculé EW-814-WD - TEMSA MD9 immatriculé FD-780-HS	mail Yulia DOBERVA	mail	Non			Reprise en propre par Alpbus à la rentrée des services sous-traités à Albanais Voyages. Nous effectuerons en priorité les services avec les cars MAN de réserve qui sont au couleur, le temps de la mis en conformité du parc qui y sera affecté. Suivi LIT 03/10/23 : Véhicules désormais équipés de la livrée
26/07/2023	20/06/2023 et 22/06/2023	course de 6h15 au départ de Lancy Pont Rouge		passages en avance (passage à l'arrêt Pringy Gare à 7h20 au lieu de 7h30)	mail David GARDIN	mail	Oui	départ ou passage en avance à un arrêt d'au moins deux minutes (A1, P2) x2 courses	400,00	2 courses. CONTESTE PAR ALPBUS
26/07/2023	20/07/2023	au départ de l'aéroport à 16h40		Passage en avance à l'arrêt Galaise à 17h09 au lieu de 17h13.	mail David GARDIN	mail	Oui	départ ou passage en avance à un arrêt d'au moins deux minutes (A1, P2)	200,00	
26/07/2023	08/07/2023	au départ d'Annecy gare routière à 10h15			mail David GARDIN	mail	Oui	non observation d'un arrêt alors qu'un usager avait manifesté son intention de descendre ou de monter dans le véhicule (A3, P2)	200,00	
27/07/2023	26/06/2023	au départ d'Annecy à 12h15		véhicule complet à l'arrêt Colombière à Annecy, renfort de capacité non mis en place.	mail David GARDIN	mail	Oui	absence de doublage, doublage non réalisé dans les délais prévus (D9, P3)	400,00	
18/08/2023	25/04/2023 et 10/05/2023			Usager laissé sans réponse suite à sa réclamation (billet 10 trajets ayant des trajets décomptés plusieurs fois)	mail Joël GRUFFAZ	mail	Non			médiateur a été saisi, en attente Réponse F. VERMILLARD : "En l'absence de Hanta Laporte, je reprends ce dossier. Après investigation, nous nous trouvons dans un cas complexe ou nous ne pouvons malheureusement rien contrôler. En effet en l'absence d'un numéro de carte Ourà, d'un justificatif d'achat, etc... il est compliqué de regarder sur BO Ourà les validations d'un même titre. Les conducteurs, eux nous assurent que cela n'a pas pu être possible, mais cela revient à parole contre parole. Sans plus d'élément de preuve et de justificatif de la part de l'usagère, je ne peux malheureusement pas apporter plus de réponses."
04/10/2023	26/09/2023	course de 6h45 au départ d'Annecy		Réclamation N°530 - Mme CAVALLARI - courses non effectuée	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4, P3)	400,00	
27/09/2023	01/09/2023	course omnibus de 17h15 au départ d'Annecy		surcharges, renfort de capacité non mis en place	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	absence de doublage, doublage non réalisé dans les délais prévus (D9 de type P3)	400,00	
11/10/2023	22/09/2023	course « Express » de 06h45 au départ d'Annecy		Course non effectuée, problème d'exploitation de dernière minute qui n'a pas permis de trouver de solution de remplacement	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	Course non effectuée, sauf cas de force majeure, cause exonératoire, ou de grève légalement déclenchée (B4, P3)	400,00	Demande de majoration par la Région faisant référence à la réclamation du 26/06/2023 - le constat du 22/09 vaudrait pour récidive d'un événement ayant eu lieu après et non notifié dans les délais.
21/11/2023	04/10/2023	course de 6h10 au passage de St-Julien		Usagère expliquant être détentrice d'un abonnement valide n'ayant pas pu être lu par le lecteur du terminal. Le titre ne pouvant être lu, l'accès à bord lui a été refusé par le conducteur - Réclamation Mme Karen THULLIER	mail Joël GRUFFAZ	mail	Oui	Défaut de fonctionnement de l'un des équipements techniques/systèmes du véhicule ou le conducteur ne sait pas s'en servir (D1 de type P2)	200,00	Demande d'application par RAURA
22/11/2023	20/11/2023	course de express de 16h au départ de l'Aéroport		Le bus est parti à 16h19 de lancy bachet gare au lieu de 16h25 initialement prévu - Réclamation Mme Audrey LANZA	mail Joël GRUFFAZ	mail	?			

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.

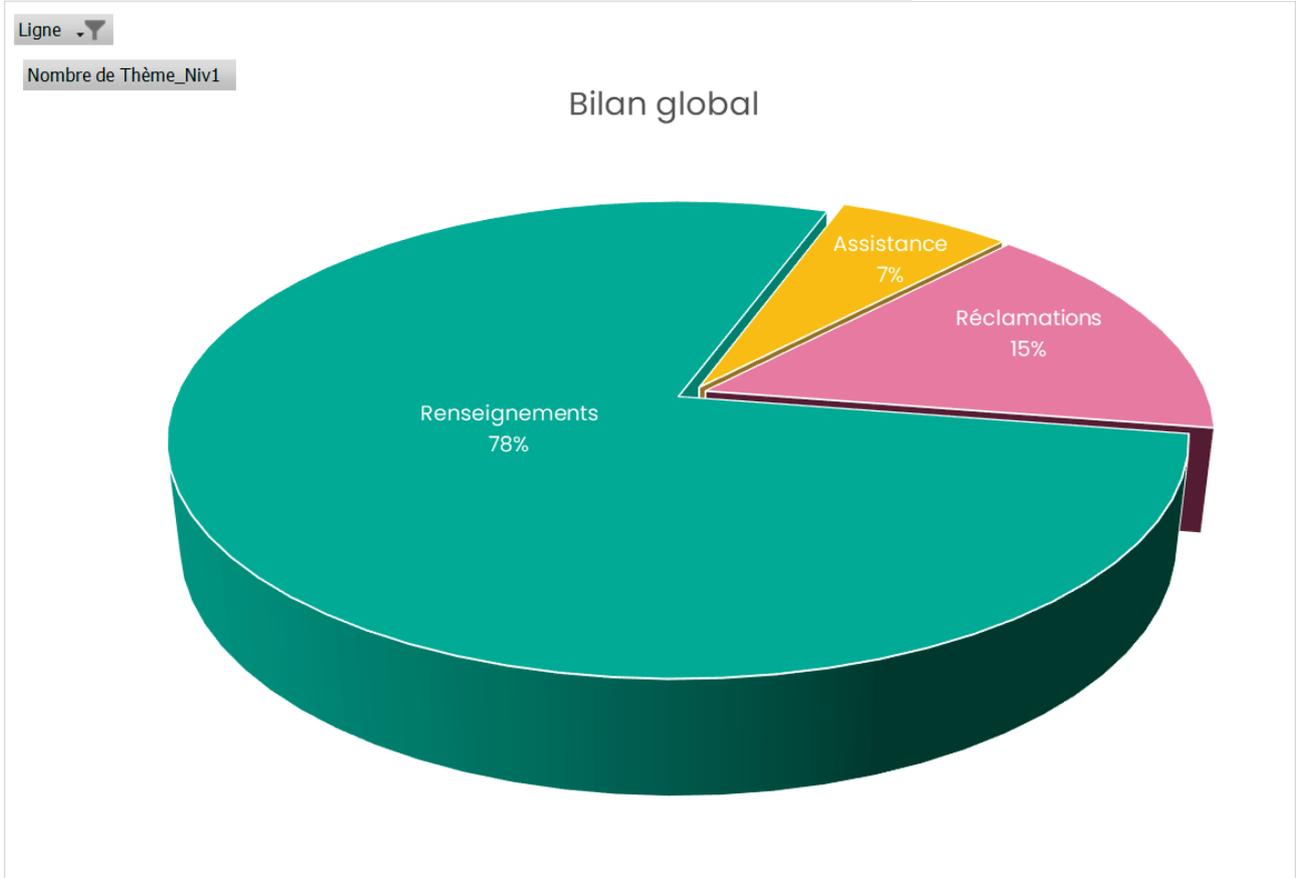
Ci-dessous la catégorisation des thèmes selon la nature des appels.



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

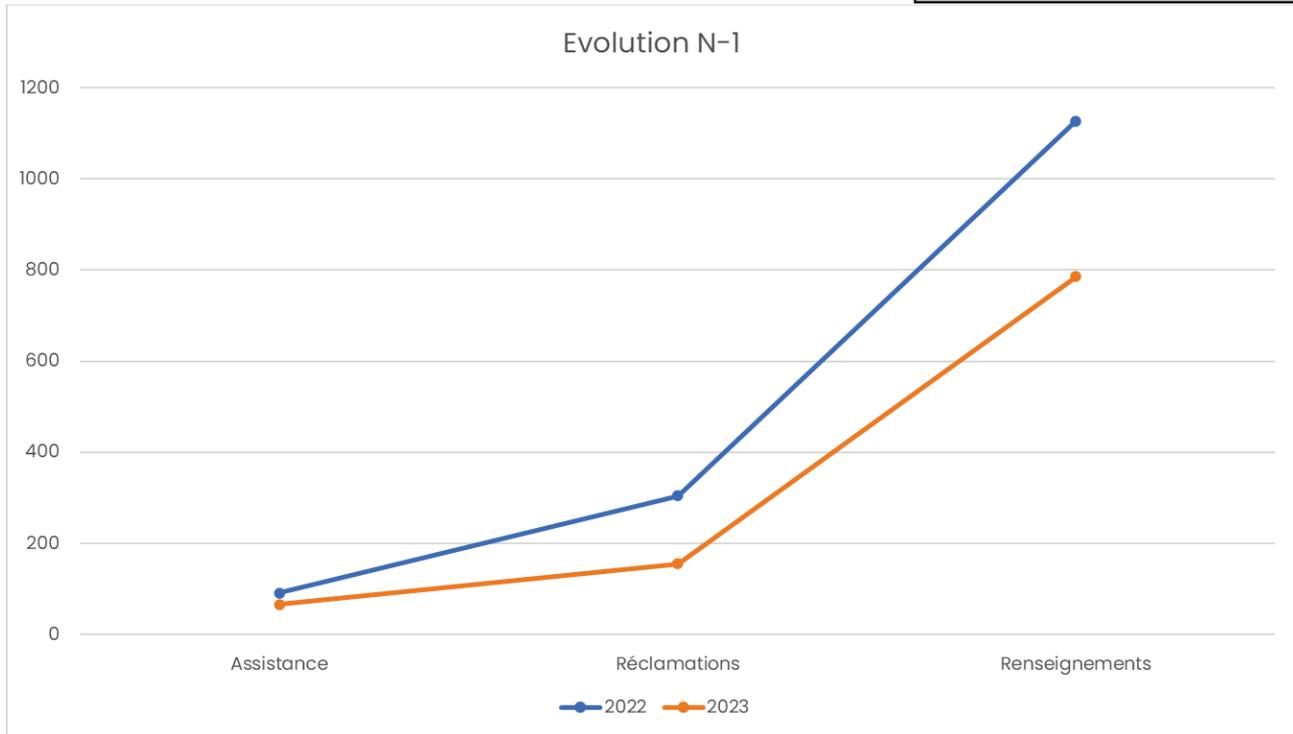


4.2.1 Bilan global



Étiquettes de lignes ▾	Nombre de Thème_Niv1
Assistance	66
Réclamations	155
Renseignements	786
Total général	1007

4.2.2 Evolution N-1



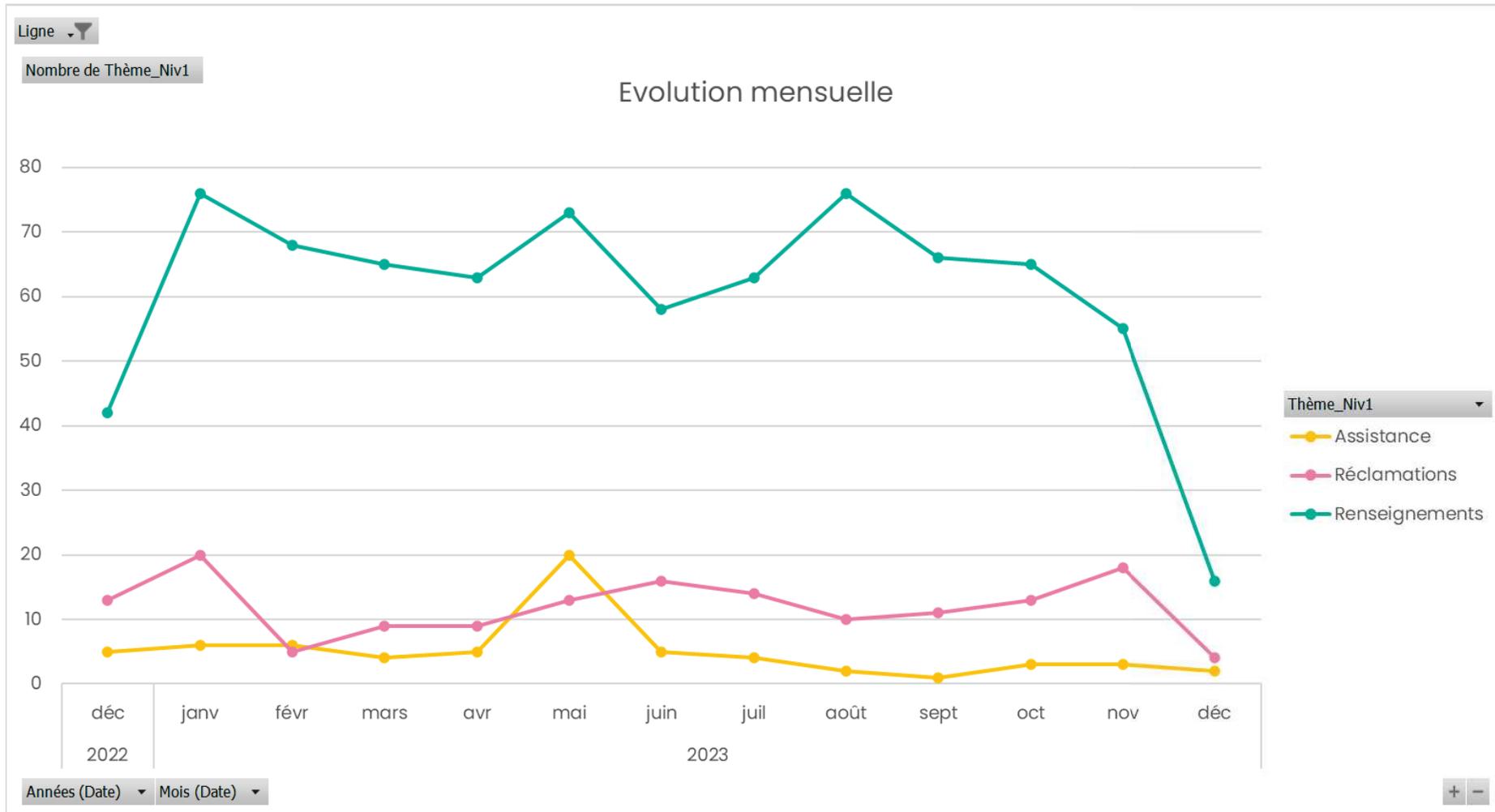
Assistance : l'utilisateur a besoin d'accompagnement et d'assistance dans ses démarches. L'appel dure 4 à 5 minutes.

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

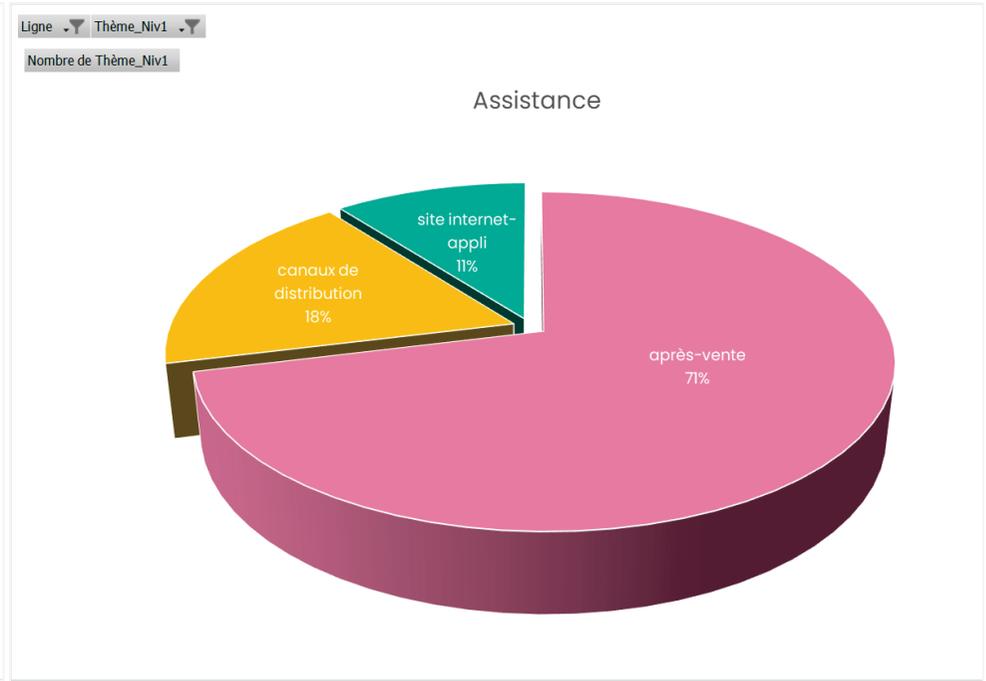
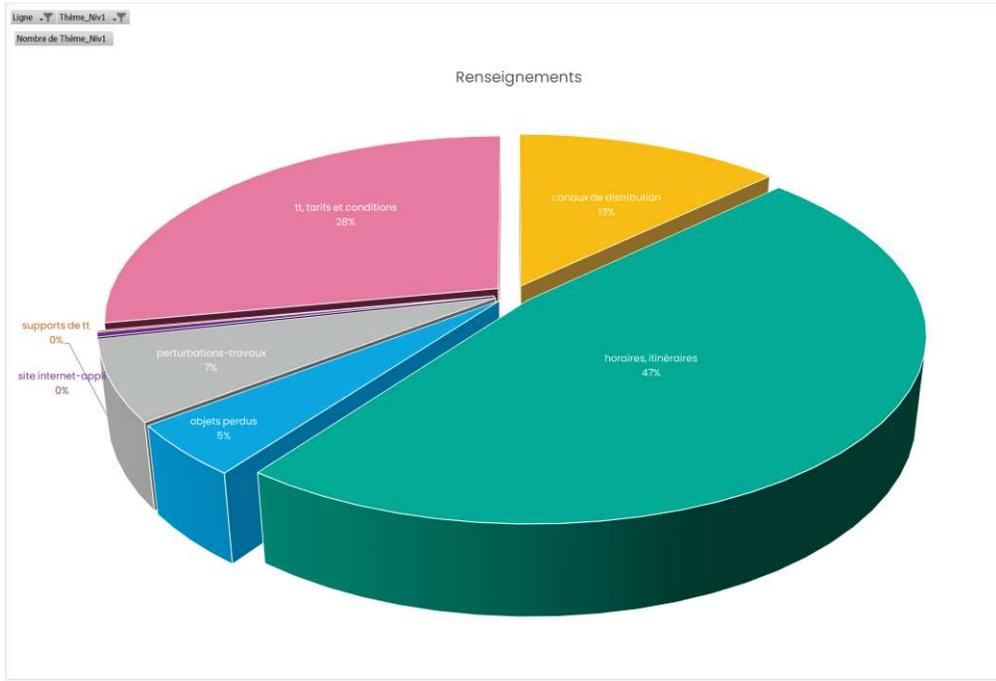
Réclamation : l'utilisateur verbalise son mécontentement.

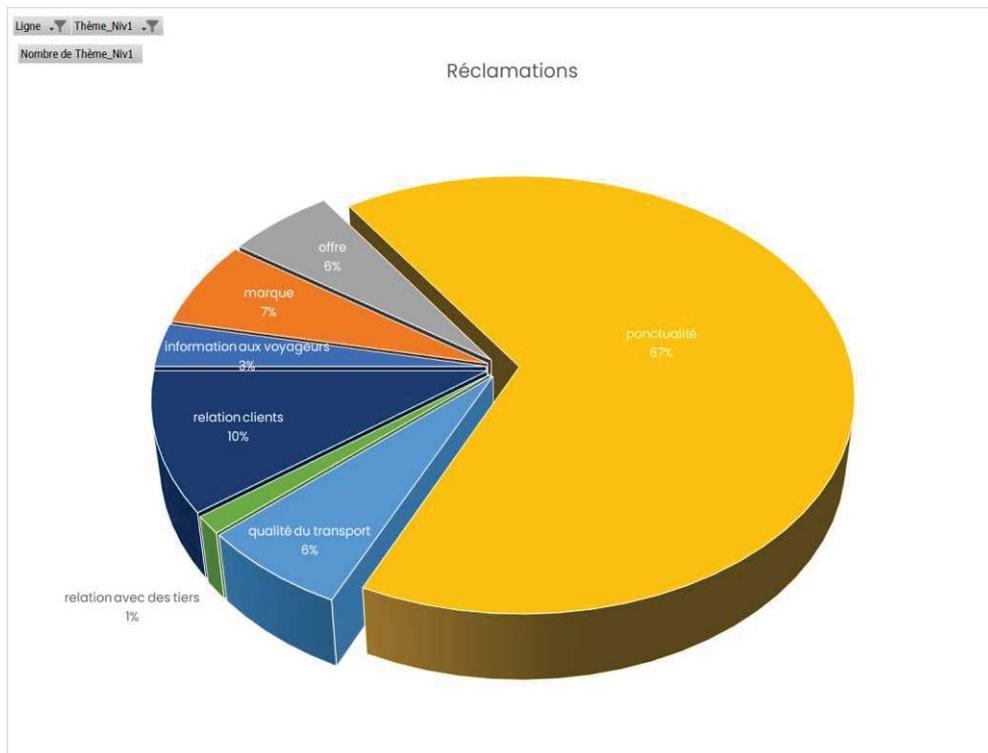
Si les appels pour une assistance restent à peu près identiques, on constate cependant une baisse significative des demandes de renseignement et les réclamations.

4.2.3 Evolution mensuelle



4.2.4 Sujets principaux par thème





Les appels catégorisés en assistance concernent en grande majorité l'après-vente et principalement portent sur des bugs de l'application tpg+.

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.

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	238 291	269 691	10 018	11 134	15 061	18 419	13 897	18 948	20 531	24 297	16 601	19 111	21 908	23 793
Rappel CEP	233 452		9 727		19 454		19 454		19 454		19 454		19 454	
Rapport réel / contractuel	2%	16%												
N-1	66 772	78 819	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND
% par rapport au même mois de l'année N-1	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND	ND

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	25 568	26 404	19 726	22 526	21 869	23 029	24 070	26 026	22 544	25 354	20 386	23 881	6 112	6 769
Rappel CEP	19 454		19 454		19 454		19 454		19 454		19 454		9 727	
Rapport réel / contractuel														
N-1	ND	ND	ND	ND	12 710	15 889	14 938	18 414	16 850	18 761	16 841	19 583	5 433	6 172
% par rapport au même mois de l'année N-1	ND	ND	ND	ND	172,1%	144,9%	161,1%	141,3%	133,8%	135,1%	121,0%	121,9%	112,5%	109,7%

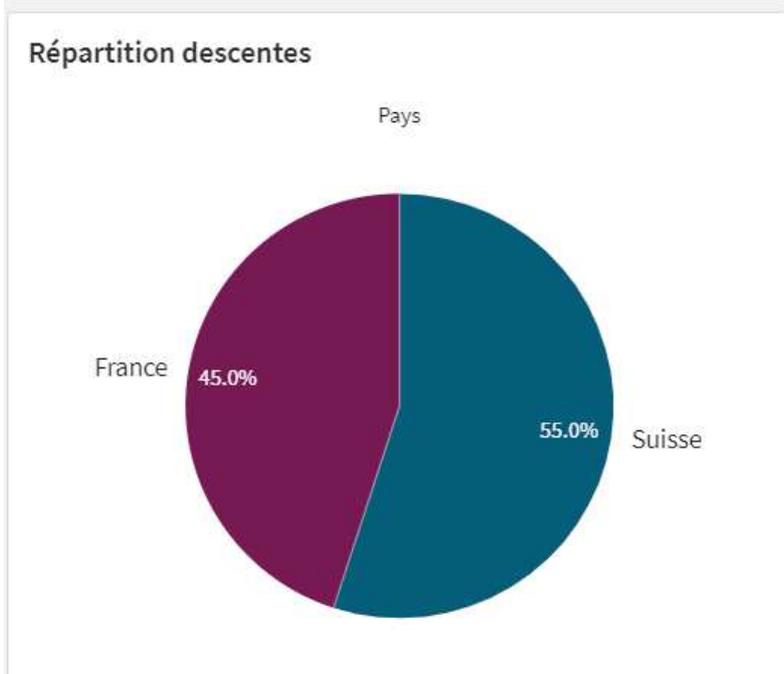
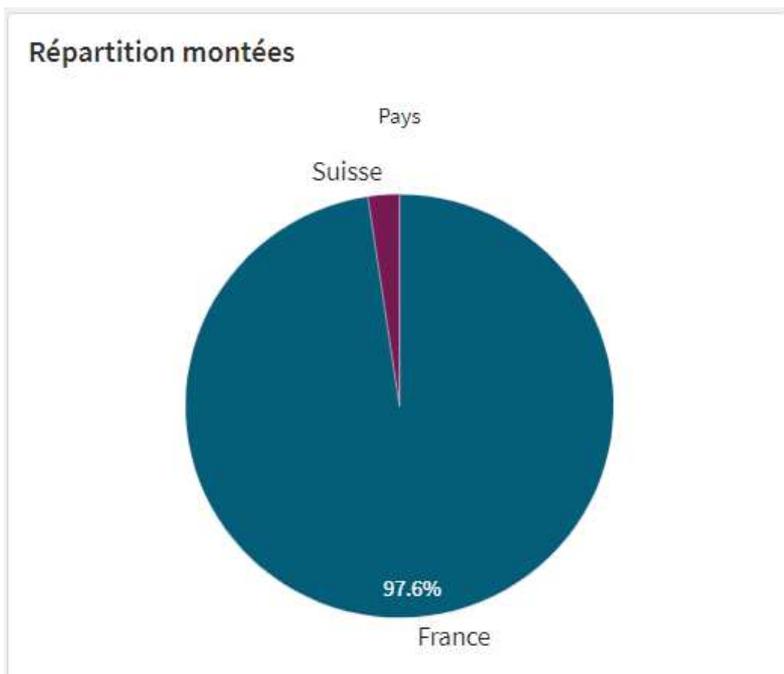


4.3.2 Fréquentation par service

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

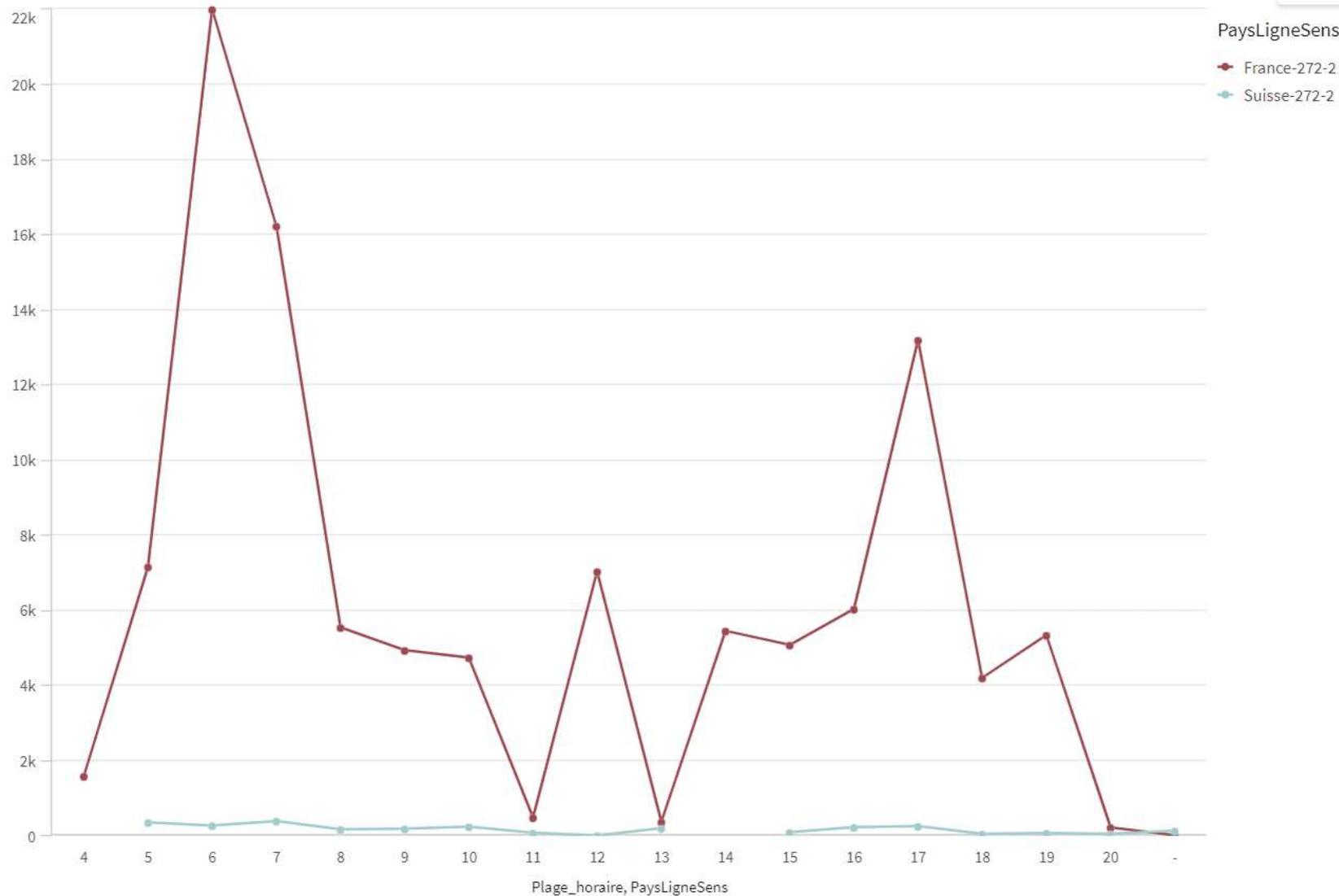
4.3.2.1 Sens France vers Suisse

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
439,6	10,66	186,6	228,1





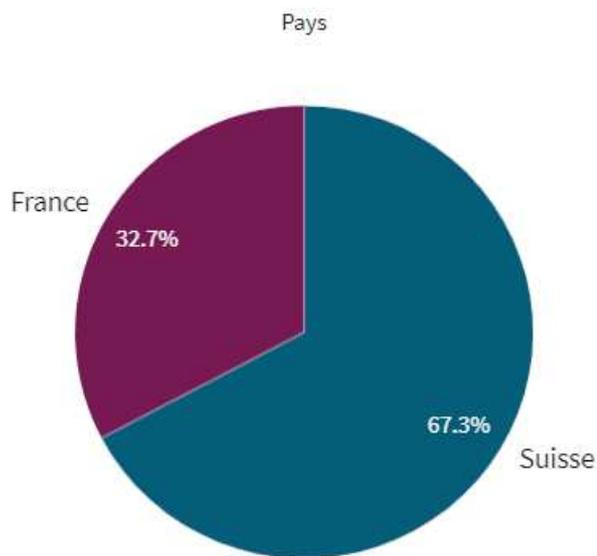
Montées par tranche horaire



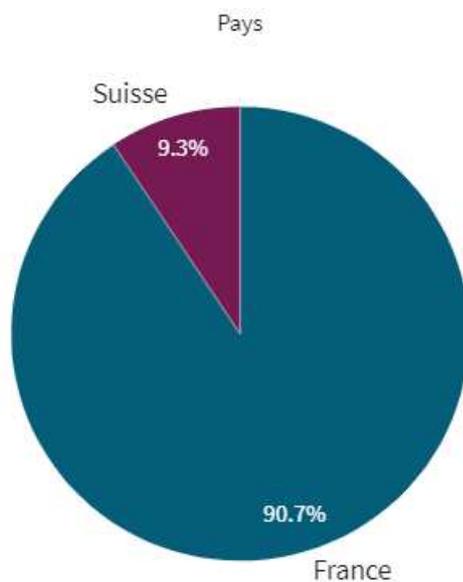
4.3.2.2 Sens Suisse vers France

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
152,1	312,6	396,2	40,82

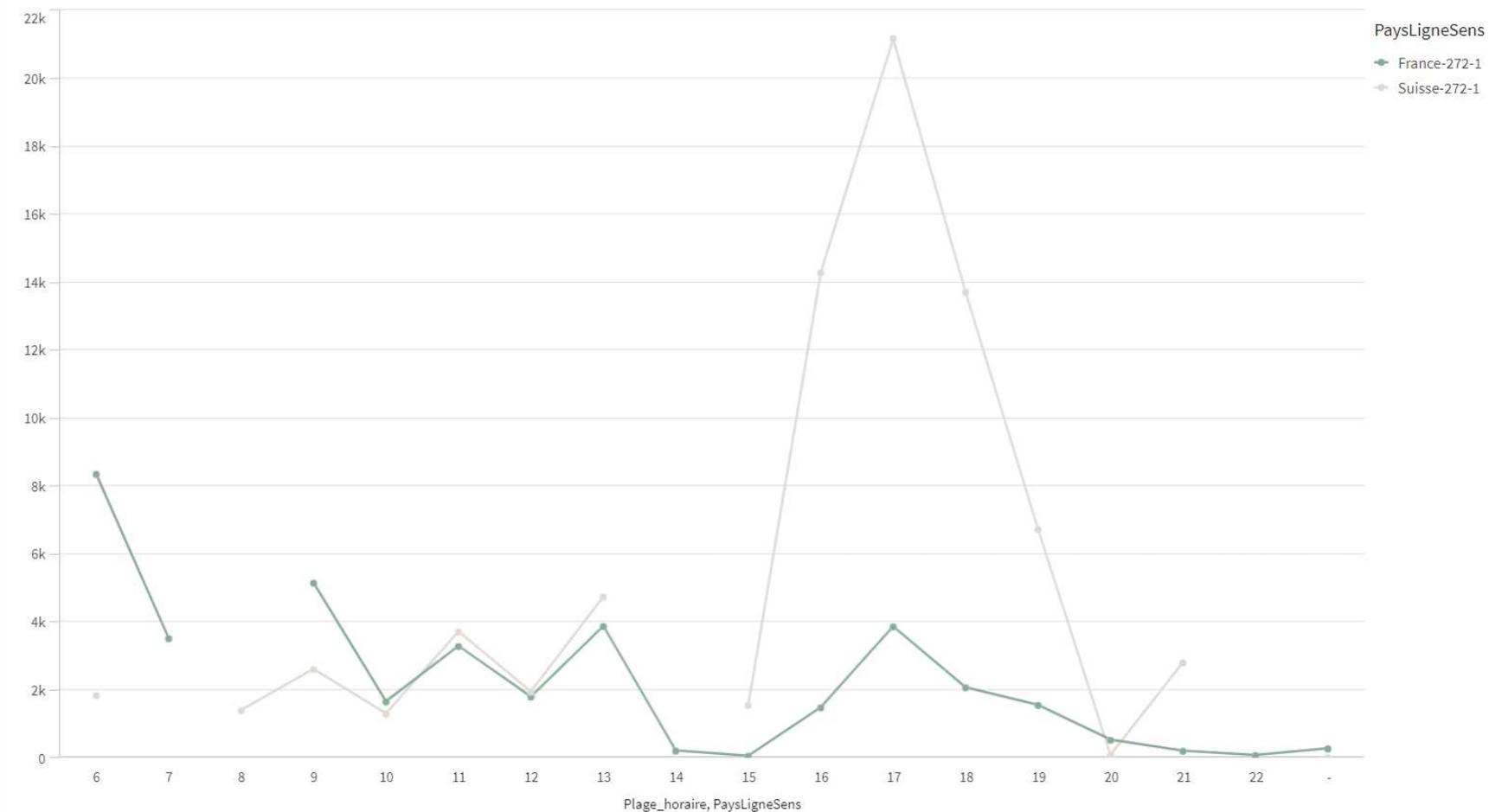
Répartition montées



Répartition descentes

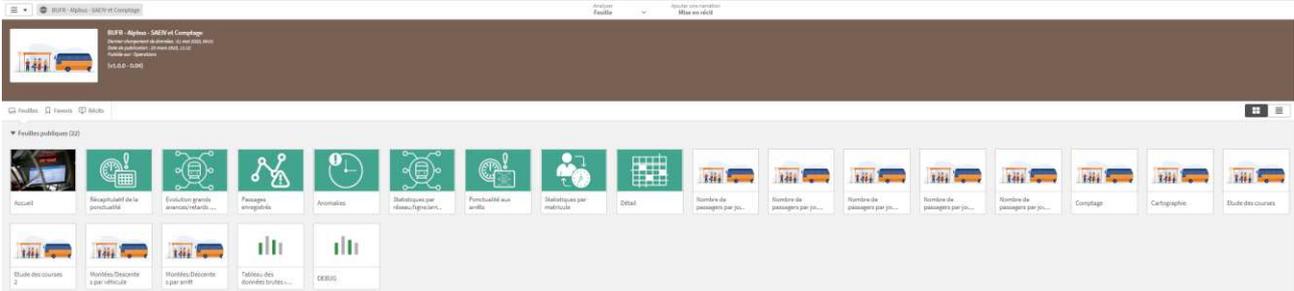


Montées par tranche horaire



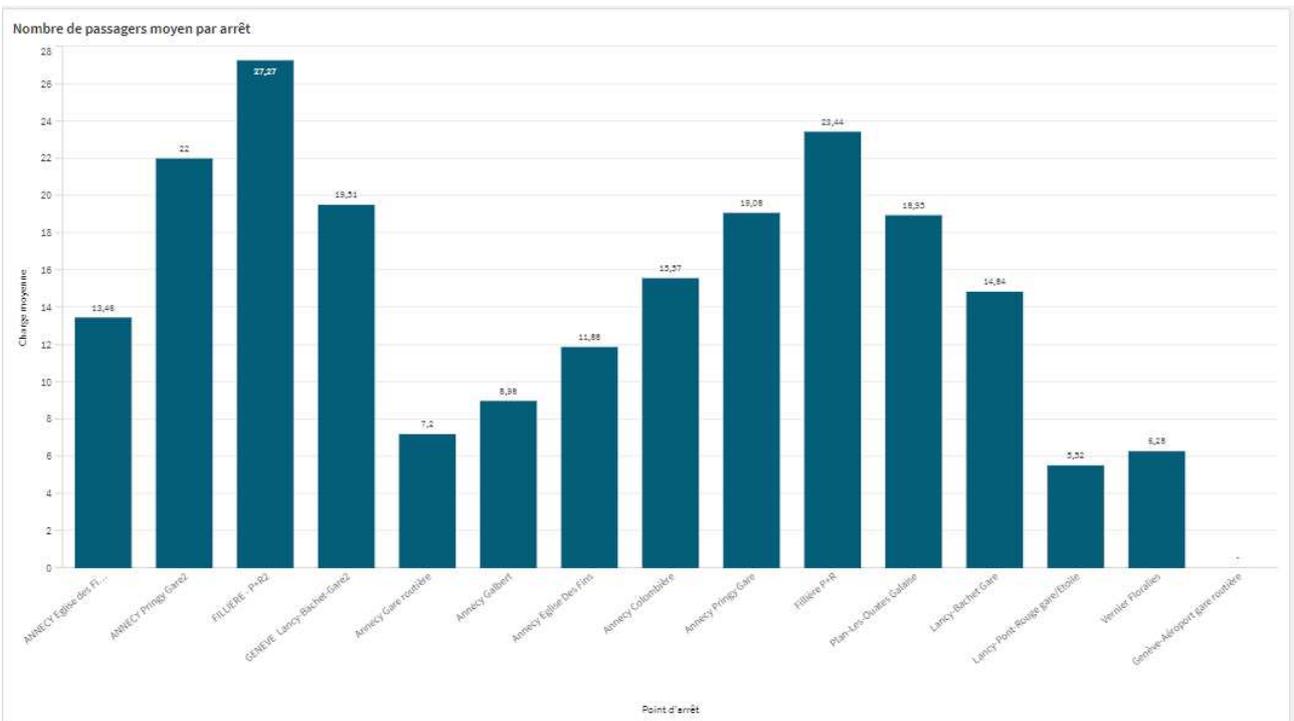
4.3.3 Charges moyennes par arrêt

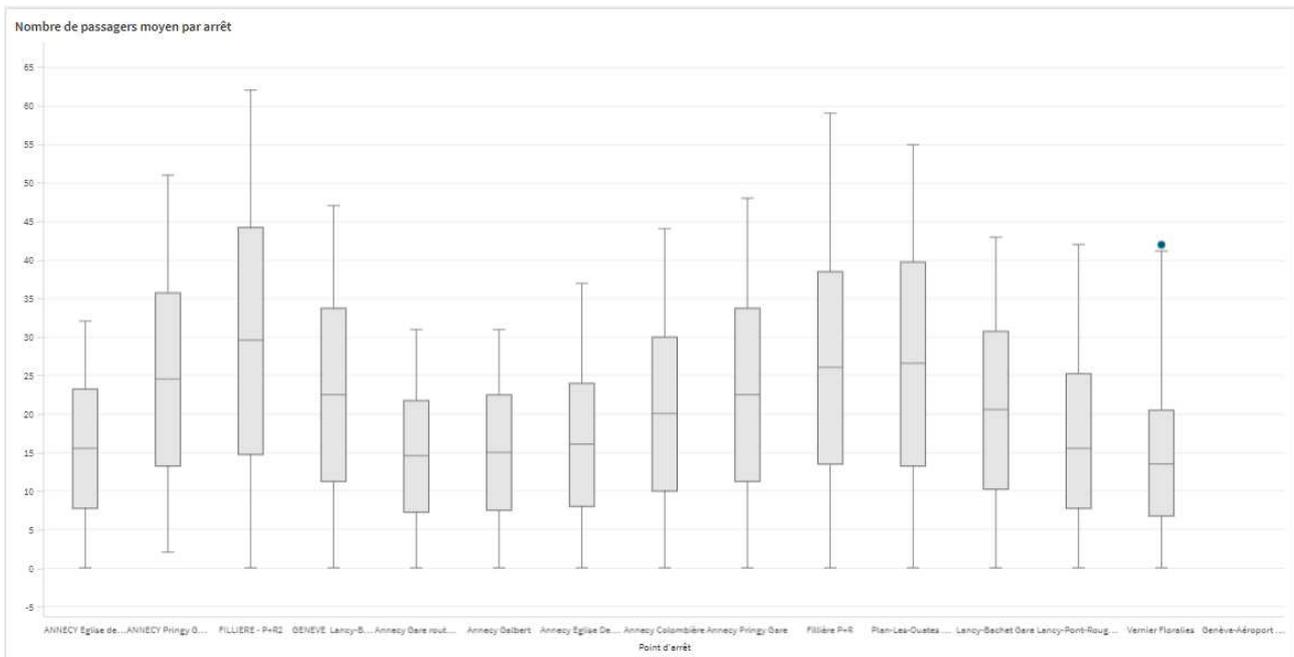
L'analyse des données de fréquentation est automatisée dans l'application QlikSense qui nous permet d'avoir une vue très rapide de nos indicateurs. Cette analyse fine des usages de la ligne nous permet d'actionner et piloter les bons leviers de développement.



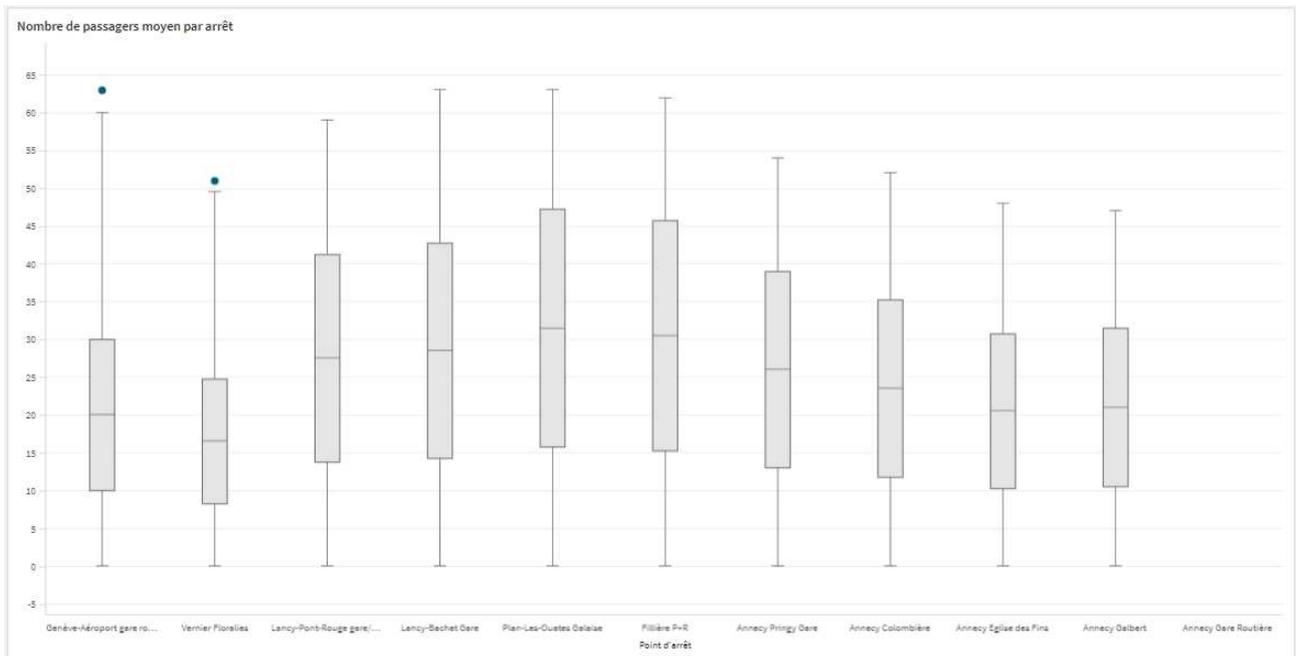
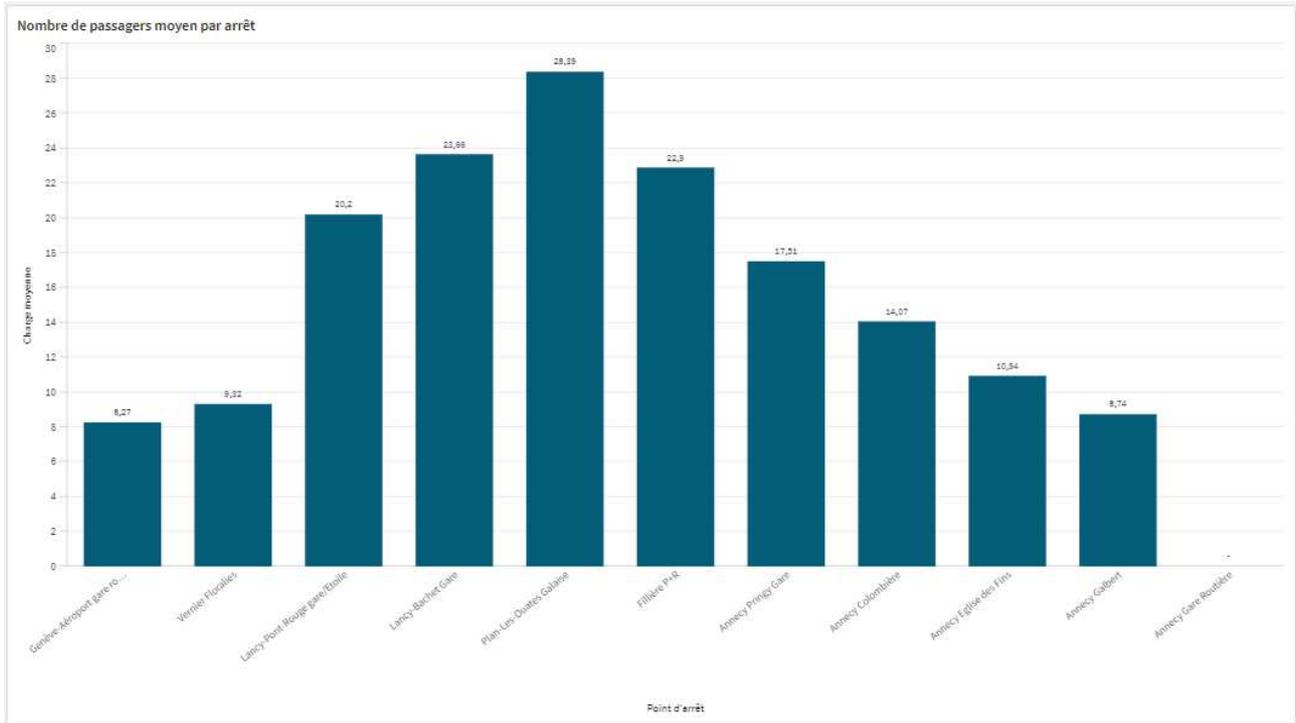
4.3.3.1 Services Express

France >> Suisse





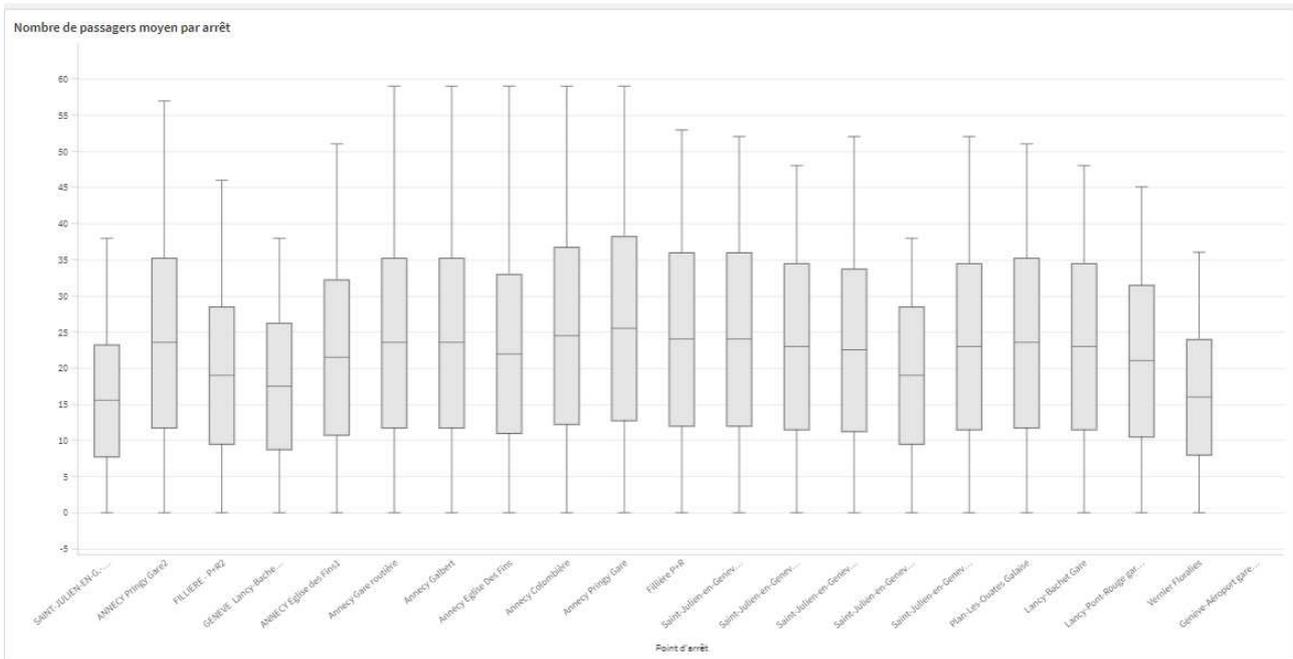
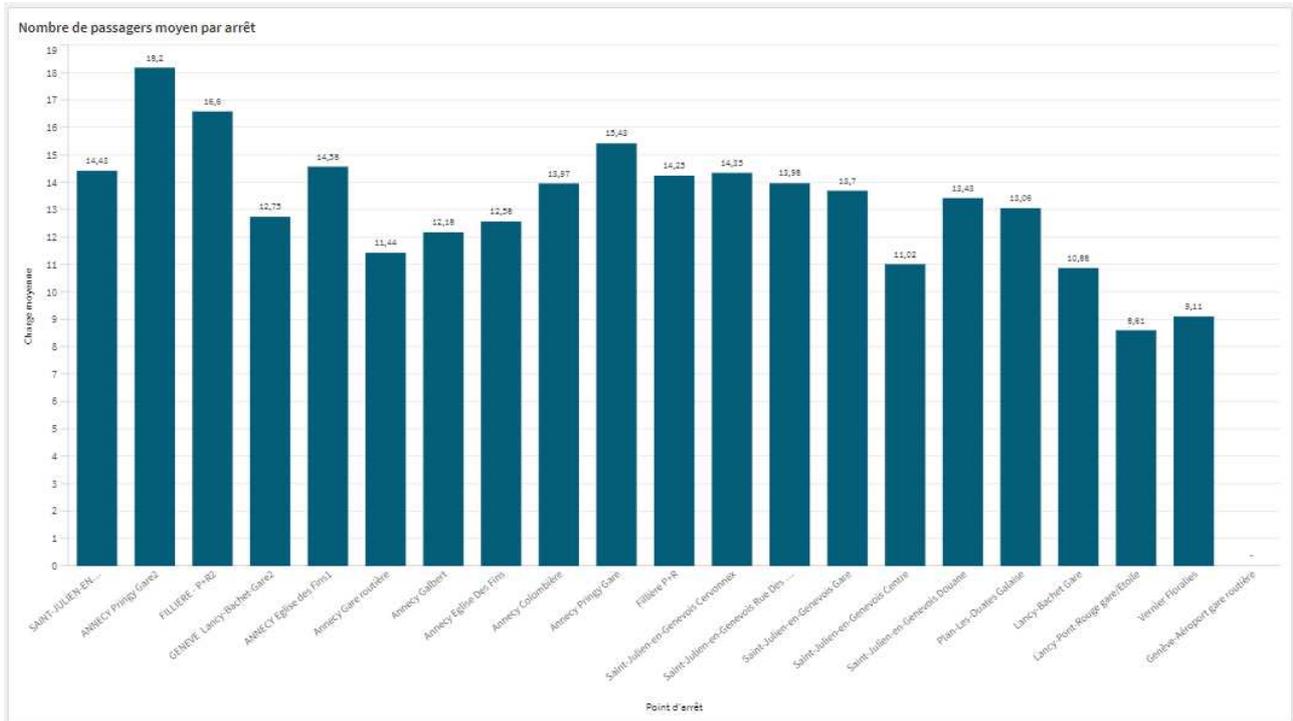
Suisse >> France



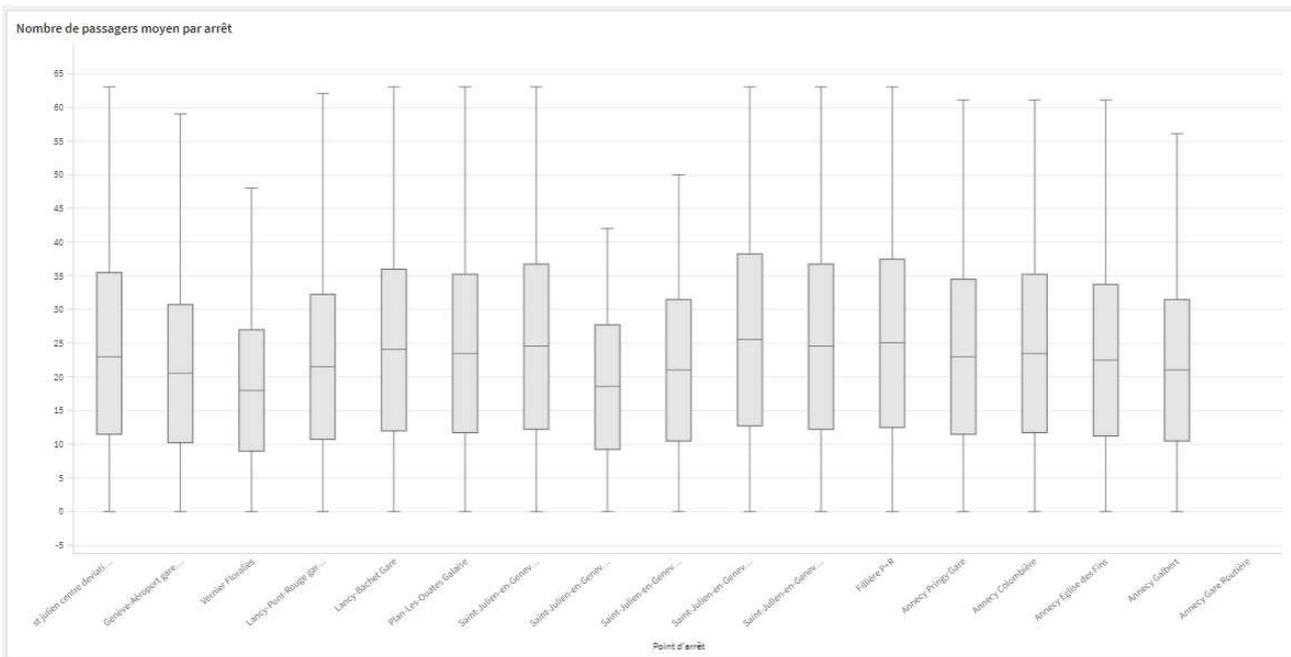
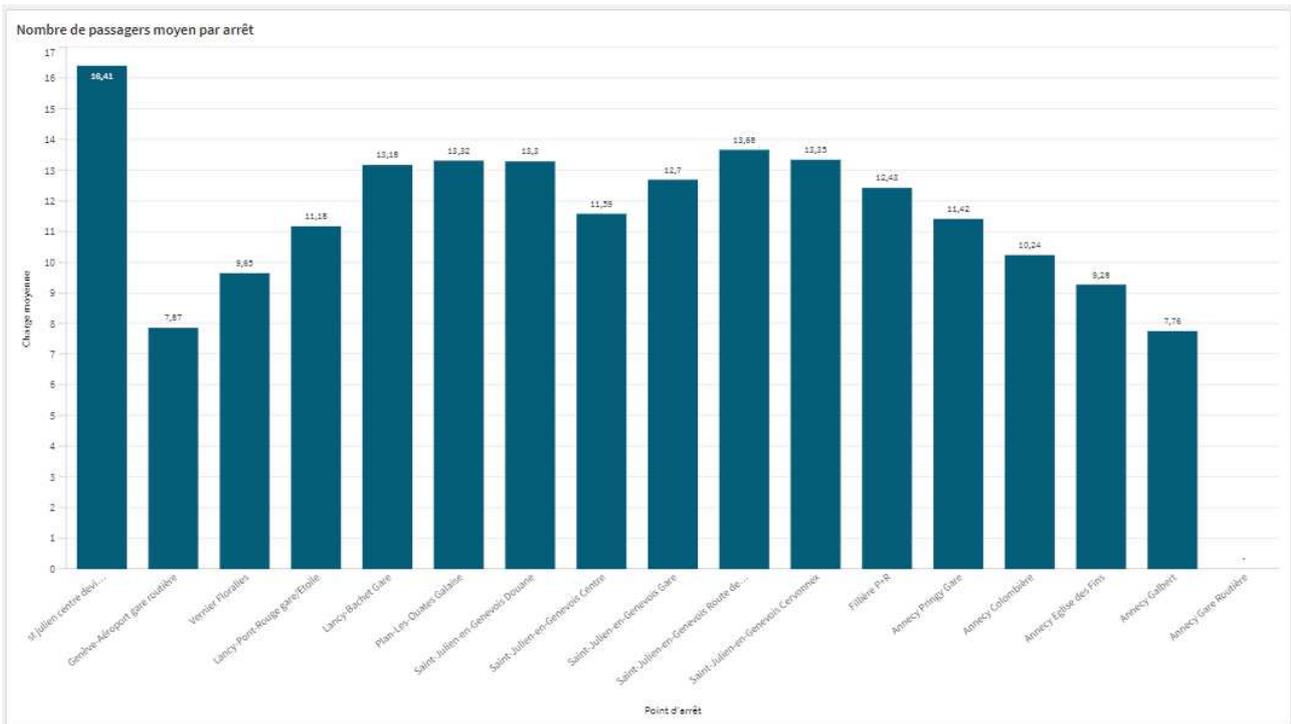


4.3.3.2 Services semi-express

France >> Suisse

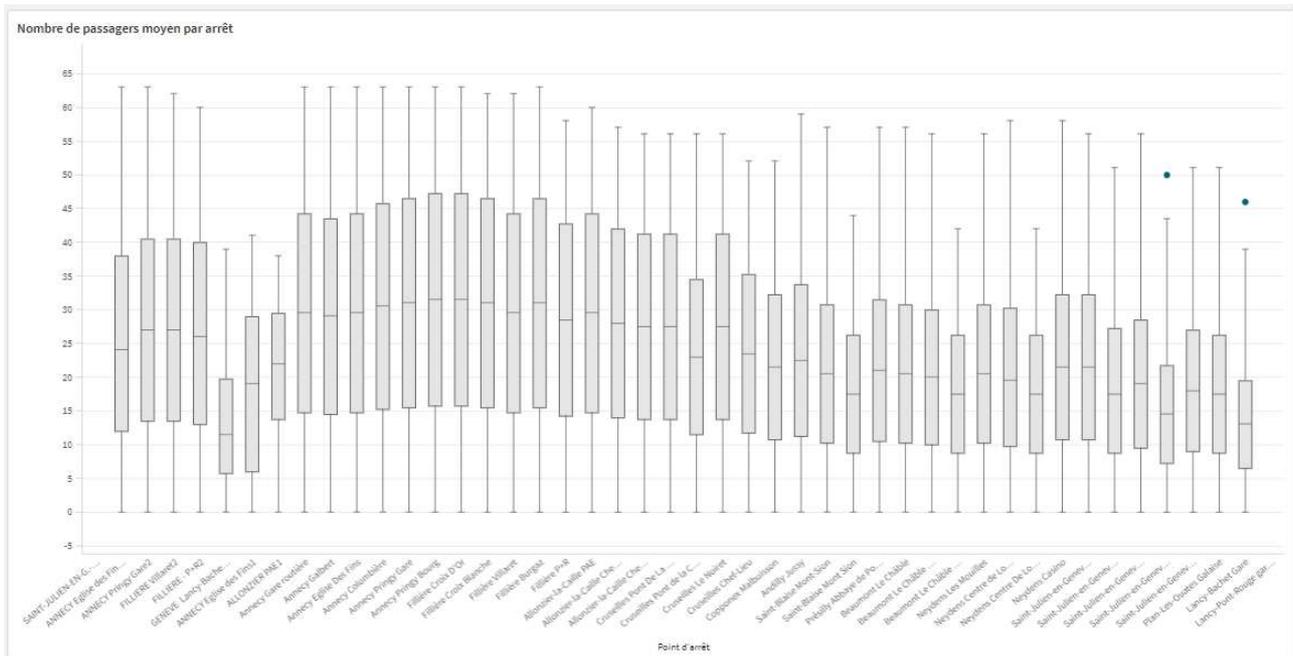
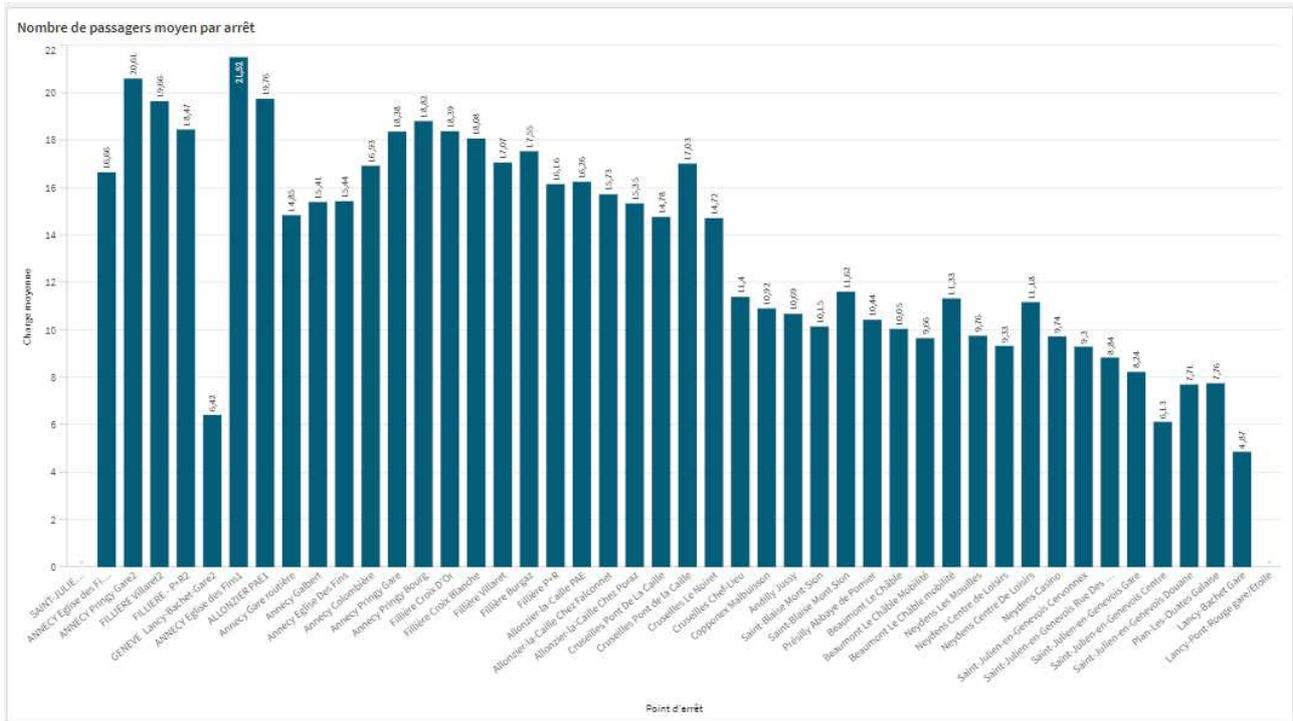


Suisse >> France



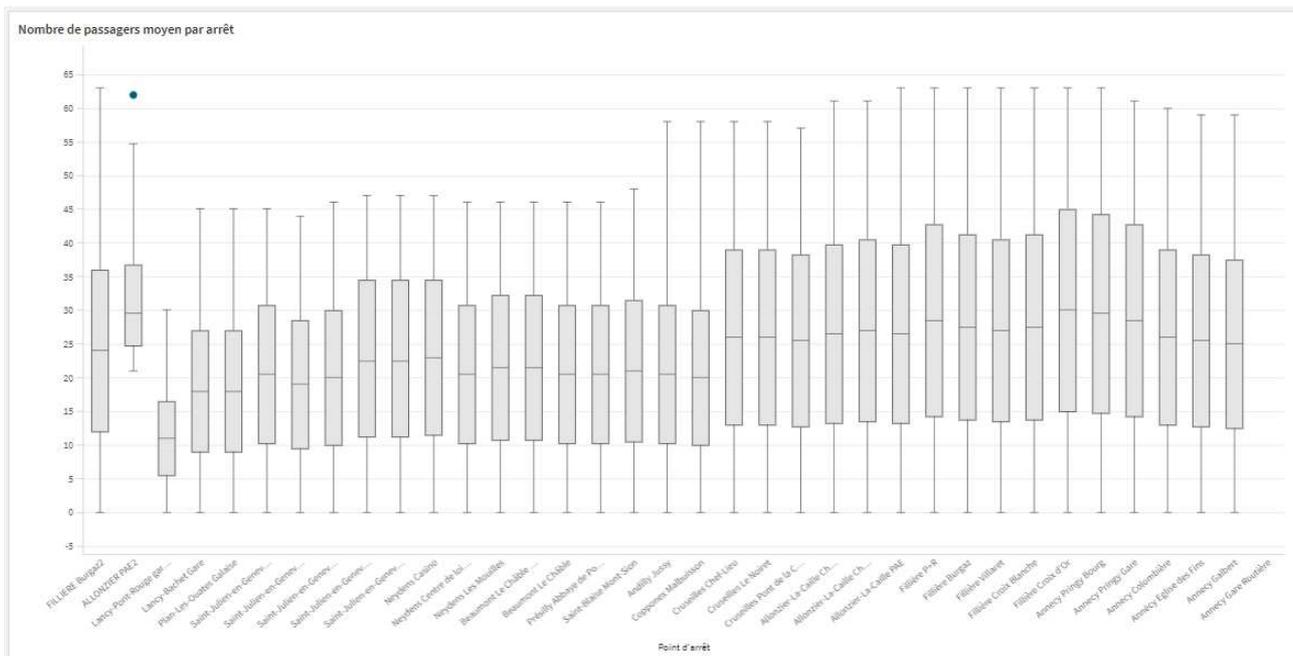
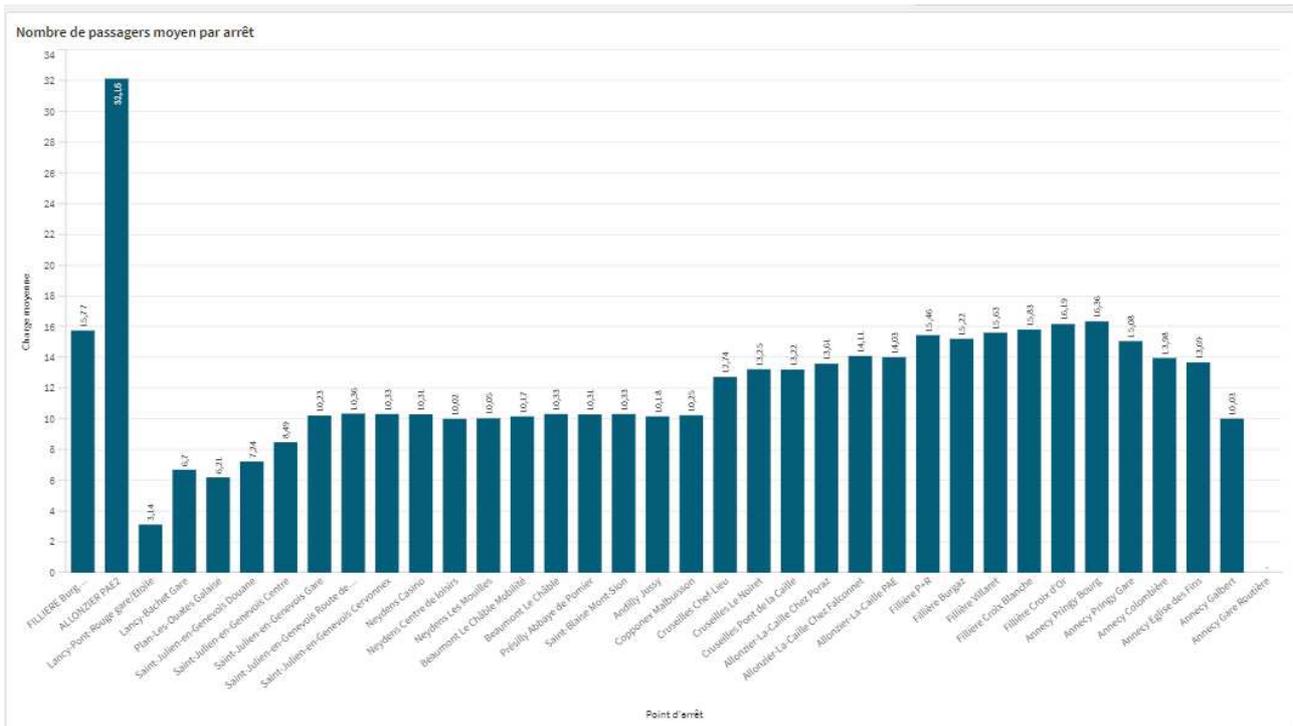
4.3.3 Services omnibus

France >> Suisse



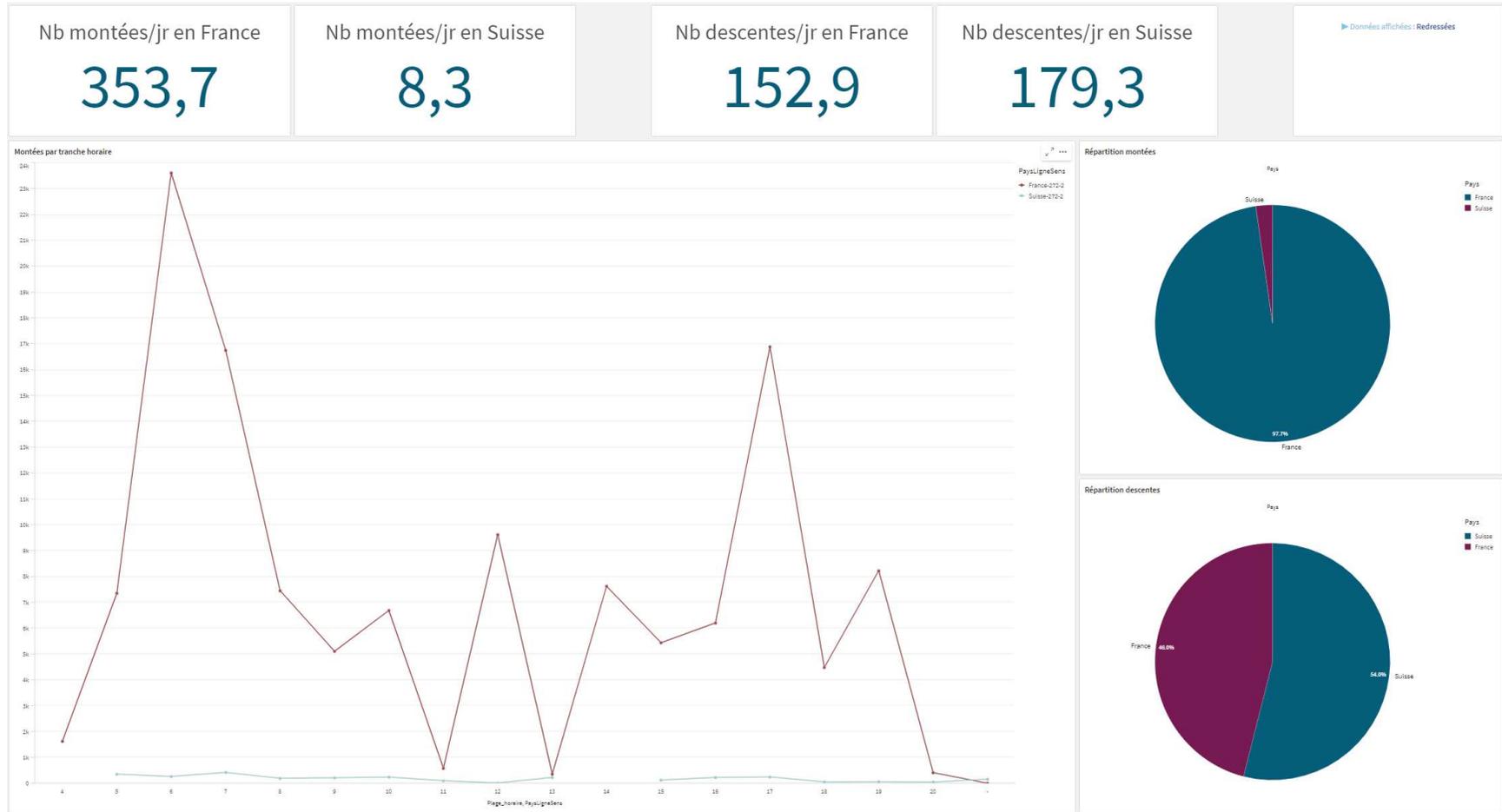


Suisse >> France



4.3.4 Bilan par trajets

France >> Suisse



Suisse >> France

Nb montées/jr en France

125,4

Nb montées/jr en Suisse

237,5

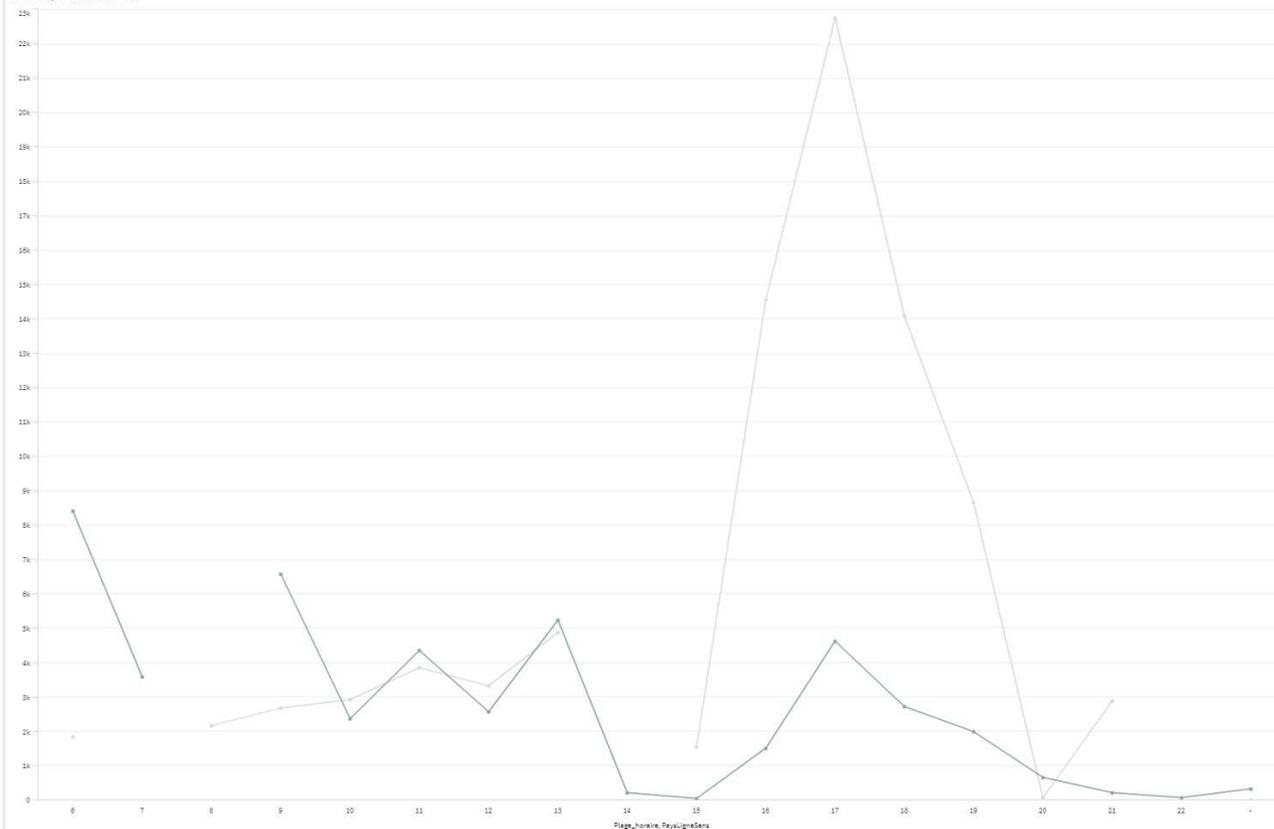
Nb descentes/jr en France

308,3

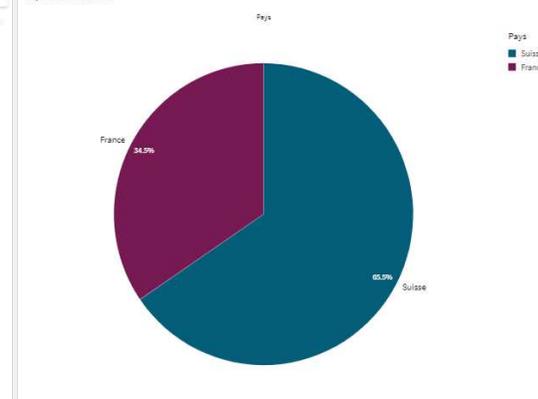
Nb descentes/jr en Suisse

29,79

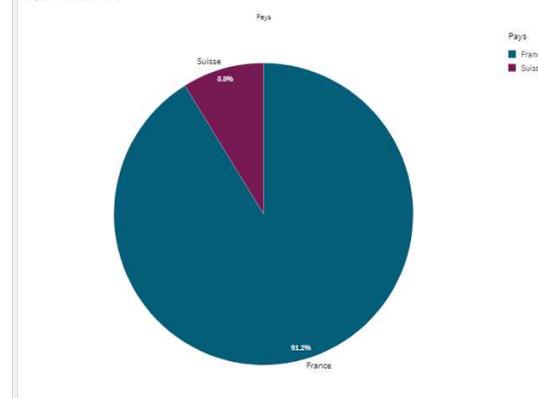
Montées par tranche horaire



Répartition montées



Répartition descentes



Il apparait clairement un usage de pendulaires en heure de pointe avec une majorité de trajets transfrontaliers.

La pointe du soir dans le sens Annecy-Genève relève d'un autre usage avec 90% de trajets franco-français.

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

Au global :

- 5% de cabotage zone 10.
- 40% De trajets franco-français
- 55% de trajets transfrontaliers

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°

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 - Rhone Alpes, Autocars roulant au gaz naturel Bio comprimé (Bio CNG), 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
26 autocars Bio CNG

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 DES 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

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. En 2023, nous avons également travaillé en proximité avec le Pôle Emploi de Meythet, spécialisé dans les métiers du transport sur le bassin Annecien. Ainsi, nous avons

organisé avec eux des informations collectives dans nos locaux de Seynod. Ces informations collectives ont été suivies de période d’immersion dans notre entreprise et de mise en formation initiale.

Voici ci –dessus le bilan 2023 des formations initiales avec obtention d’un titre professionnel mises en œuvre pour le centre d’exploitation de Seynod :

		NOMBRE DE FORMATION	SITE AFFECTATION
PROMOTRANS	DU 24/04/2023 AU 26/07/2023	1	SEYNOD
	DU 12/06/2023 AU 15/09/2023	3	SEYNOD
	DU 16/08/2023 AU 13/11/2023	1	SEYNOD
	DU 06/11/2023 AU 09/02/2024	1	SEYNOD

		NOM	SITE AFFECTATION
AFTRAL	DU 27/04 AU 28/07/2023	1	SEYNOD
	DU 30/08 AU 24/11/2023	1	SEYNOD

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 deux maitres d'apprentissage sur le centre de Seynod.

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 ne sont pas allés jusqu'au but du process.

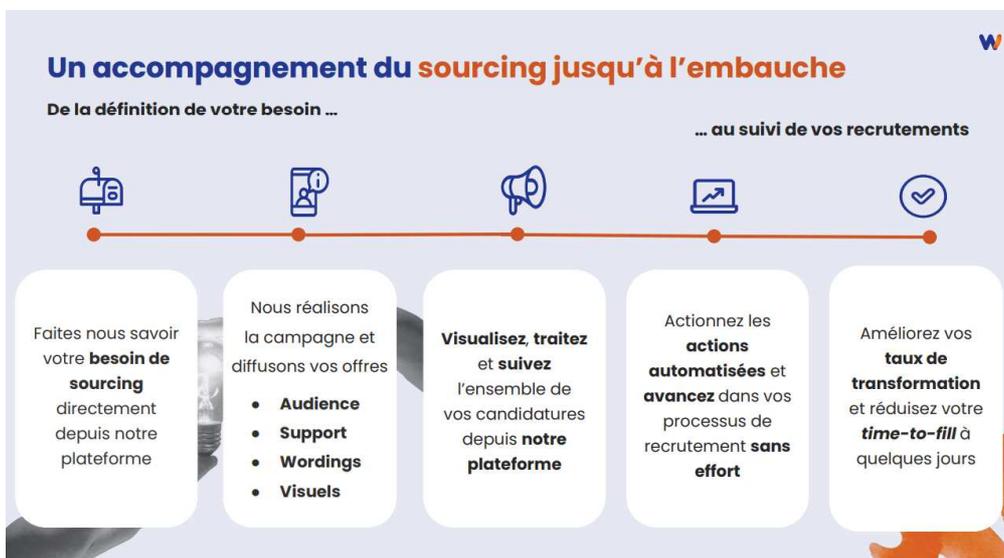
Ce dispositif ne sera pas reconduit en 2024.

4.4.1.6 Des méthodes de sourcing innovantes.

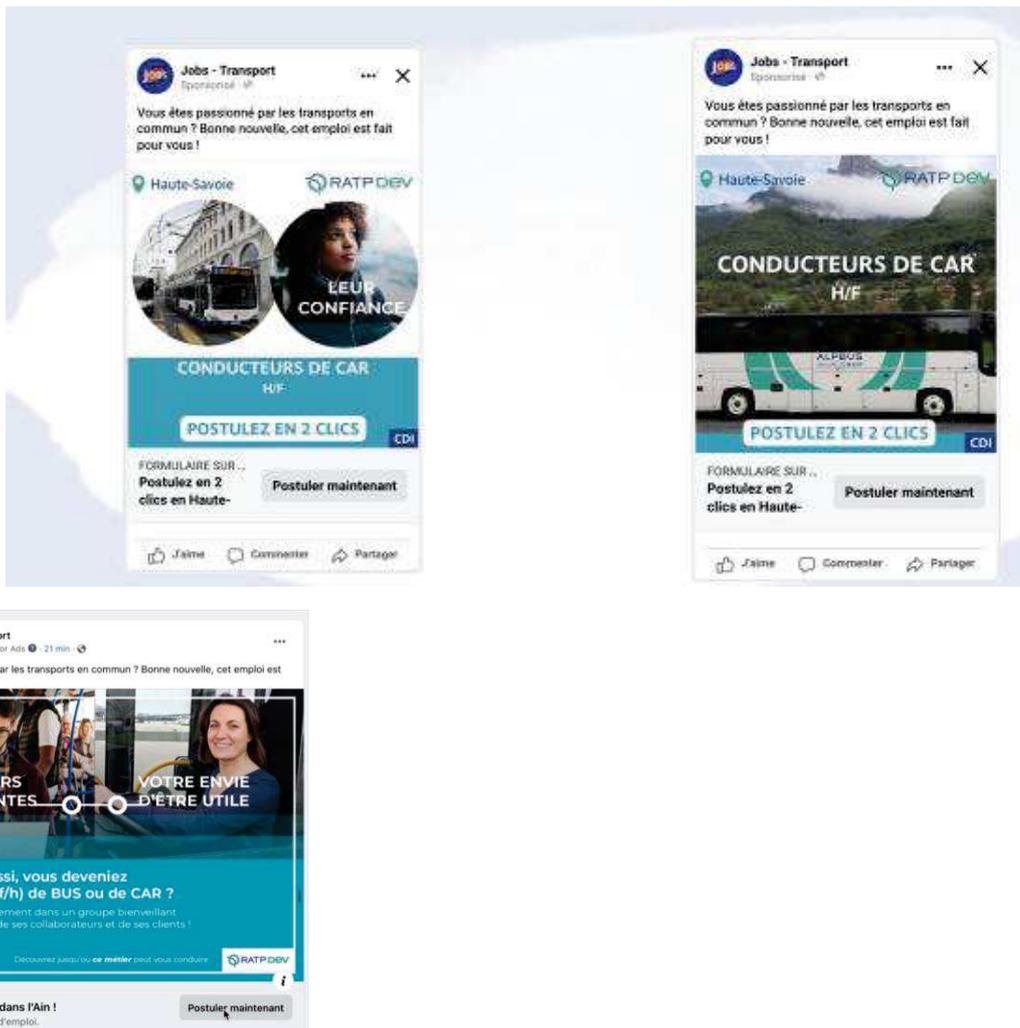
Que ce soit pour des personnels déjà formés ou à former, nous déployons toujours des méthodes de sourcing innovantes permettant de diversifier les profils recrutés.

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

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



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-Anncely – 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.

Pour rappel, il y a 2 formats obligatoires pour les conducteurs :

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

En 2023, 10 nouveaux conducteurs ont reçu la formation initiale.

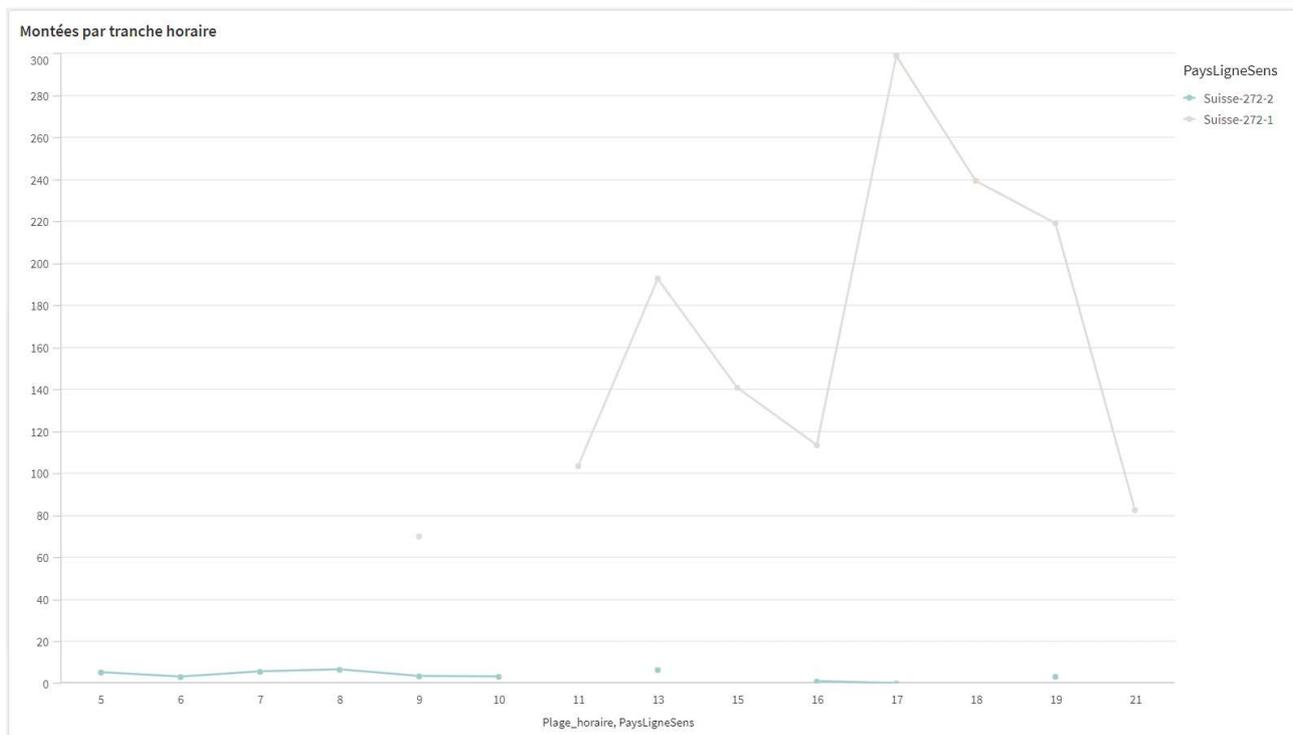
4.4.2 Offre

4.4.2.1 Ligne régulière

Pour répondre aux besoins des usagers ; l'offre a évolué le 21 août 2023 ;

- Intégration d'une course directe au départ de Genève à 15h00 pour éviter toute surcapacité de la course de 16h00. Données de fréquentation de la course, cf. paragraphe 4.3.
- Intégration de l'arrêt Vernier, Floraliès pour desservir la zone commerciale de Balexert. Ci-dessous la fréquentation journalière moyenne à cet arrêt depuis sa mise en place en août.

Nb montées/jr en France	Nb montées/jr en Suisse	Nb descentes/jr en France	Nb descentes/jr en Suisse
0	13,51	0	5,09



4.4.2.2 Services scolaires

Les services scolaires sont en partie sous-traités. En effet 9 services véhicules étaient effectivement sous-traités à Transdev (6), Saba (1) et Albanais Voyage (2).

À la suite de problèmes avec un de nos sous-traitants (Albanais Voyage) et une qualité de service insuffisante, nous avons repris en cours d'année ses courses sous-traitées et les exploitons désormais en propre afin de pérenniser les horaires de passages et les correspondances qu'il y avait entre nous et notre sous-traitant afin de fluidifier les parcours scolaires.

4.4.3 Billettique

4.4.3.1 Ligne régulière

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

- La zone 230
- Tarif CMI
- Contremarque pour les titres émis par la CCG, communauté de communes du genevois

4.4.3.2 Services scolaires

L'implémentation de la billettique à bord des cars scolaires a eu lieu fin novembre. Ceci ne concerne néanmoins que la vente de titres unitaires. Elle s'effectue sur billettique papier.

Ci-dessous un exemple d'affichage, qui sera optimisé en 2024.

AS272-18 / AS272-19 / AS272-21 / AS272-22

Vos titres de transport sont désormais disponibles auprès du conducteur en **BILLET UNITAIRE**.

Zone 1 - 1,50 €	
Zone 2 - 3,50 €	
Zone 3 - 6,00 €	
Zone 4 - 8,00 €	
Zone 5 - 1,50 €	

COLLONGES SOUS SALEVE									
ST JULIEN EN GENEVOIS									
ST BLAISE									
ANDILLY									
COPPONEX									
CERNEX									
CRUSEILLES									
ALLONZIER LA CAILLE									
CERCIER									
	CERCIER	ALLONZIER LA CAILLE	CRUSEILLES	CERNEX	COPPONEX	ANDILLY	ST BLAISE	ST JULIEN EN GENEVOIS	COLLONGES SOUS SALEVE

Nous vous rappelons que vous devez être muni d'un titre de transport valable pour voyager à bord de ce **car**.

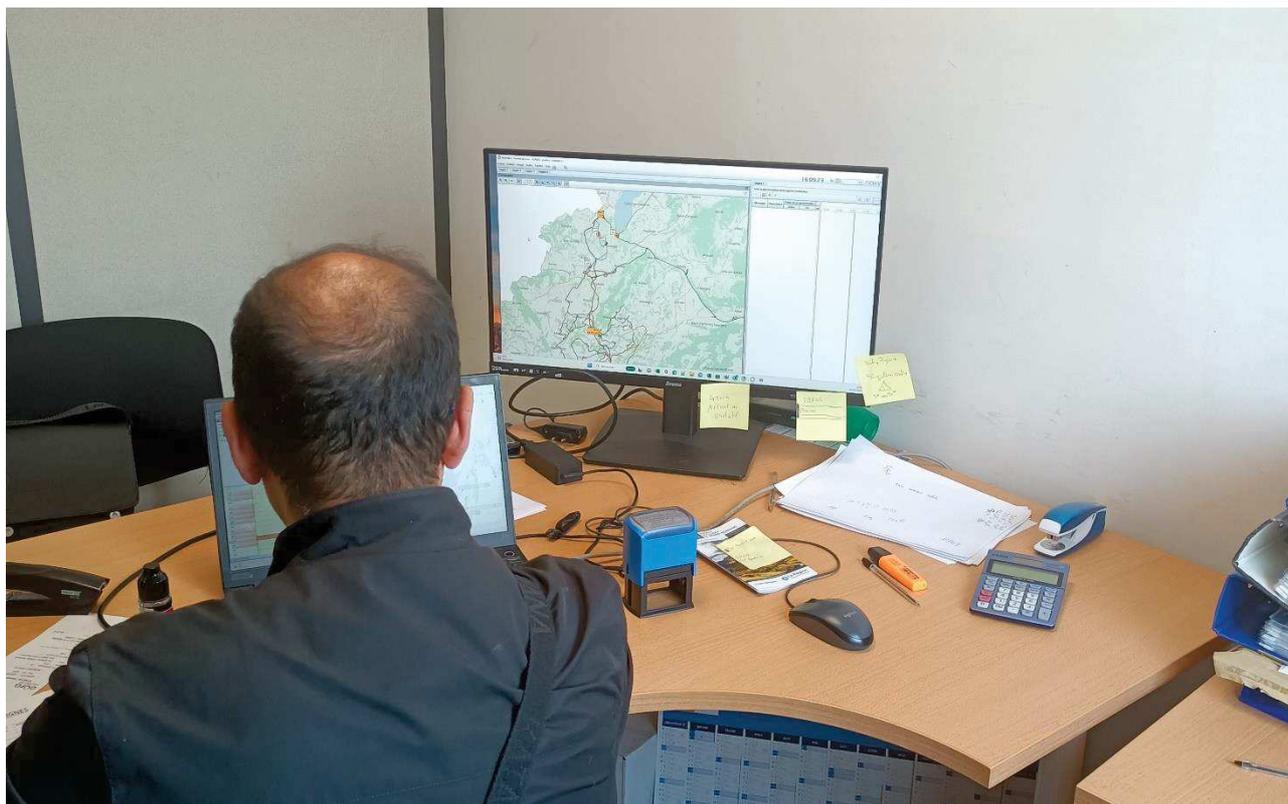
Merci de votre compréhension.



4.4.4 Exploitation

4.4.4.1 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...

4.4.4.2 Gestion des perturbations

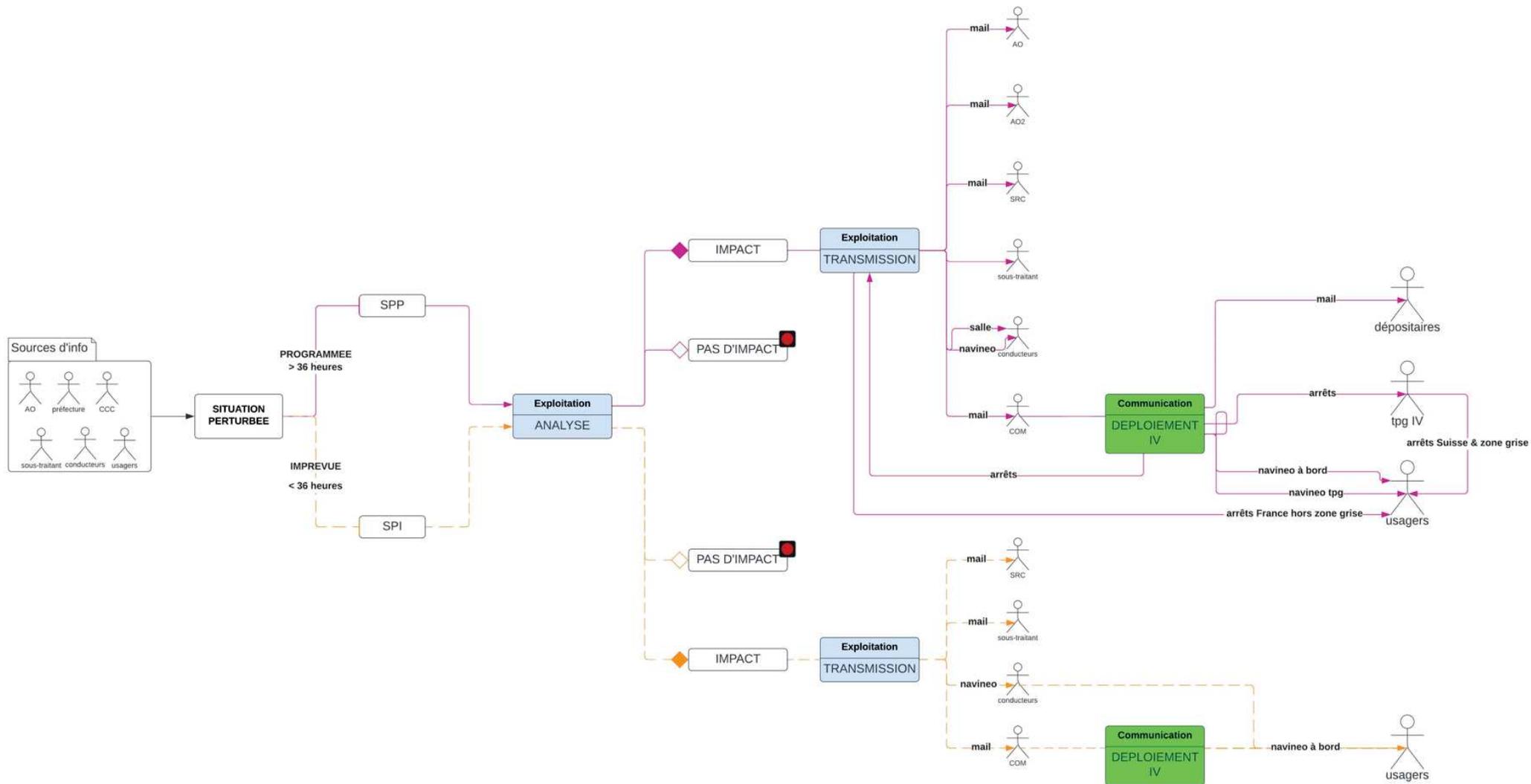
Nous avons mis en place une procédure concernant les situations perturbées prévues (SPP) ainsi que les situations perturbées imprévues (SPI) diffusée à nos exploitations via le schéma à suivre ci-dessous dans le but de faire une communication aux différents services de notre groupe et à la clientèle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



Exemple de SPI : Emeutes début juillet à la suite d'un évènement survenu à Nanterre qui avait provoqué le mort d'un jeune homme de 17 ans.

Du 30/06/23 au 05/07/23, l'information voyageurs a été mise à jour quotidiennement sur le site et les réseaux sociaux (instagram, facebook et X). Notre partenariat fort avec les TPG a permis une réactivité optimale et les AO étaient tenus instantanément des actions de prévention de notre part ; renforts en doublage voire triplage véhicules pour absorber la charge due aux suppressions de certaines courses matin et soir.

Ci-dessous quelques exemples d'IV diffusée sur le site et les réseaux

Voyager Acheter Nous connaître Entreprises Collectivités Carrière Contacts

Lignes Interurbaines Transfrontalières

Attention !

Mise à jour, lundi 3 juillet 16h30

Suite à une décision des autorités françaises, en raison des manifestations qui ont lieu depuis plusieurs jours en France, la majorité des courses des lignes Alpbus **272** et **274** sont supprimées ces prochains jours.

Les lignes **272** et **274** subiront encore des perturbations ce lundi 3 juillet et demain mardi 4 juillet. Les courses suivantes sont supprimées :

LUNDI 3 JUILLET

Ligne **272** : Anancy - Genève

- Au départ de Anancy : 19h15
- Au départ de Genève Aéroport : 18h25 et 19h15 et 19h40 et 21h00
- Au départ de Lancy Pont Rouge : 18h40 et 19h30

Ligne **274** : Sallanches - Genève

- Au départ de Genève Aéroport : la course de 18h30 aura son terminus à l'arrêt « Bonneville - Z.I. Les Bordets » à 19h35
- Au départ de Genève Aéroport : 19h15 et 20h00

MARDI 4 JUILLET

Ligne **272** : Anancy - Genève

- Au départ de Anancy : 04h30 et 05h00 et 05h30 et 05h45
- Au départ de Genève Aéroport : pas de suppression le matin
- Au départ de Lancy Pont Rouge : pas de suppression le matin

transports publics genevois - tpg
30 juin 2023 · 🌐

⚠ Attention ⚠ Suite à une décision des autorités françaises, en raison des manifestations qui ont lieu depuis plusieurs jours en France, la majorité des lignes Alpbus 272 et 274 sont supprimées ce soir.

Ligne 272
Dans le sens Genève - Anancy, les 5 dernières courses 18 :40/19 :15/19 :30/19 :40/21 :00 sont supprimées.
Dans le sens Anancy - Genève, tous les départs sont assurés.

Ligne 274
Dans le sens Genève - Sallanches, les courses de 19 :15 et 20 :00 sont supprimées.

Pour vous rendre à Anancy. Nous vous recommandons d'utiliser le Léman Express qui circule à la normale.

Plus d'infos ➡ <https://tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalieres>

Merci de votre compréhension

transports publics genevois - tpg
1 juil. 2023 · 🌐

! Attention !

Certaines courses des lignes interurbaines transfrontalières sont supprimées ce samedi et dimanche avant 21h ainsi que lundi matin.

Samedi 1er juillet et dimanche soir 2 juillet

✗ Courses de la ligne 272 supprimées ✗
Au départ de Anancy : 19h15
Au départ de Genève : 19h15

Lundi 3 juillet matin

Les services d'autocars suivant seront supprimés ou modifiés lundi matin 3 juillet:

✗ Courses des lignes 272 et 274 supprimées ✗

Ligne 272
Au départ de Anancy : 4h30, 5h00, 5h30, 5h45
Ligne 274
Au départ de Sallanches : 5h30
Ligne 271
Pas d'annulation pour samedi 1er juillet et dimanche 2 juillet.
Nous vous tiendrons informés de l'évolution de la situation concernant les courses de lundi 3 juillet matin.

Plus d'infos ➡ <https://www.tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalieres>

transports publics genevois - tpg
3 juil. 2023 · 🌐

! Attention ! Les lignes Alpbus 272 et 274 subiront encore des perturbations et suppressions de courses ce lundi 3 juillet et demain mardi 4 juillet. Pour des infos détaillées sur les courses concernées rdv ici ➡ <https://www.tpg.ch/fr/lignes-interurbaines-transfrontalieres>

Manifestations en France

👍 8

J'aime Commenter Envoyer Partager

transports publics genevois - tpg
5 juil. 2023 · 🌐

Reprise du service en soirée sur les lignes transfrontalières

Le dispositif mis en place depuis vendredi 30 juin est levé : les lignes tpg transfrontalières circuleront à nouveau au-delà de 21h00 et jusqu'à la fin habituelle de leur service dès ce soir, mercredi 5 juillet.

Plus d'infos ➡ <http://bitly.ws/Kxty>

Nous vous remercions de votre compréhension et vous souhaitons bon voyage sur nos lignes !

Manifestations en France

👍 23 2 commentaires 6 partages

J'aime Commenter Envoyer Partager

4.4.4.3 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 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 nombre 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 donner 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 est 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.

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**

4.4.4 Remontée terrain

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

- 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

4.4.5 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+. intègre 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.

Vente à bord – billettique Oûra

- **Mars 2023** : Autorisation du Canton de Genève de vendre des titres transfrontaliers à l'arrêt « Genève-Aéroport, gare routière ».

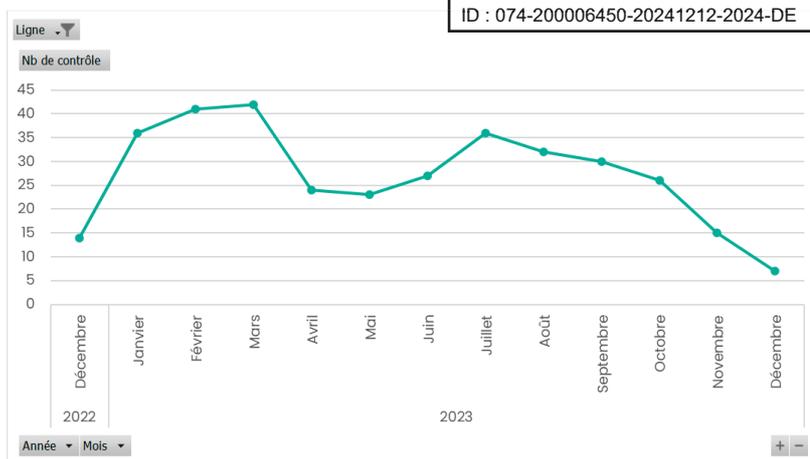
Ces évolutions contribuent grandement à la qualité de service et à l'amélioration de l'expérience client.

4.4.6 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.

353 courses ont été ainsi contrôlées au cours de l'année ce qui représente une augmentation de 7% par rapport à N-1.

Période	Nb de contrôle
2022	14
Décembre	14
2023	339
Janvier	36
Février	41
Mars	42
Avril	24
Mai	23
Juin	27
Juillet	36
Août	32
Septembre	30
Octobre	26
Novembre	15
Décembre	7
TOTAL	353



4.4.6.1 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	353	-
Affichage horaires	351	2
Tarifs	353	-
Direction	353	-
Girouette	353	4
Conducteur	353	-
Système billettique	353	-
Guide horaire	351	2
Annonce sonore et visuelle	353	-
Information voyageur	353	-

4.4.6.2 Contrôle fraude

Ci-dessous la caractérisation des situations irrégulières

Étiquettes de lignes	Nb voyageurs contrôlés	PV	STT	TP	ZNV	C4	AU	% Fraude
2022	167	1	0	0	1	0	0	0,6%
Décembre	167	1	0	0	1	0	0	0,6%
2023	6 905	10	4	4	2	0	0	0,1%
Janvier	690	0	0	0	0	0	0	0,0%
Février	698	1	0	1	0	0	0	0,1%
Mars	771	1	0	1	0	0	0	0,1%
Avril	563	1	1	0	0	0	0	0,2%
Mai	436	0	0	0	0	0	0	0,0%
Juin	788	0	0	0	0	0	0	0,0%
Juillet	616	3	1	2	0	0	0	0,5%
Août	570	0	0	0	0	0	0	0,0%
Septembre	671	4	2	0	2	0	0	0,6%
Octobre	595	0	0	0	0	0	0	0,0%
Novembre	361	0	0	0	0	0	0	0,0%
Décembre	146	0	0	0	0	0	0	0,0%
Total général	7 072	11	4	4	3	0	0	0,2%

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

Un taux de fraude extrêmement bas sur des contrôles réalisés principalement sur un parcours transfrontalier.

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.

5 COMPTE-RENDU TECHNIQUE

5.1 Maintenance

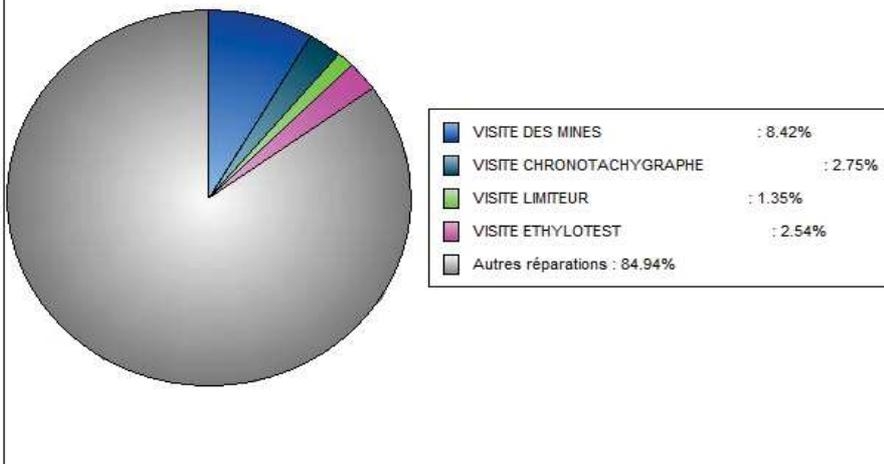
5.1.1 Opérations

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 coûts de maintenance en fonction du type d'opération réalisées

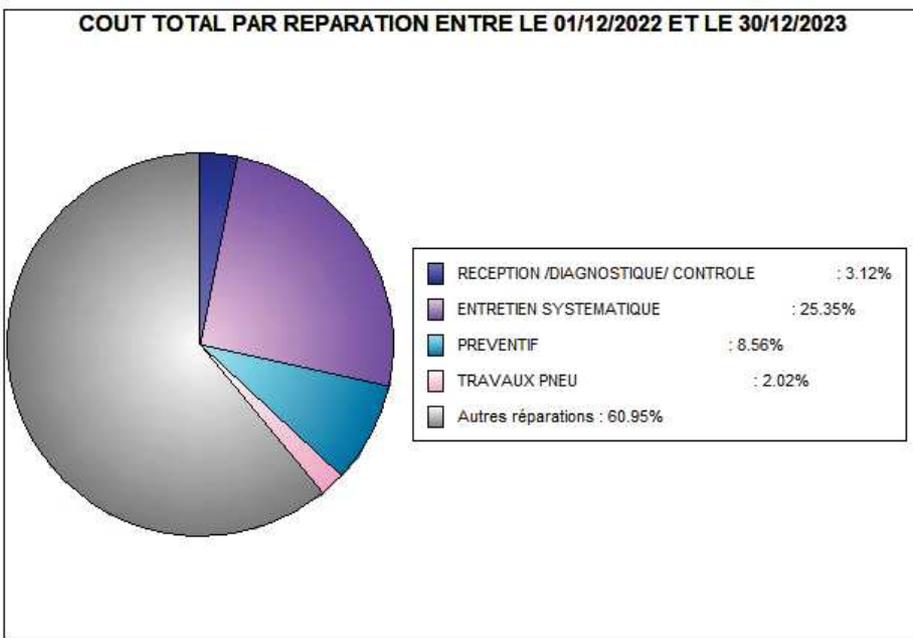
- Poids des visites réglementaires :

COUT TOTAL PAR REPARATION ENTRE LE 01/12/2022 ET LE 30/12/2023

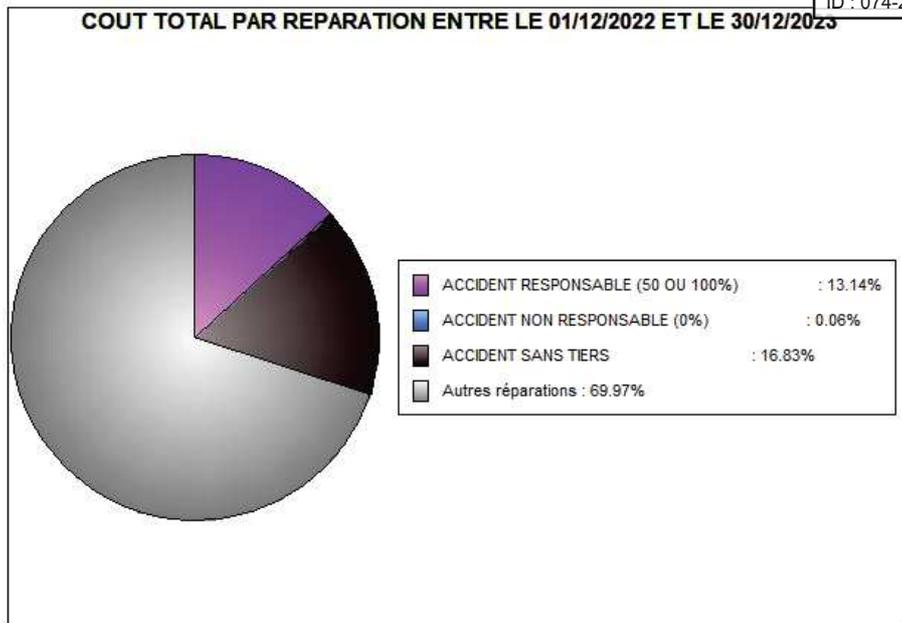


- Répartition des couts entretiens préventif et pneumatique

COUT TOTAL PAR REPARATION ENTRE LE 01/12/2022 ET LE 30/12/2023



- Accidentologie



Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 272 est composé de 15 MAN Intercity neufs dès le début de l'exploitation. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur jusqu'en novembre 2023.

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 272 sont équipés de systèmes vidéo Autonome de type SPEC.



Alpbus a installé 3 caméras par autocars.

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

Chaque caméra installée dans un véhicule fonctionne en totale autonomie.

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

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

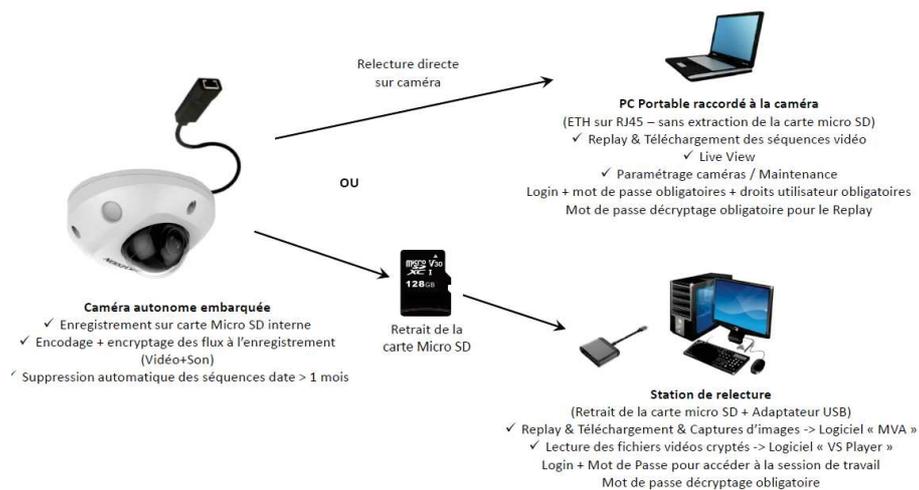
Le Firmware de la caméra permet de respecter les contraintes du RGPD suivantes :

Encryptage des séquences vidéo enregistrées sur la carte micro SD

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

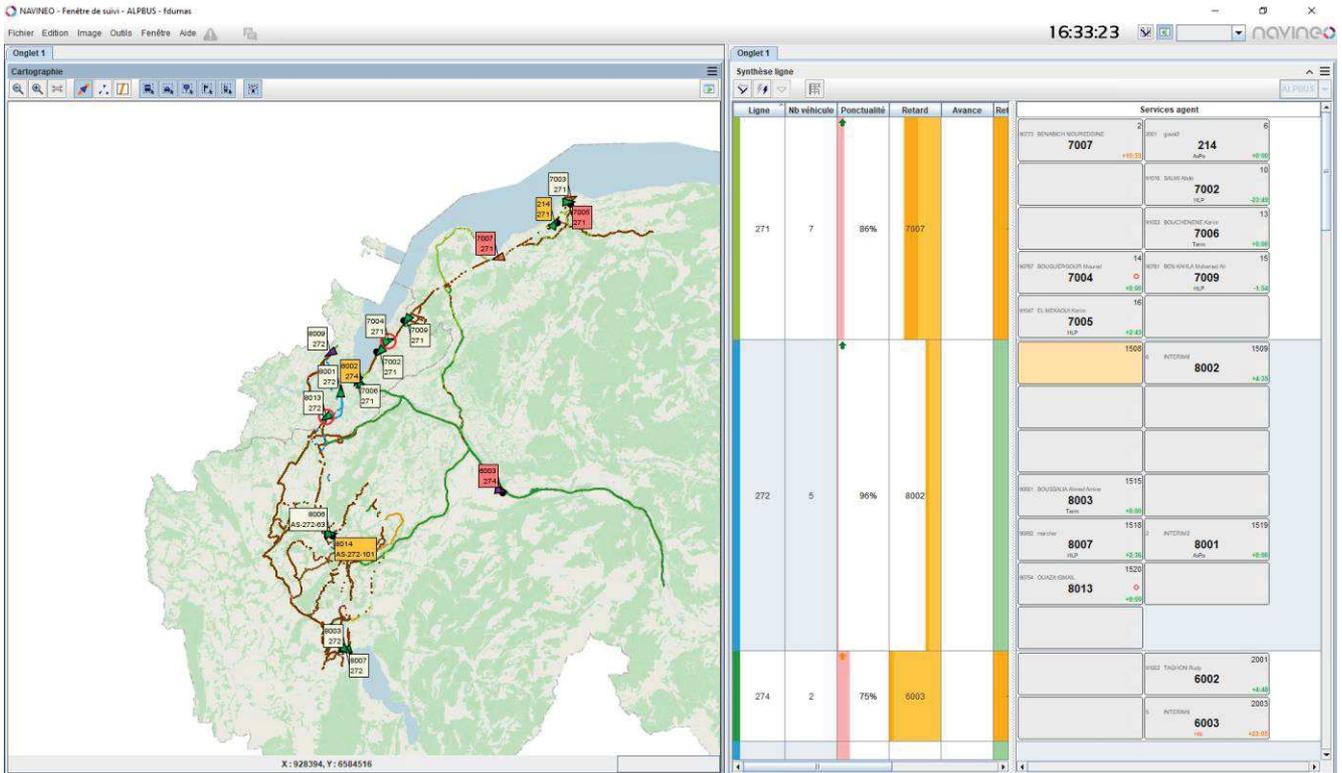
La lecture d'une séquence vidéo encryptée ne peut se faire qu'après saisie du mot de passe de décryptage :

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



La société SPEC a été mis en liquidation en octobre 2022. Alpbus a traité avec SEIPRA qui commercialise maintenant également ce matériel pour la maintenance de ces systèmes.

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 graphicage 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 15 véhicules sont équipés d'un système émetteur radio permettant les priorités aux feux.

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

5.1.3.5 Livrée





5.1.4 Evolution état général des matériels,

Le parc de véhicules mis en œuvre pour la ligne 272 est composé de quinze MAN Intercity neufs dès le début de l'exploitation. L'ensemble des opérations de maintenance curative hors accidentologie ont été des reprises de garantie par le constructeur jusqu'à novembre 2023.

5.2 Sécurité

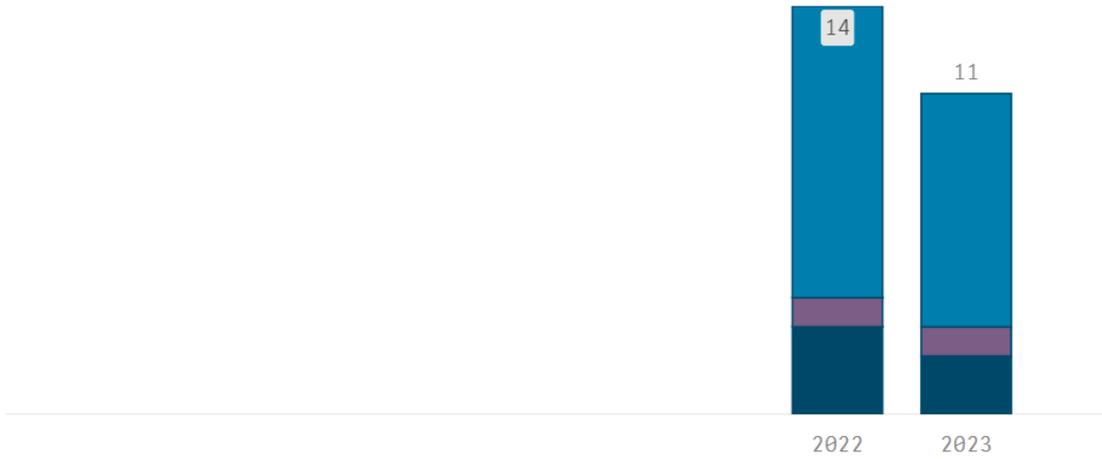
5.2.1 Inventaire des accidents

Déclarations Assurance Véhicules de Lignes

Date du sinistre	Immatriculation	Heure du sinistre	Domages	Lieu du sinistre	Circonstances	Responsabilité	Coût RC responsable
11/01/2023	GD796HP	17:59	Matériel	GARE 74000 ANNECY	Change de file	100	1 776 €
26/01/2023	GD188HP	17:10	Matériel	ROUTE DU PONT BUTIN	Change de file	100	616 €
31/01/2023	GD153HQ	18:30	Matériel	AV DES EBEAUX 74350 CRUSEILLES	Empiète sur voie inverse	50	888 €
22/03/2023	GD794HP	07:40	Matériel	GARE 74000 ANNECY	Non respect d'une priorité / signalisation		0 €
12/04/2023	GD187HP	18:00	Matériel	126 GRANDE RUE 74160 BEAUMONT	En stationnement	100	1 776 €
09/08/2023	GD794HP	00:00	Matériel	6, CHEMIN DE BRANCHY 74600 SEYNOD	Heurte un corps fixe	100	1 300 €
05/09/2023	GD152HQ	00:00	Matériel	74800 ST PIERRE EN FAUCIGNY	Indéterminées	100	1 776 €
01/10/2023	GD794HP	20:15	Corporel&Matériel	74370 PRINGY	Indéterminées	100	39 250 €
19/10/2023	GD794HP	19:30	Matériel	74000 ANNECY	Heurte l'arrière-même sens/même file	100	1 300 €
09/11/2023	GD152HQ	18:15	Matériel	AVENUE DE GENEVE 74000 ANNECY	Heurte l'arrière-même sens/même file		0 €
05/12/2023	GD152HQ	18:10	Matériel	74160 ST JULIEN EN GENEVOIS	Empiète sur voie inverse	100	1 776 €

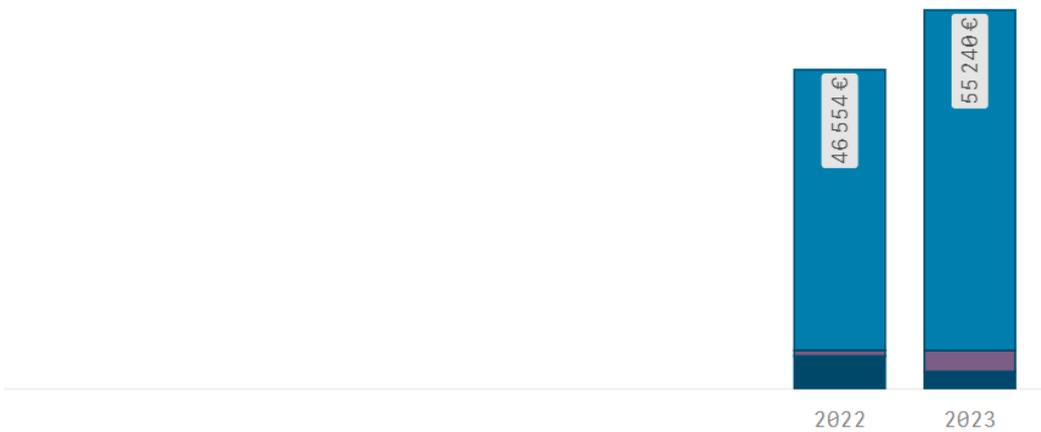
Voici le bilan 2023 Du nombre d'accidents déclarés à notre assurance, comparée au bilan 2022 :

Responsabilité 0 50 100



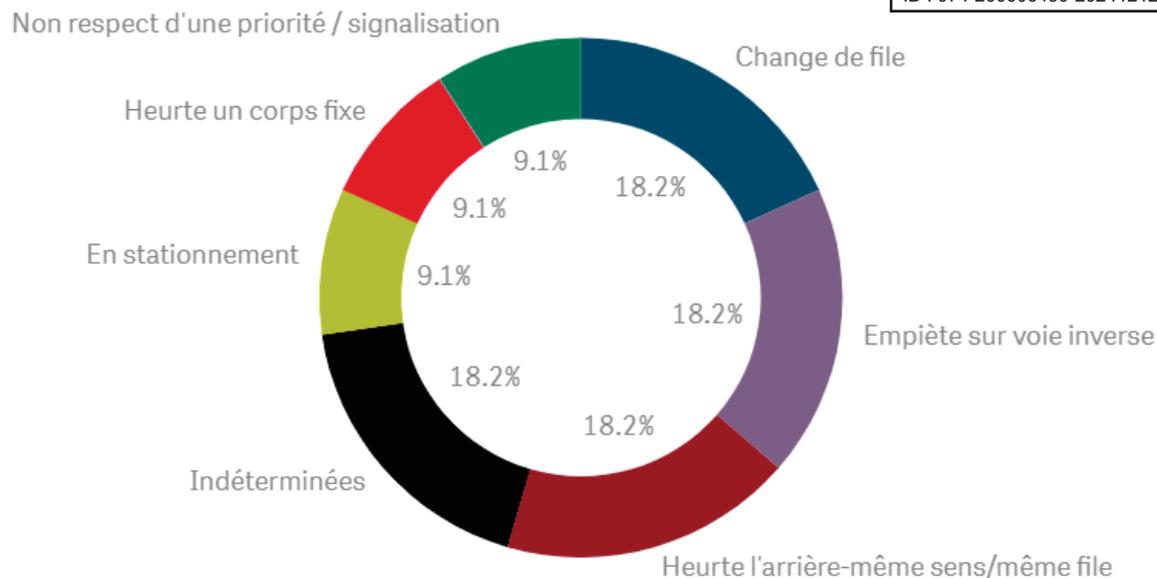
Et en termes de coût :

Responsabilité 0 50 100



L'accidentologie 2023 reste importante sur la ligne 272. S'il y a eu une légère baisse en nombre d'accident responsable mais une augmentation du coût, c'est-à-dire une baisse de l'accidentologie responsable en termes de fréquence mais une hausse en termes de gravité.

La répartition des causes est explicitée dans le graphique suivant :



Concernant l'accidentologie sans tiers, cela représente encore 17% 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 :

<p>Version du 20 février 2023</p> <p>ALPBUS RATP DEV</p> <h2 style="text-align: center;">Système de Management de la Sécurité</h2>	<h3>Sommaire</h3> <ol style="list-style-type: none"> 1. LA SECURITE, NOTRE PRIORITE 3 <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Politique Sécurité du Groupe 3 1.2 La lettre d'engagement de la Direction 4 1.3 L'organisation HSE 4 2. NOS RISQUES 4 <ol style="list-style-type: none"> 2.1 Document Unique des Evaluations des Risques 4 2.2 Matrices des risques 5 3. NOS PROCEDURES 5 4. LE SYSTEME DE CONTROLE INTERNE 6 <ol style="list-style-type: none"> 4.1 Evaluation du contrôle interne 6 5. ANIMATION DU SMS 7 <ol style="list-style-type: none"> 5.1 Maintenir la culture sécurité 7 5.2 Manager avec la sécurité 7 5.3 Intégrer la prévention dans le management 7 5.4 Revue annuelle sécurité 8 ANNEXES 9
---	--

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 routiers³
- 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
- Formalisation
- Assistance
- 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"> - Présentation des participants - Déroulement de l'audit 		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"> - Visite de place de travail - Documentation d'entretien - Formation du personnel d'entretien EPI : souliers de sécurité, gilet/veste orange	Maintenance	Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Atelier de Seynod Bertrand Simon Ferdinand Vermillard
10.35 – 12.05	Exploitation <ul style="list-style-type: none"> - Gestion des entretiens (planification) - Processus / documentation - Formation du personnel (agents de conduite, ...) - Gestion des dérangements - Gestion des véhicules (équipements, homologation, etc.) 	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"> - Organisation - Objectifs sécuritaires - Contrats (p.ex. : lignes aériennes) - Bases légales - Interfaces (fournisseurs, ...) - Planification - Ressources - Documentation 	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"> - Préparation de l'entretien de clôture 		Laurent Queloz Jean-Marie Dafflon	Salle de réunion
15.30 – 16.00	Entretien de clôture <ul style="list-style-type: none"> - Communication des résultats de l'audit 	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^{ère} 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 et régler avec GLCT qui des entités est 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 :

	Procédure d'information en cas d'accident/incident sur le territoire suisse	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'annonces 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

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.

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

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.

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.

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

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.

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. le 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.

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 100'000) 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^{ère} 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 272												
	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
Total	0											

Nous pouvons constater que la ligne 272 sur l'année 2023 a été sûr avec 0 évènement mais nous avons constaté que la clientèle a été agressive dès qu'un aléa se produit. Mesures mises en place

Alpbus a mis des procédures comme suit :

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

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

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

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

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

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

5.3.2 Process

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

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

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

5.3.2.2 Post agression, incivilité ou d'incident.

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

5.4 Exploitation

5.4.1 Bilan unités d'œuvres de production

2023		TOTAL	
		Courses commerciales	Adaptations scolaires

KILOMÉTRAGES PARCOURUS	En charge + Battement (Productif)	Contractuellement prévues	562 133	116 112
		Réels	558 128	116 112
		Réelles du même mois de l'année N-1	580 013	41 905
		% réel / contractuel	99%	100%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	96%	277%
	En haut-le-pied (dépôts uniquement)	Contractuellement prévues	275 426	194 628
		Réels	282 647	194 628
		Réelles du même mois de l'année N-1	340 354	71 900
		% réel / contractuel	103%	100%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	83,0%	270,7%
Justification des écarts constatés				

HEURES DE CONDUITE	En charge	Contractuellement prévues	16 583	4 339
		Réelles	16 468	4 339
		Réelles du même mois de l'année N-1	18 147	4 386
		% réel / contractuel	99%	100%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	91%	99%
	En battement	Contractuellement prévues	249	
		Réelles	249	
		Réelles du même mois de l'année N-1	250	
		% réel / contractuel	100%	
		% par rapport au même mois de l'année N-1	100%	
	En haut-le-pied	Contractuellement prévues	7 102	5 146
		Réelles	17 317	5 146
		Réelles du même mois de l'année N-1	21 492	2 001
		% réel / contractuel	244%	100%
		% par rapport au même mois de l'année N-1	81%	257%
Justification des écarts constatés				

5.4.2 Contrat de sous-traitance et bilan

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

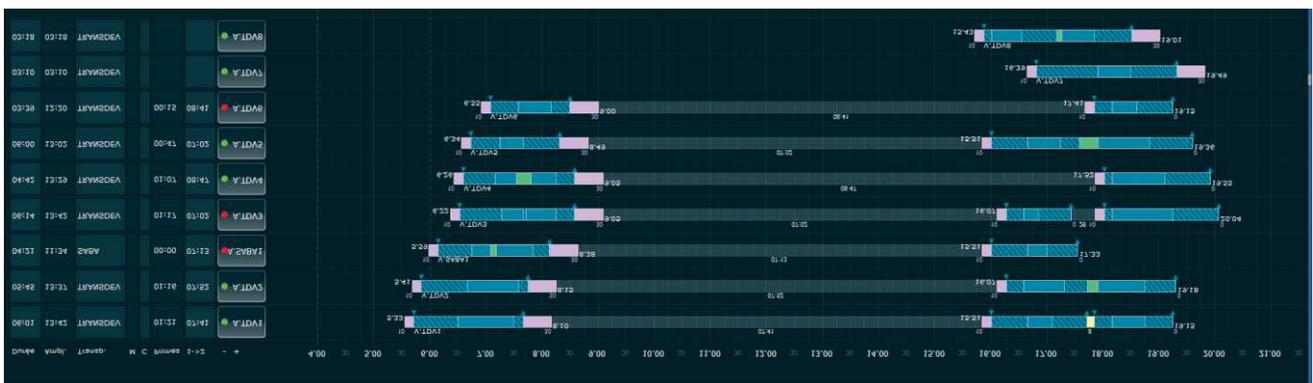
Lundi, mardi, jeudi



Mercredi



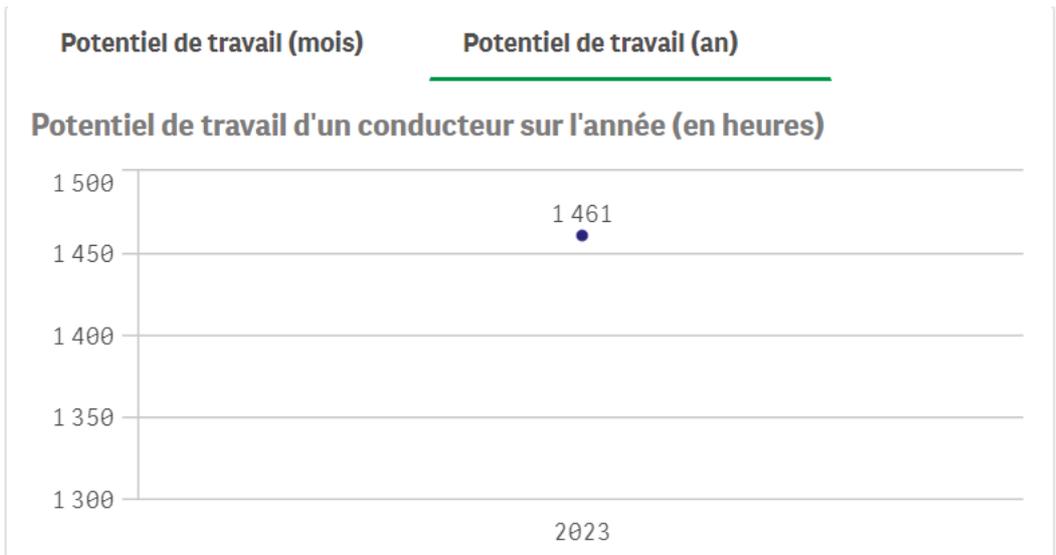
Vendredi



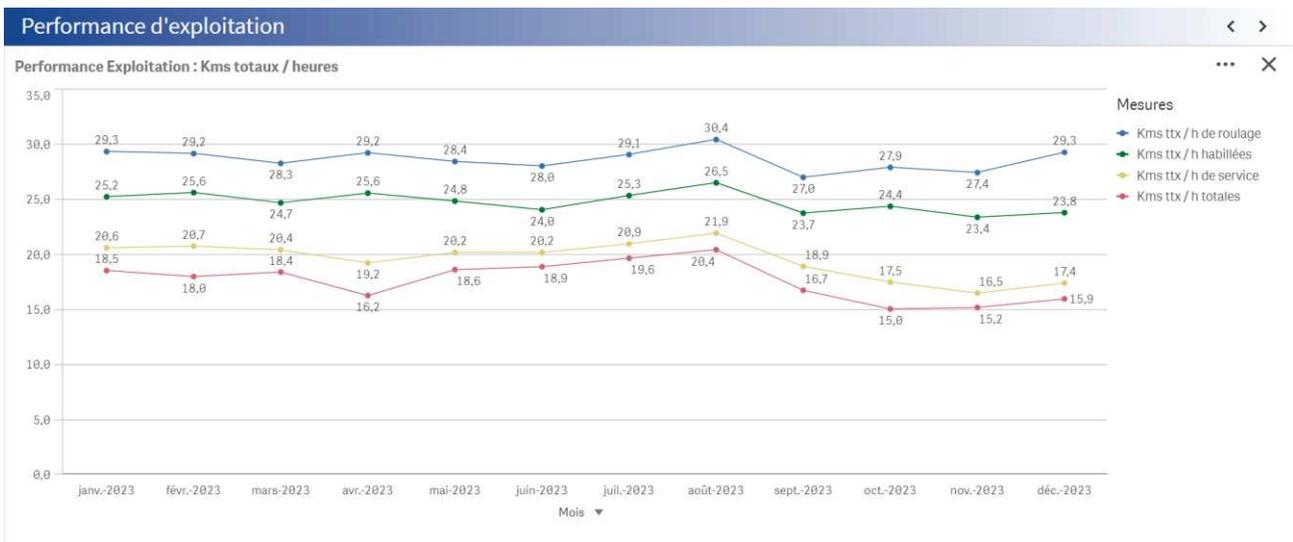
5.4.3 Performance de la ligne : ratios techniques et économiques

Si nous divisons nos kilomètres commerciaux par nos heures habillées conduites nous obtenons une vitesse commerciale d'environ 18 km/h.

Détail des temps / an			Détail des temps / mois			Détail des temps / semaine			Heures Grèves	Heures Absen... non	Heures Autres non	Heures Cong...	Heures Repos	Heures Totales produi...	Heures Habillé... (cond...	Heure Habill. (batt.
Année	Société	Centre	Kms Totaux	Kms commer...	Kms HLP	Heures Grèves	Heures Absen... non	Heures Autres non	Heures Cong...	Heures Repos	Heures Totales produi...	Heures Habillé... (cond...	Heure Habill. (batt.			
Totaux			952 515	586 055	366 460	0	1 703	72	3 249	1 145	51 500	33 235				
2023	ALPBUS	SE	952 515	586 055	366 460	0	1 703	72	3 249	1 145	51 500	33 235				



La référence sur le potentiel de travail d'un conducteur étant de 1607 heures sur une année, celui-ci se situe en moyenne à 1461 heures chez Alpbus. Le système de roulement des conducteurs est optimal.



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

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 valeur par catégorie

2023	TOTAL	
	Courses commerciales	
	Réel (€ TTC)	Contractuel (€ TTC)
Recettes Parcours	1 292 825	1 307 486
Compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	4 635	111 100
Compensations tarifaires zone 10 Unireso	5 008	16 248
Compensations tarifaires zone locale 230	1 575	1 592
Compensations tarifaires zone 380 Sibra	17 286	11 144
Compensations Décllic' billets	7 216	20 253
Compensations Décllic' carnets	2 202	5 191
Compensations Décllic' abo 400	0	174 558
Compensations Décllic' abo 300	0	3 318
Compensations Décllic' abo 300 et 400 - Acompte	99 195	
Compensations Décllic' abo 300 et 400 - Régul	-54 284	
Contributions Financières scolaires (+ cartes scolaires)	-	-
Indemnités forfaitaires et produits des amendes	2 181	13 860
TOTAL mois de l'année N	1 377 840	1 664 750
Rapport réel / contractuel		83%
Total du même mois de l'année N-1	1 050 987	1 575 852
% par rapport au même mois de l'année N-1	131,1%	105,6%

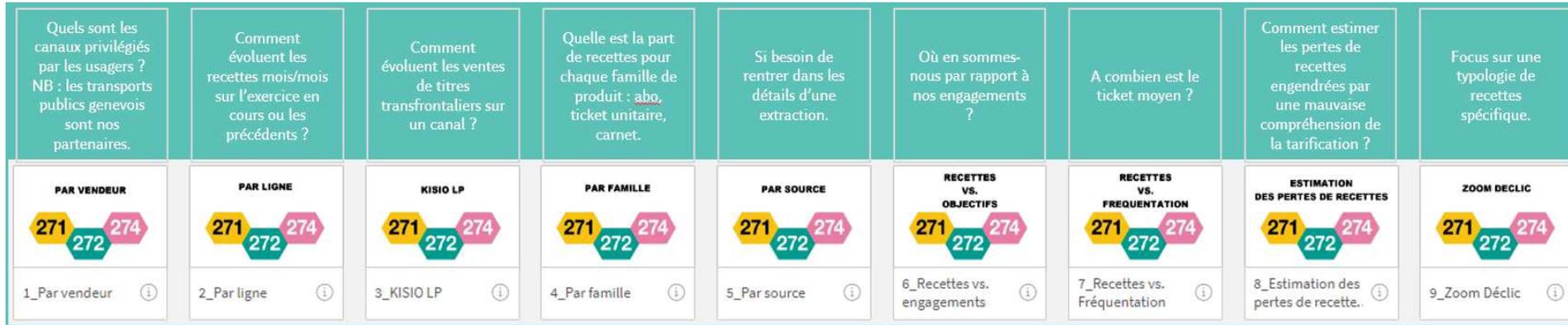
En nombre de titres vendus par catégorie

2023	TOTAL	
	Courses commerciales	
	Réel	Contractuel
Parcours	115 613	91 027
Compensations tarifaires zone 230 Léman Pass	139 262	10 100
Compensations tarifaire zone 10 (Unireso)	6 489	7 386
Compensations tarifaire zone locale 230	88 326	1 061
Compensations tarifaires Sibra (zone 380)	23 676	7 429
Compensations Décllic' billets - intégré dans Parcours	0	11 725
Compensations Décllic' carnets - intégré dans Parcours	0	322
Compensations Décllic' abo 400 - intégré dans Parcours	0	45
Compensations Décllic' abo 300 - intégré dans Parcours	0	30
Contributions Forfaitaires scolaires (+ cartes scolaires)	0	0
TOTAL mois de l'année N	373 366	129 125
Rapport réel / contractuel		289%
Total du même mois de l'année N-1	296 186	122 310
% par rapport au même mois de l'année N-1	126,1%	105,6%

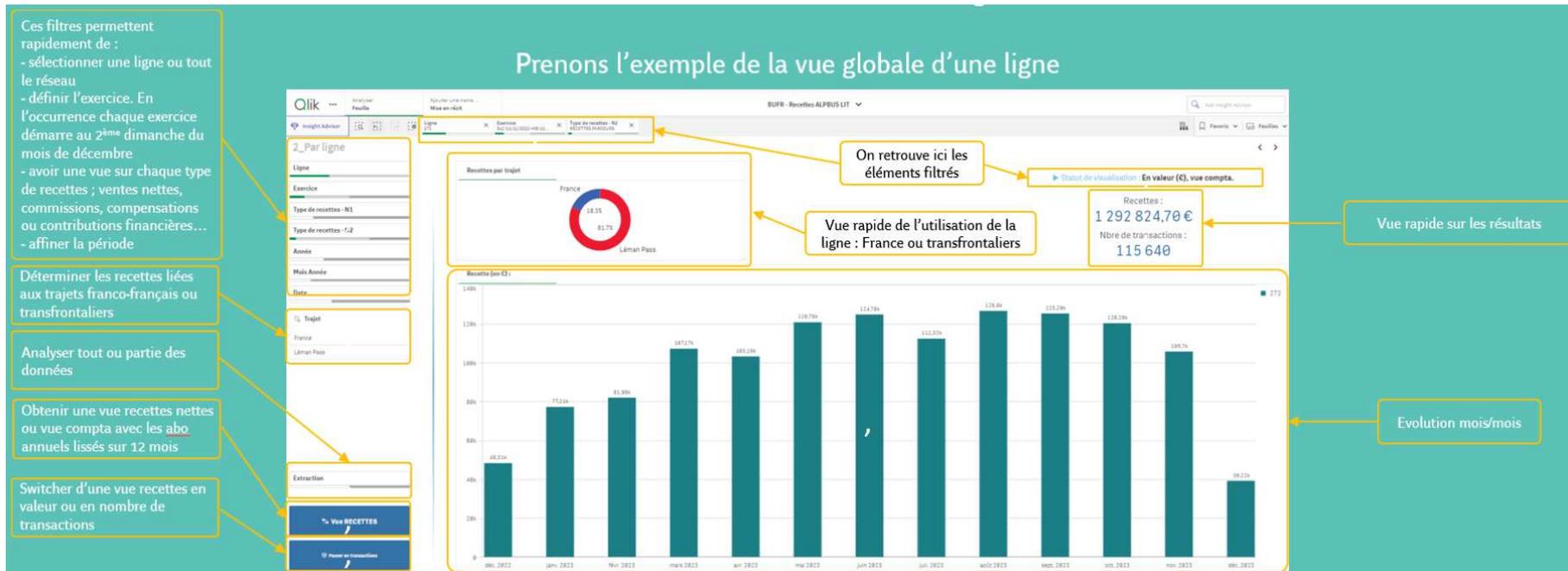
On enregistre une amélioration des recettes avec 31,1 % d'augmentation par rapport à l'exercice précédent. Malgré cette évolution et en dépit des actions entreprises en termes de contrôle et d'information voyageurs, le niveau de recettes reste très en-dessous du prévisionnel avec 83 % de taux d'atteinte. Ceci est dû notamment à une perte considérable de recettes sur les compensations tarifaires Décllic'.

6.2 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.



Exemple d'analyse



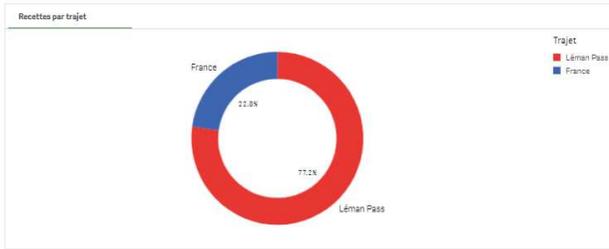


6.3 Evolution des recettes

6.3.1 Evolution mensuelle globale

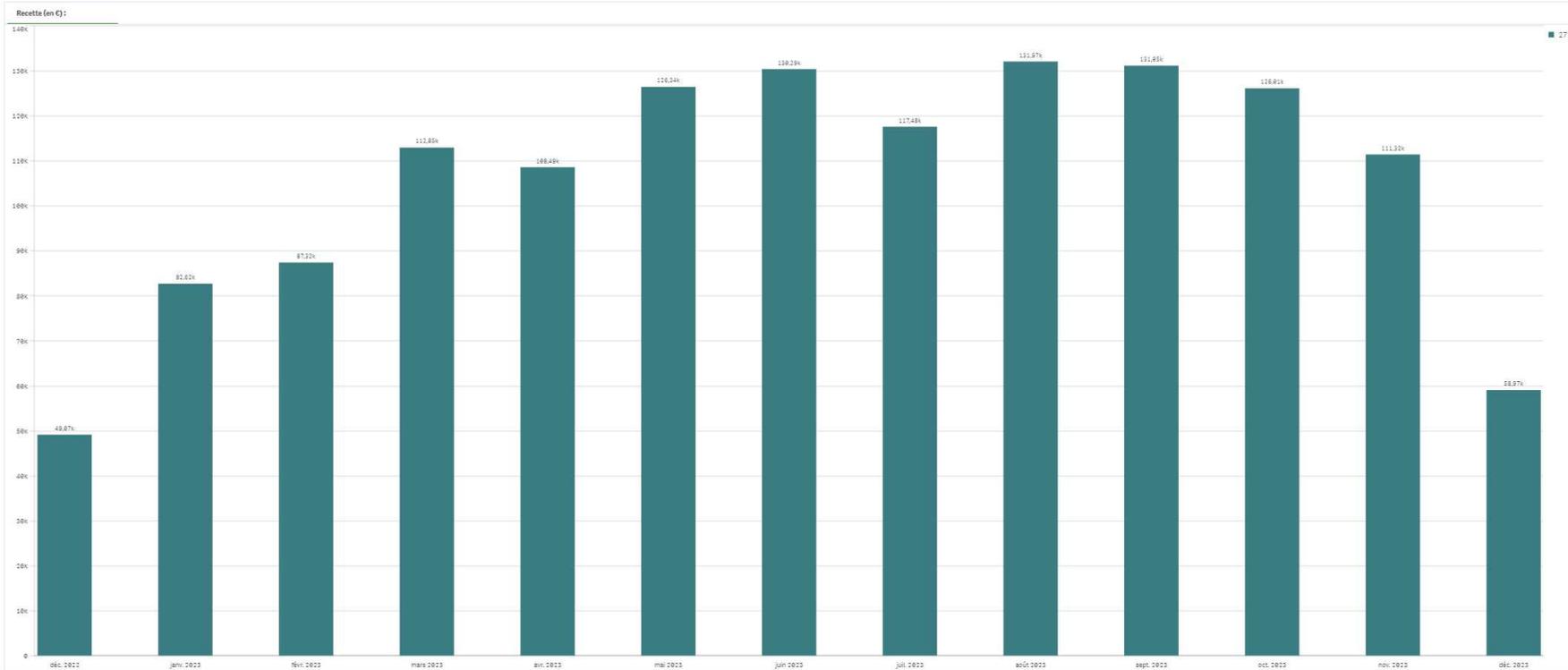
Les recettes commerciales comprennent les recettes sur les titres Parcours ainsi que les compensations tarifaires zone 10, zone 230 Léman Pass (titres multizones 10,230) et la zone 230 locale.

Vue globale en valeur



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

Recettes :
1 373 796,37 €
 Nbre de transactions :
254 958

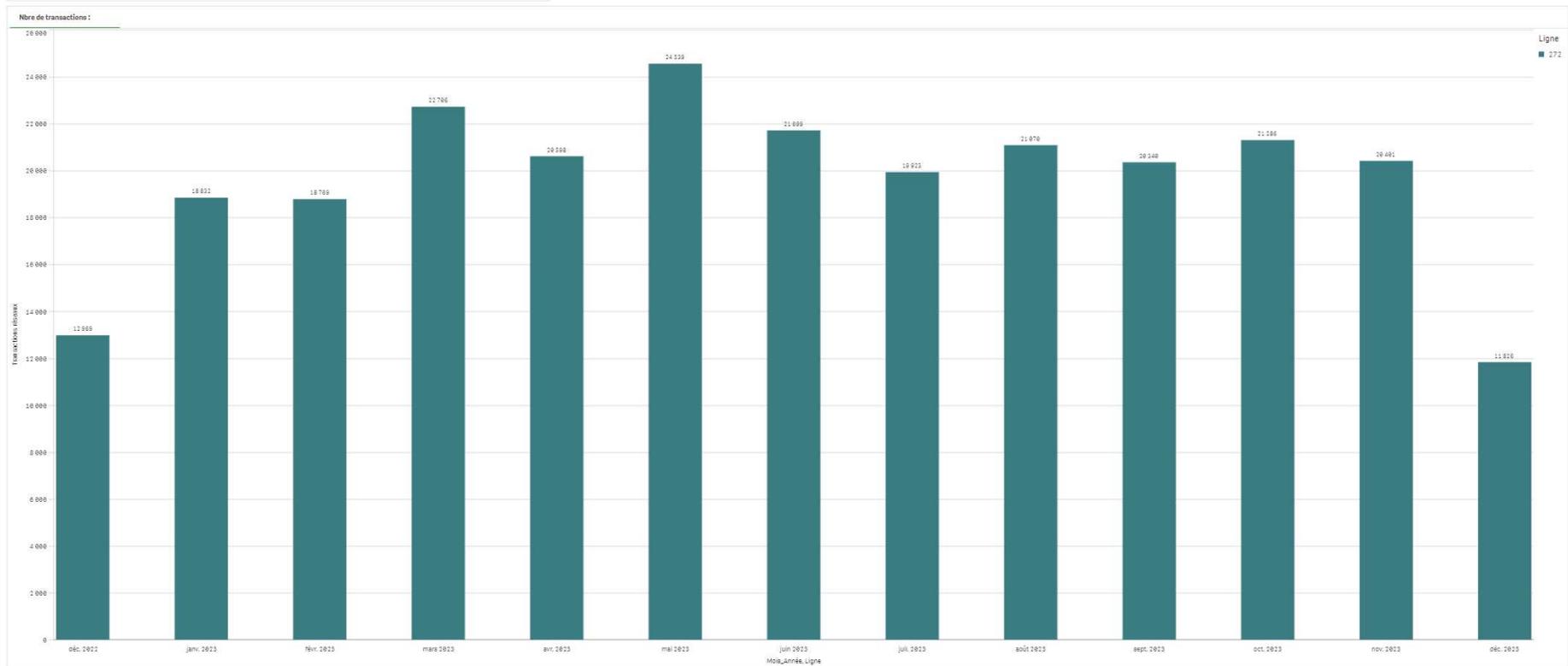


Vue globale en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :
1 373 796,37 €
 Nbre de transactions :
254 958

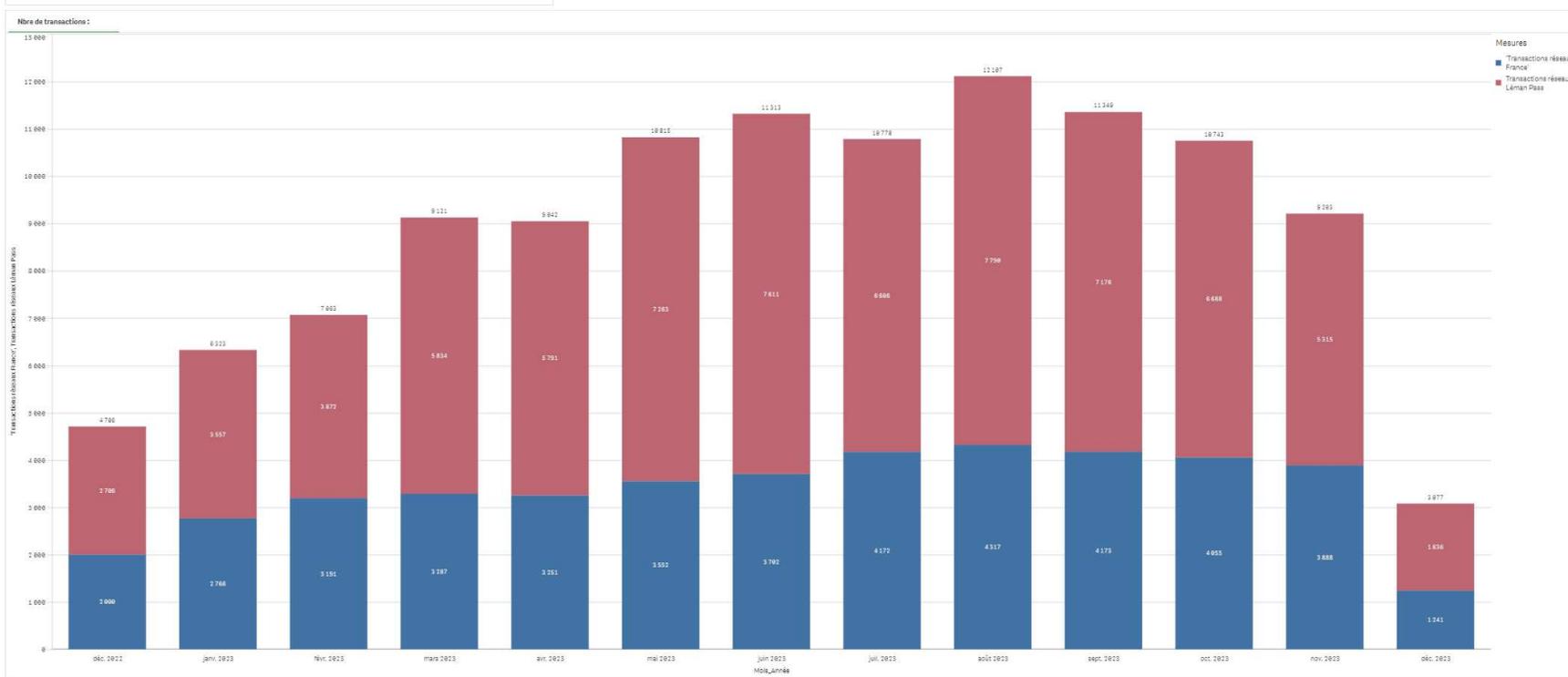


Vue sur les titres Parcours en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

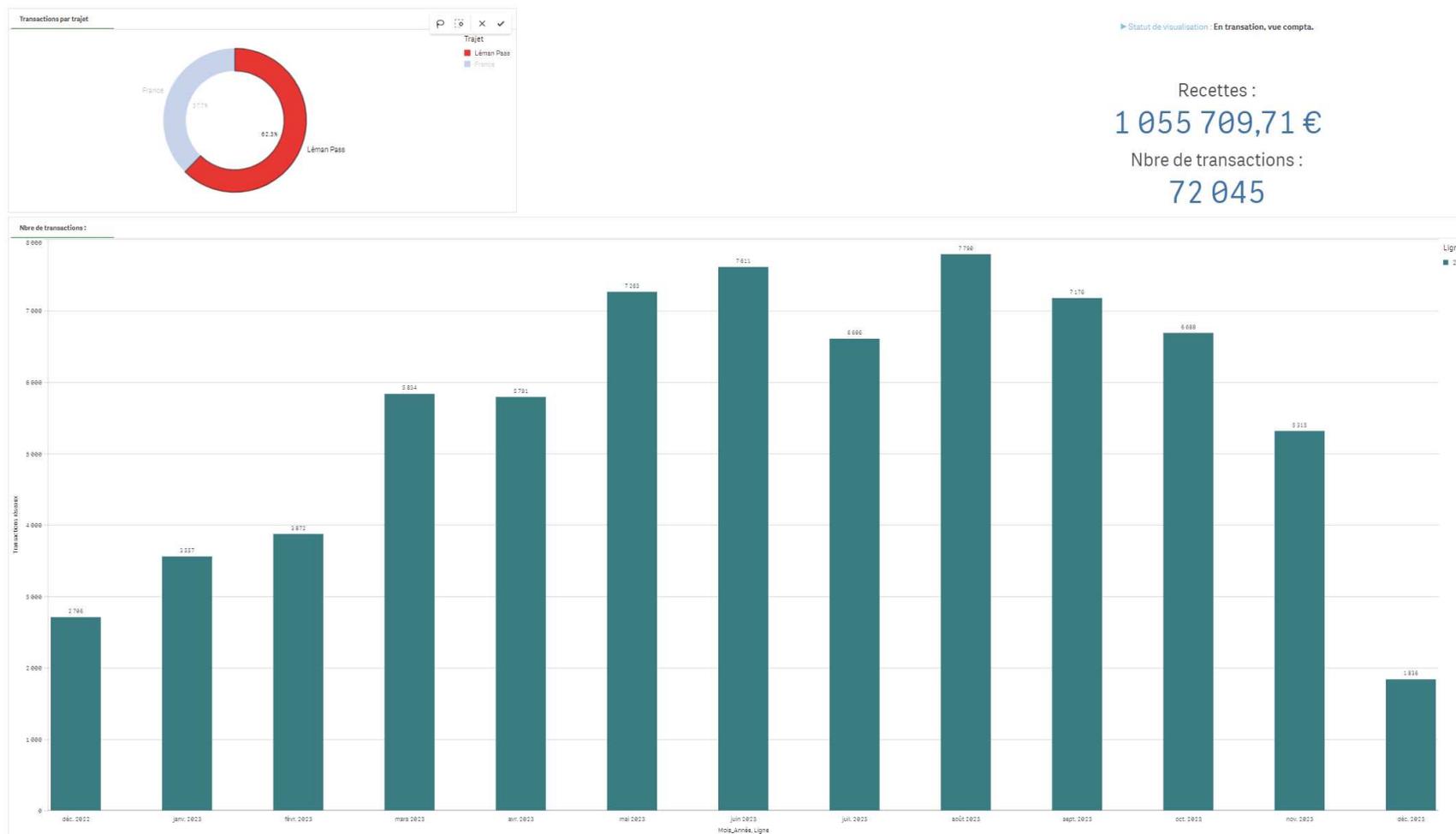
Recettes :
1 292 824,70 €
 Nbre de transactions (Hors RS) :
115 640



La vue sur les titres Parcours montre une part importante à 62,3% de vente de titres transfrontaliers, tout à fait logique et en accord avec la vocation première de la ligne.

6.3.2 Evolution mensuelle par typologie de trajet

Trajets Parcours transfrontaliers, en nombres de transactions



On voit ici nettement l'impact de la vente à bord à l'Aéroport de Genève. Le nombre de transactions augmente fortement à partir de mars pour atteindre un niveau stable à partir du mois de mai jusqu'à fin novembre.

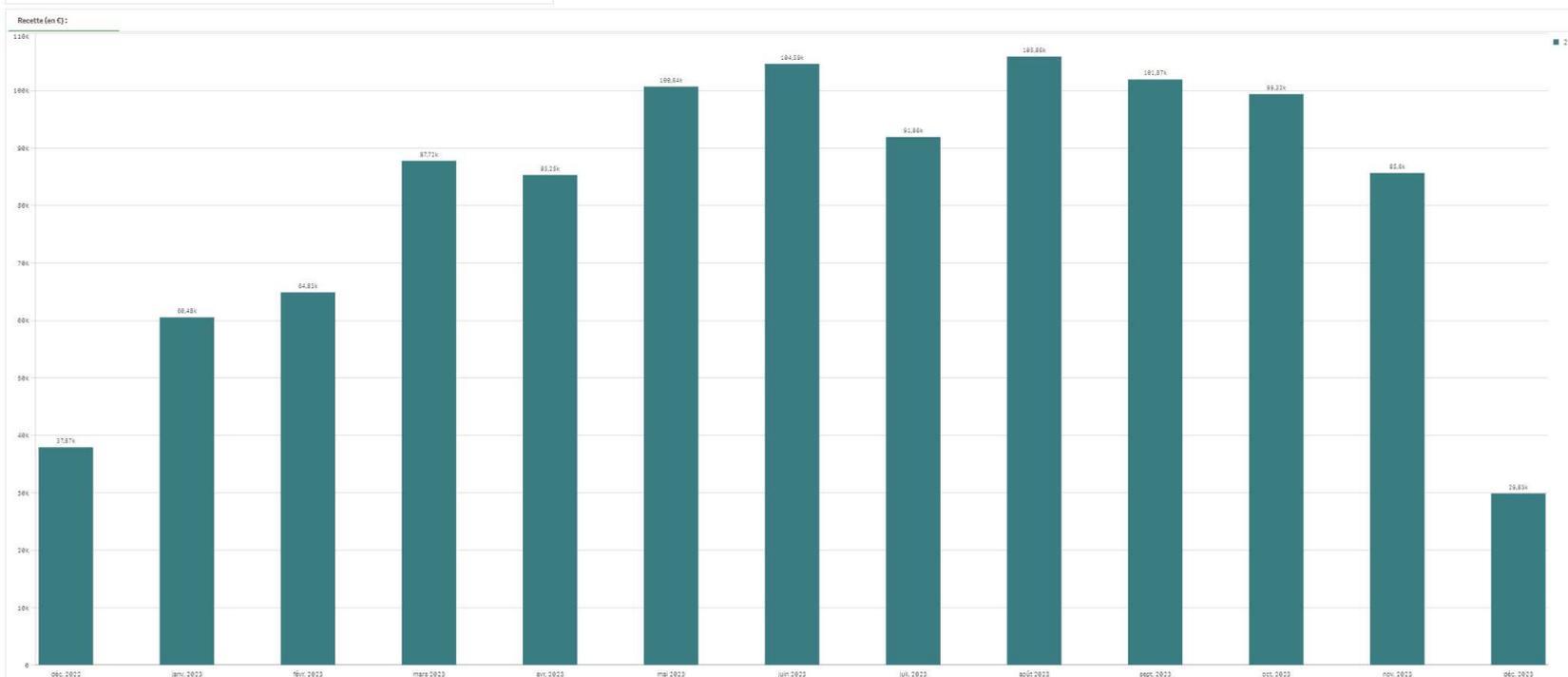
Nous enregistrons 45 % d'augmentation par rapport à N-1.

Trajets Parcours transfrontaliers, en valeur

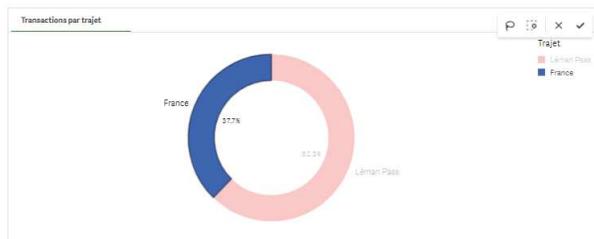


Statut de visualisation : En valeur (€), vue compta.

Recettes :
1 055 709,71 €
 Nbre de transactions :
72 045

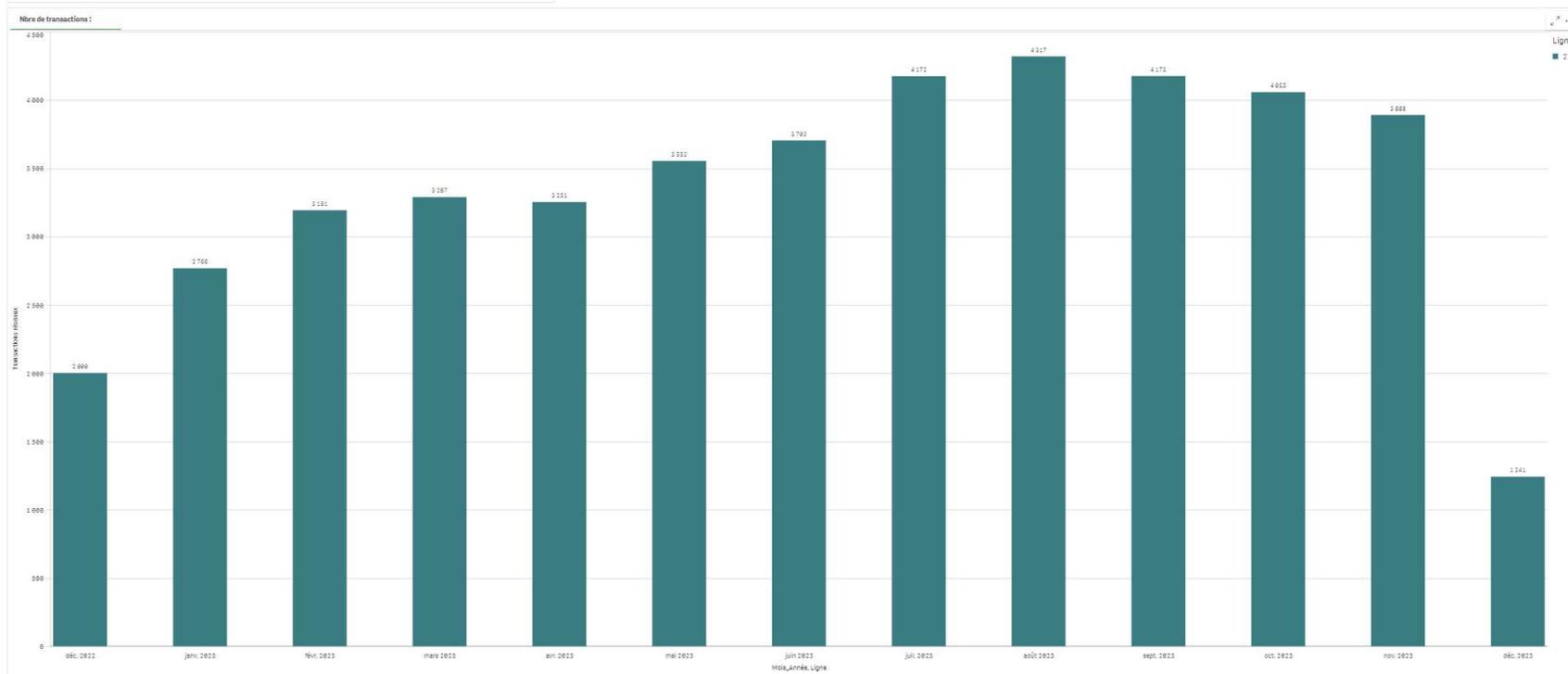


Trajets France, en nombre de transactions



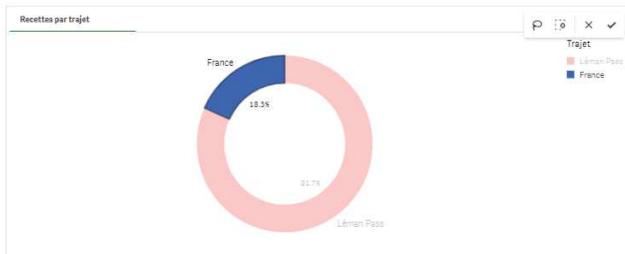
Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :
237 114,98 €
 Nbre de transactions :
43 595



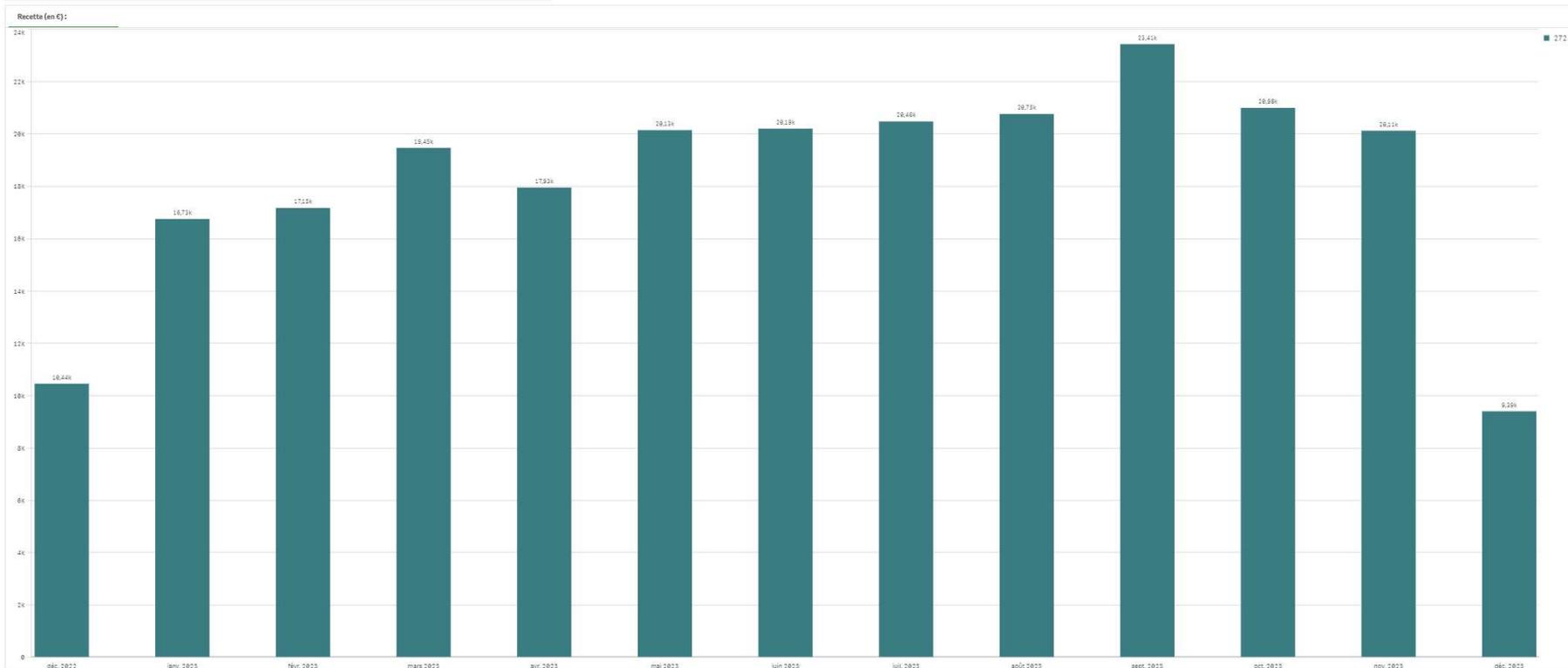
Nous enregistrons 20 % d'augmentation par rapport à N-1.

Trajets France, en valeur



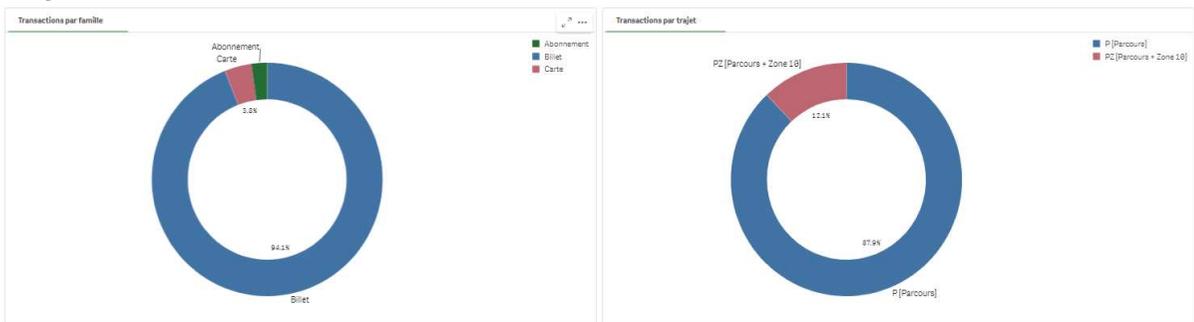
Statut de visualisation : En valeur (€), vue comptes.

Recettes :
237 114,98 €
 Nbre de transactions :
43 595



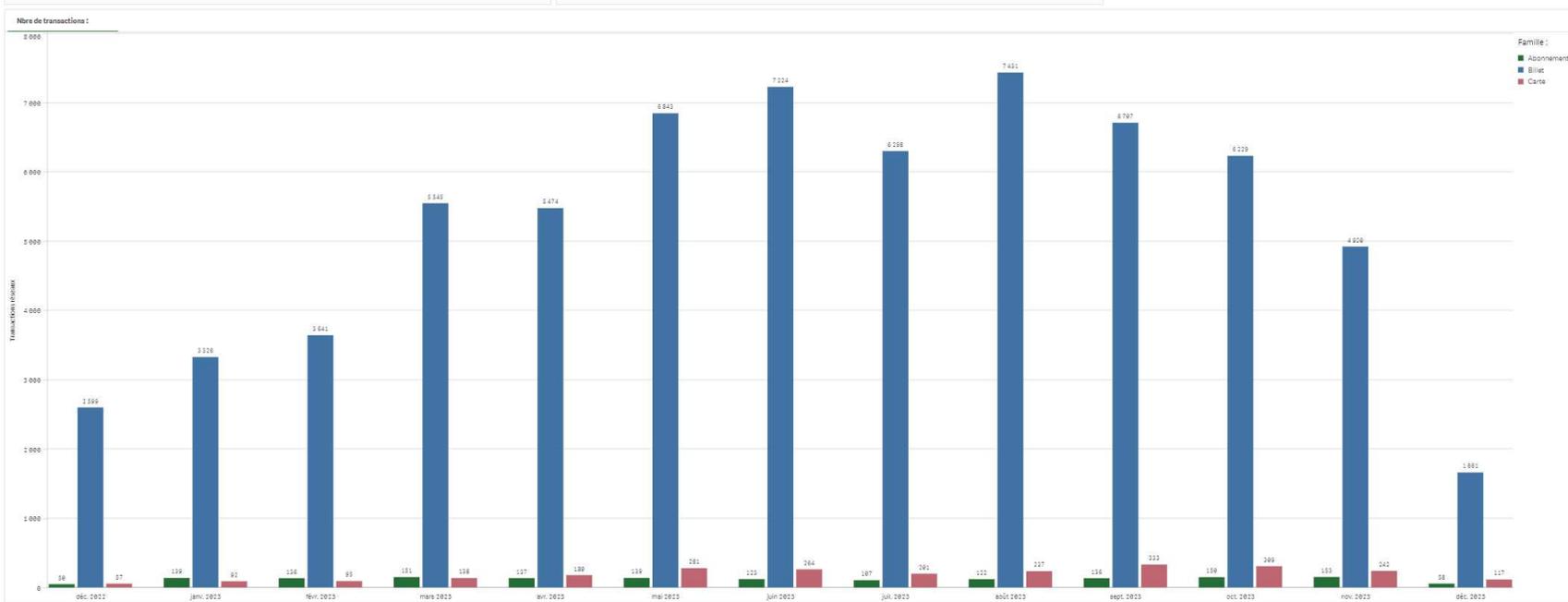
6.3.3 Répartition par catégorie de produits

Trajets transfrontaliers Parcours, en nombre de transactions



Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

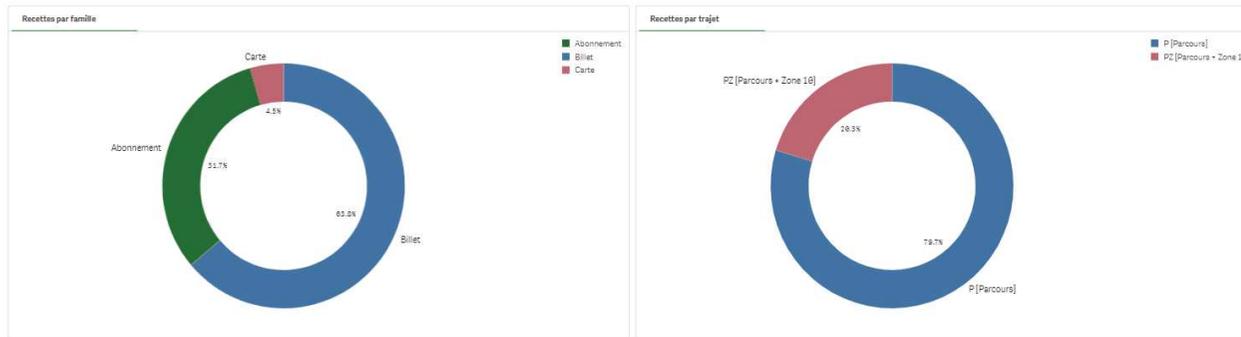
Recettes :
1 055 709,71 €
 Nbre de transactions :
72 045



A l'image de l'année précédente, nous avons toujours une part de billets occasionnels prépondérante. En effet, celle-ci représente 94 % des ventes. Ce point est d'ores et déjà mis dans les sujets prioritaires du plan de communication 2024.

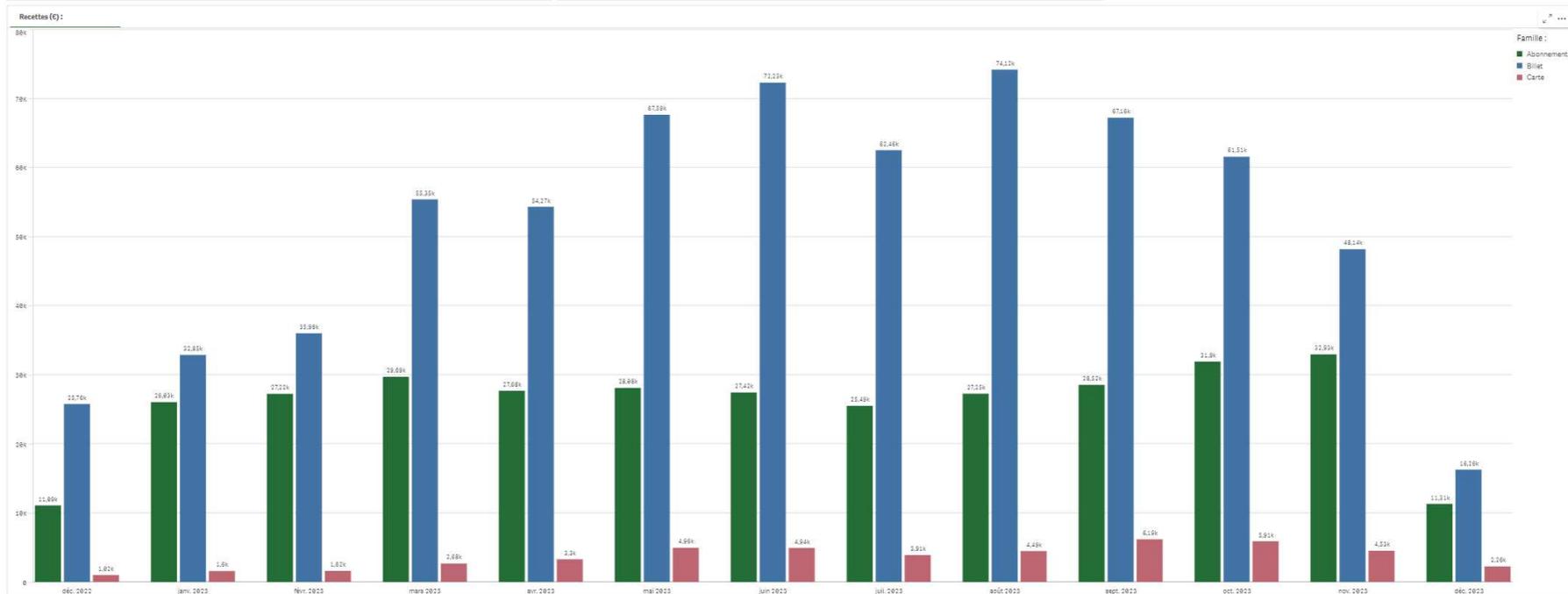


Trajets transfrontaliers Parcours, en valeur

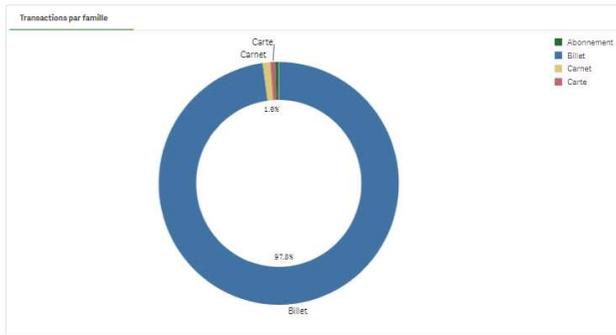


Statut de visualisation : En valeur (€), vue compte.

Recettes :
1 055 709,71 €
 Nbre de transactions :
72 045

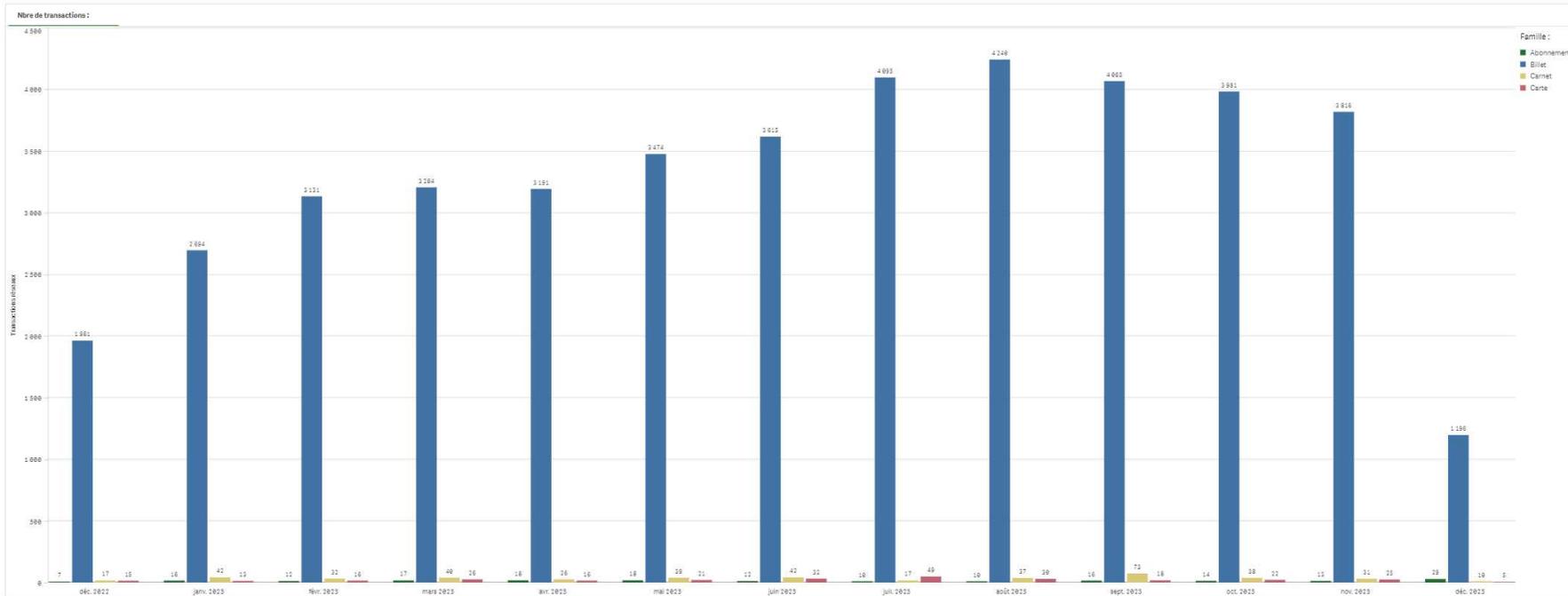


Trajets France, en nombre de transactions



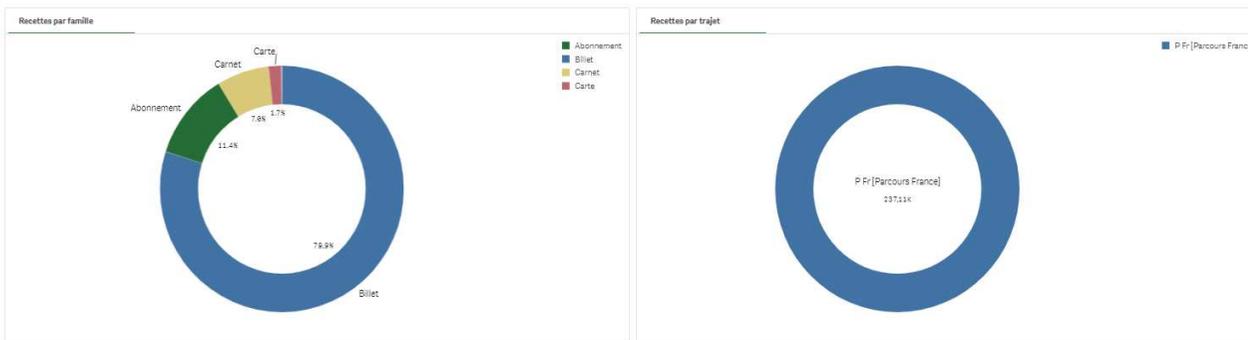
Statut de visualisation : En transaction, vue compta.

Recettes :
237 114,98 €
 Nbre de transactions :
43 595



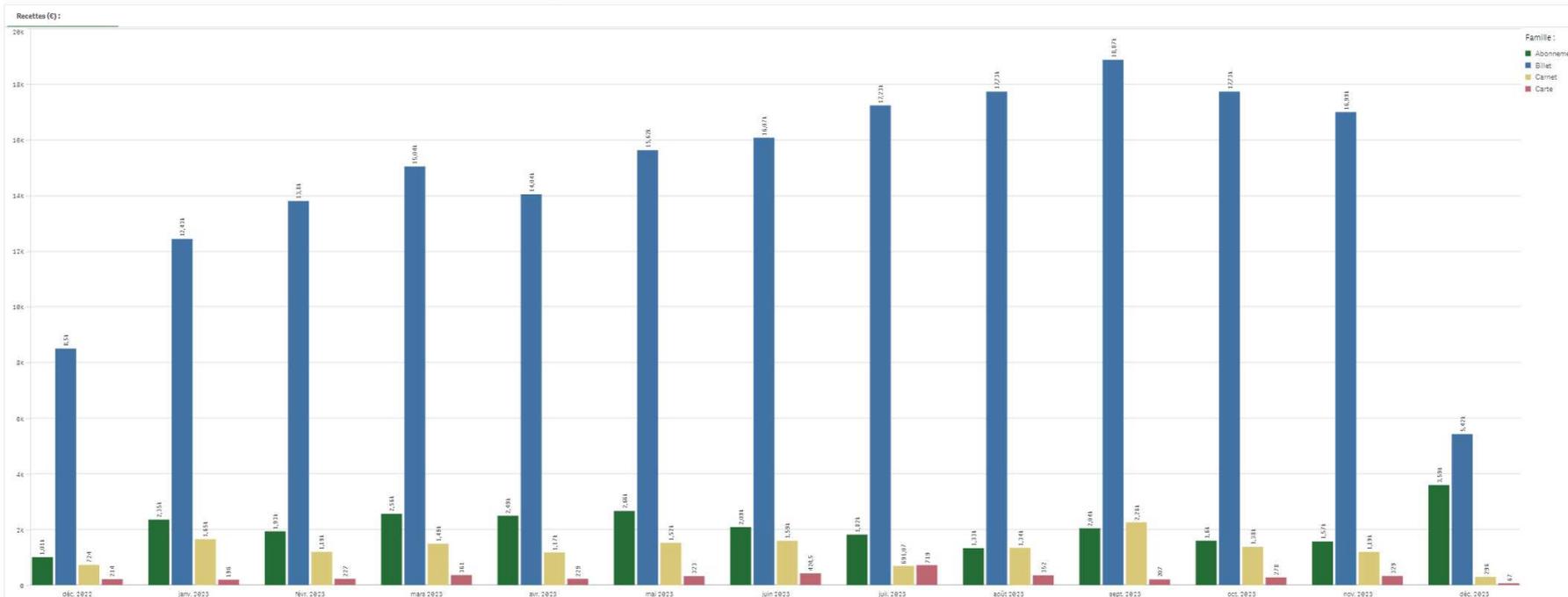
L'utilisation de la ligne sur le territoire français est presque exclusivement occasionnelle.

Trajets France, en valeur



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

Recettes :
237 114,98 €
 Nbre de transactions :
43 595



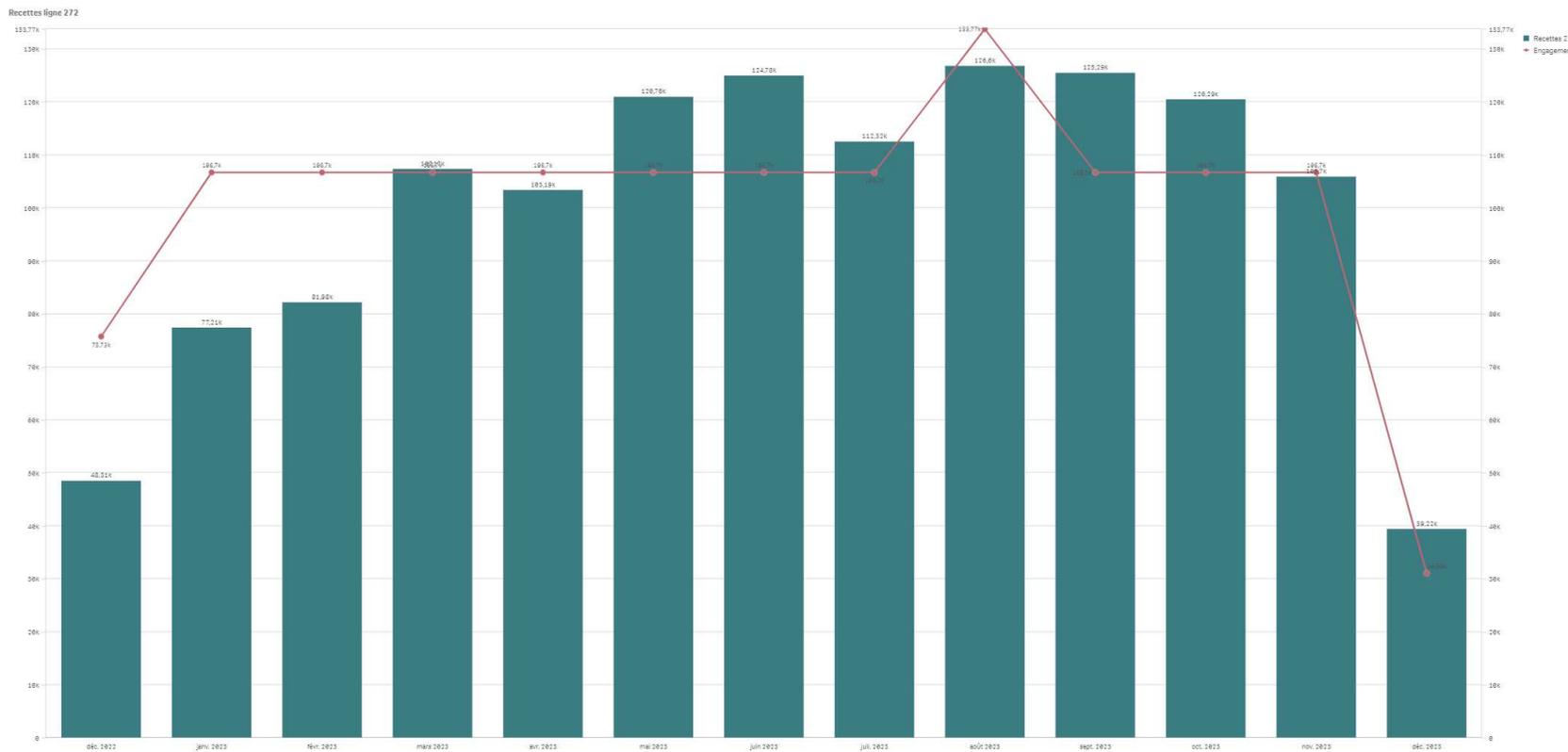
6.3.4 Réalisé VS. Engagements

6.3.4.1 Titres parcours

272

Recettes cumulées : 1 292 824,70 € Réalisation des engagements : 98,9%
 Engagements cumulés : 1 307 506,82 € Réalisation du budget : 116,3%

Statut de visualisation : vue compte.



Les engagements sont définis sans saisonnalité.

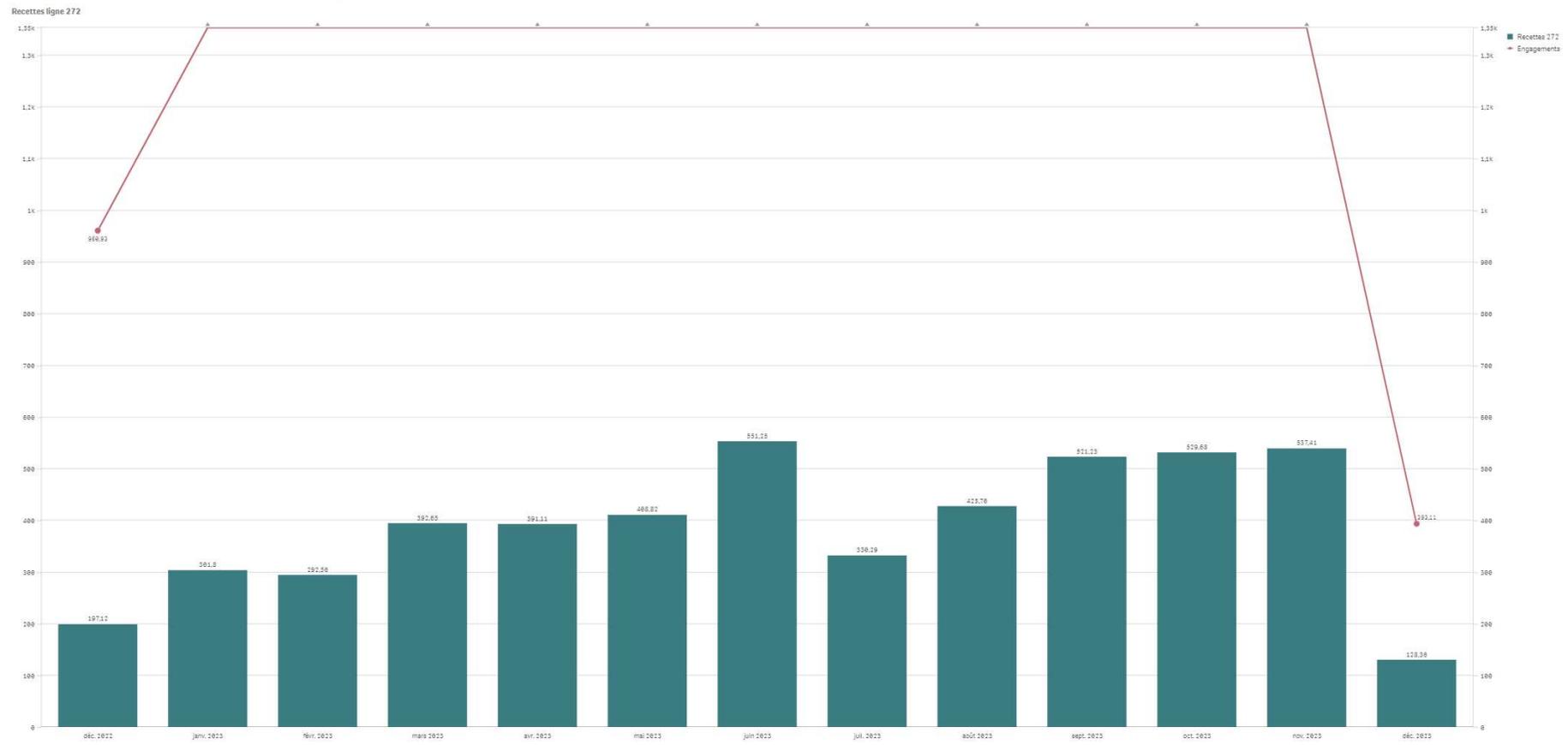
La dynamique de la fin de l'année 2022 continue et malgré un premier trimestre assez faible, les recettes parcours sont en nette progression et atteignent presque le niveau des engagements annuels. Ceci est le résultat des différentes actions menées au cours de l'année associée à une communication dynamique

6.3.4.2 Compensations zone 10

272

Recettes cumulées : 5 008,06 €
 Engagements cumulés : 16 248,41 €
 Réalisation des engagements : 30,8%
 Réalisation du budget : 36,3%

Statut de visualisation : vue compta.

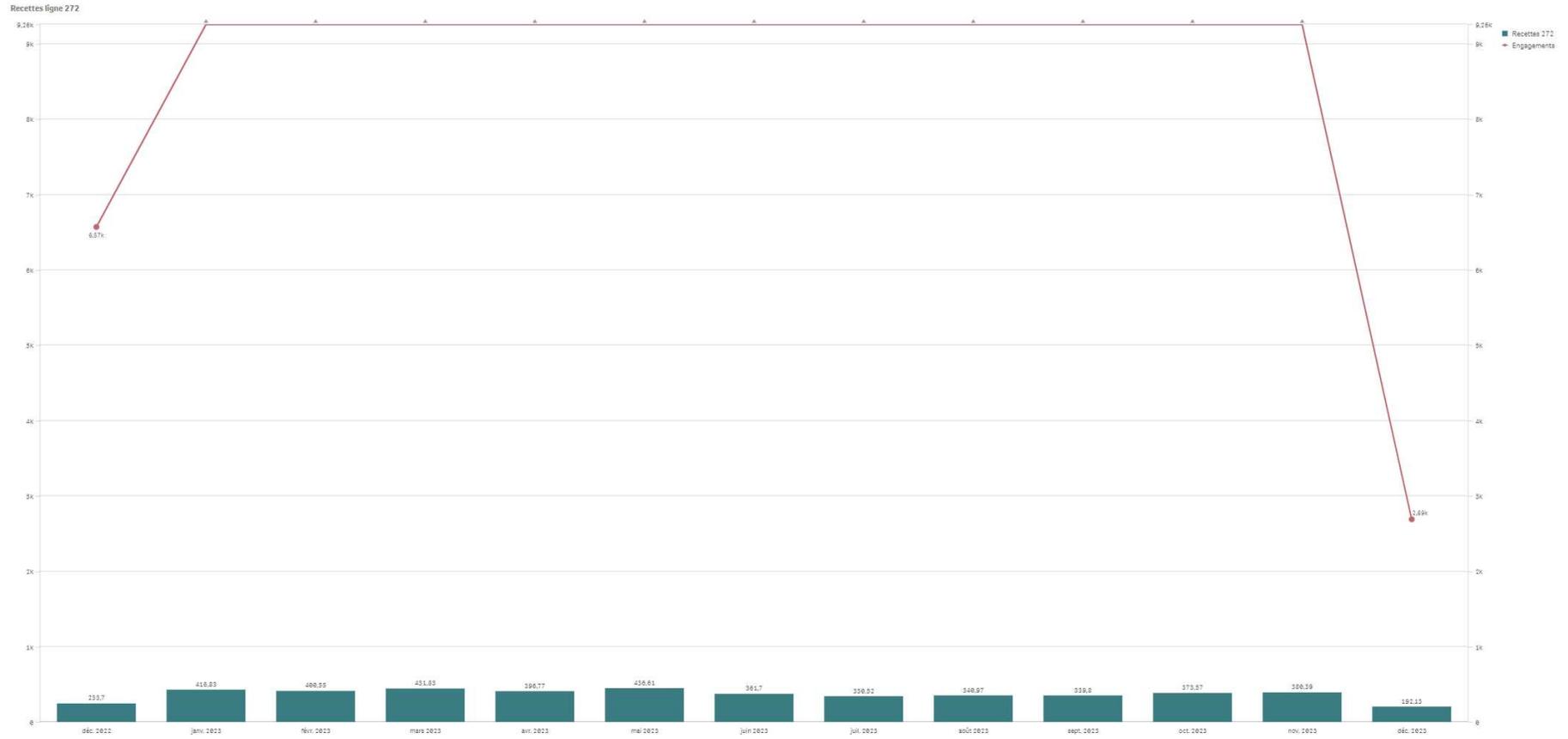


6.3.4.3 Compensations zone 230 Léman Pass

272

Recettes cumulées : **4 635,37 €**
 Engagements cumulés : **111 100,00 €**
 Réalisation des engagements : **4,2%**
 Réalisation du budget : **4,9%**

Statut de visualisation : vue compta.



6.3.4.4 Compensations zone 230 locale

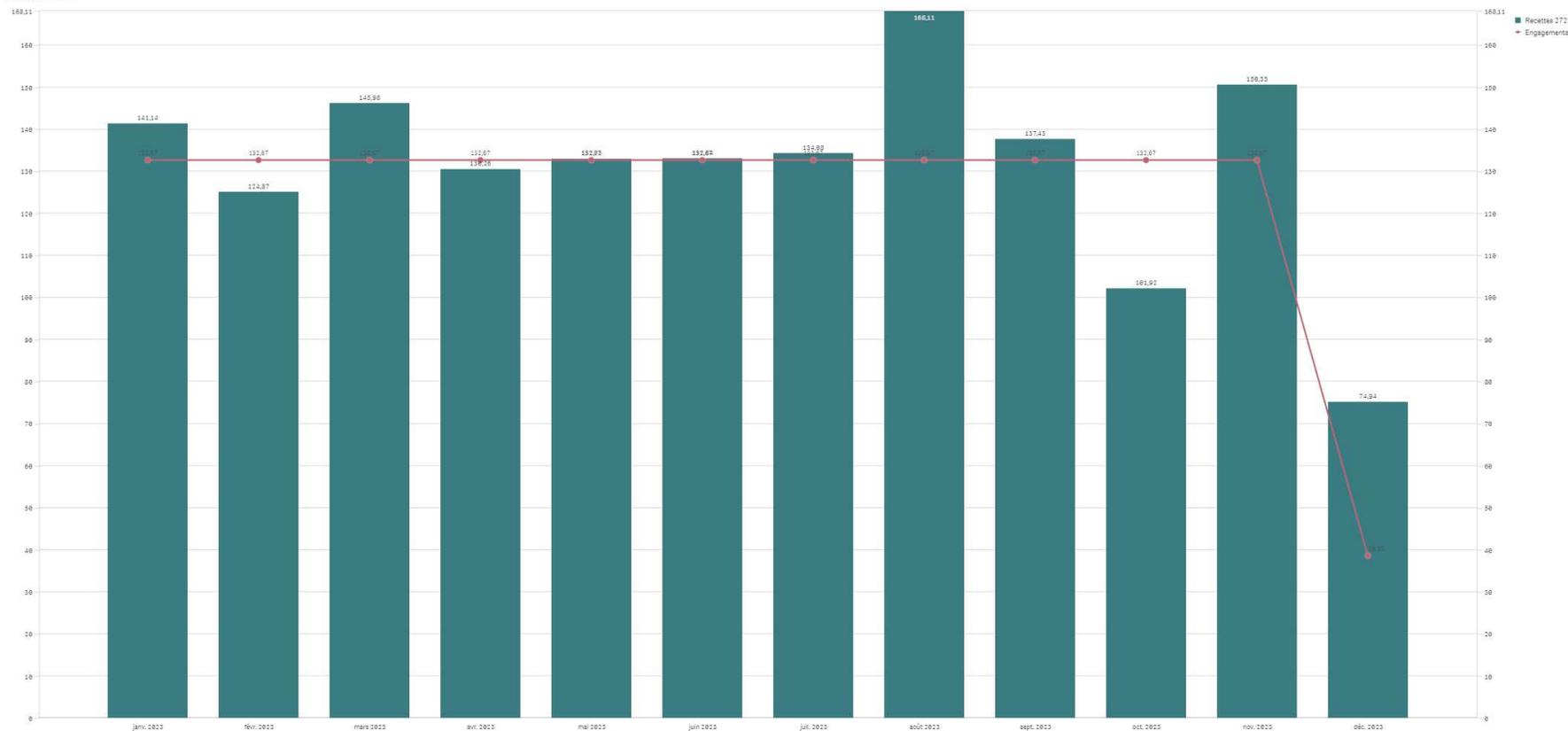
272

Recettes cumulées : **1 574,64 €**
 Engagements cumulés : **1 497,87 €**

Réalisation des engagements : **105,1%**
 Réalisation du budget : **123,7%**

Statut de visualisation : vue compta.

Recettes ligne 272



6.3.5 Bilan annuel

Une atteinte des objectifs à 83% des engagements.

6.4 Analyse

- **Une disparition des compensations Décllic'** en totale incohérence avec l'exercice précédent dû principalement à l'indisponibilité de la vente auprès de Kisio, émetteur historique de ces titres
- Réseau de canaux de distribution non optimal et réduit
- 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 Z230-Z10

Il existe toujours une multiplicité des canaux de vente selon le territoire et selon le support. La coexistence des deux systèmes Nova et Oûra complexifie l'expérience usager dans le processus d'achat. Sans compter que l'achat ne se fait pas de manière intuitive sur les différentes plateformes.

La multiplicité des conventions et le fonctionnement des cartes scolaires a été un sujet récurrent des remontées conducteurs.

Certains titres tels que la zone locale 230, la réduction accordée aux personnes en situation de handicap ou encore la contre-marque pour les usagers voyageant avec un titre de le CCG (sous conditions) contribuent à cette non atteinte des objectifs.

6.5 Préconisations

- Clarification de la problématique Décllic' ; communication, distribution, usage
- Etendre le réseau de revendeurs capables de proposer aussi bien les titres transfrontaliers que les titres franco-français.

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 **272**

ANNECY > GENÈVE-AÉROPORT

Message principal

Message secondaire

Visuels

Corps de texte

Votre mobilité sans limite

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

7.1.1 Site internet

tpg.ch/fr/ligne-272

info trafic 1 2 3 9 11 22 28 31 32 34 37 39 41 ...

tpg Entreprises Collectivités Carrière Contacts Webshop

Voyager Acheter Nous connaître FR

Lignes Interurbaines Transfrontalières **272**

Ligne 272 | Ligne directe entre Annecy et Genève-Aéroport

Vous cherchez une liaison directe entre Annecy et Genève-Aéroport ? Montez à bord de la ligne **272** et installez-vous confortablement dans votre car. Profitez de votre temps jusqu'à destination. 21 liaisons quotidiennes pour vous faciliter la vie. Choisissez votre titre de transport et embarquez avec nous !



7.1.2 Campagne offre

Lignes Interurbaines Transfrontalières **272** ANNECY > GENEVE-AÉROPORT

Moins de voitures, plus d'air pur !

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

La Région Auvergne-Rhône-Alpes



Lignes Interurbaines Transfrontalières **272** ANNECY > GENEVE-AÉROPORT

Vous seriez plus à l'aise dans ce bus...

...pour vos trajets entre Anancy et Genève.

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

La Région Auvergne-Rhône-Alpes

7.1.3 Campagne canaux de vente

Lignes Interurbaines Transfrontalières **272**

Titres disponibles sur tpg.shop

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

Diffusion aux écrans

7.1.4 Campagne titre combiné PZ10



Diffusion aux écrans



Parution dans les magazines

- Aéria Panorama
- Nouveau Genève
- Le Frontalier magazine

7.1.5 Challenge mobilité

La ligne 272 participe comme l'année précédente au Challenge mobilité organisé par la région. Cette opération de gratuité sur une journée et sur l'ensemble de la ligne vise à faire découvrir la ligne.



En raison d'un bug de paramétrage du produit, il a été difficile d'avoir un point précis du nombre d'utilisateurs ayant bénéficié de la gratuité.

7.2 Communication institutionnelle

La communication institutionnelle concerne principalement la fiche horaire.

CONCLUSION

Le présent rapport de délégataire rend compte de la deuxième année d'exploitation de la présente concession pour l'exploitation de la ligne 272. 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 alliée à 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.

Lors de cet exercice 2023, des modifications majeures d'offres ont été mises en œuvre.

- Tout d'abord les modifications temporaires d'offres de 2022 ont été pérennisées et inscrites sur la durée du contrat et ont fait l'objet d'un avenant.
- Rajout d'une course semi-express Genève Aéroport-Annecy départ 15H00 afin de désengorger la course de 16H et de rajouter un horaire intermédiaire dans une période creuse.

L'offre est ainsi stabilisée. Certaines courses restent sous surveillance au vu de la forte fréquentation et de la saturation de certaines d'entre elles. Cela impliquera en 2024 d'étudier certaines augmentations d'offres en augmentant la fréquence à certains horaires.

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 aussi importante de nos recettes arrivant presque à hauteur de nos engagements sur le deuxième semestre 2023.

Les actions fortes de lutte contre la fraude engagée au deuxième semestre 2022 ont été maintenues et au même rythme sur l'année 2023.

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 de 2023 ont été consolidées grâce à la mise en œuvre début 2024 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 d'exploitation. De forts surcoûts d'exploitation ont été encore impactant pour cet exercice provenant principalement de la pénurie de conducteurs et de la désorganisation de l'exploitation. Un plan d'action optimisation d'exploitation a été mis en œuvre fin novembre et a amené des résultats dès la fin de cet exercice.

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 explique 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 souhaité entrer en matière à date. Au vu du fort déséquilibre économique encore présent pour cet exercice, cette demande est instamment et de nouveau sollicitée car cette situation n'est pas tenable en l'état et sur la durée du contrat par ALPBUS.

Ensuite, nous avons eu également à déplorer un écart important sur les compensations de titre DECLIC que ce soit en rapport de nos engagements comme en rapport de l'année précédente. Il convient de bien comprendre cet écart et ses causes (Commercialisation en gare routière, suivi des ventes Déclit, etc...).

Afin d'améliorer la situation de la ligne 272, 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.
- Commercialisation, suivi, compréhension et révision éventuelle du mécanisme de compensation DECLIC

Sans cela, la situation financière de ce contrat ne sera pas tenable pour Alpbus jusqu'à son terme dans les conditions actuelles. 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 est une nouvelle occasion d'alerte.

Par rapport à 2022, les produits progressent très fortement de plus de 290 K€ soit près de 10 % du fait principalement d'une augmentation des recettes commerciales Parcours qui augmentent de 350 K€ soit plus de 42 % qui tutoient le niveau d'engagement contractuel. En revanche, la progression globale des produits est limitée par la baisse préoccupante (- 66%) des compensations tarifaires Déclit dont le volume (97 K€) équivalent à celui de la seule indexation de la Contribution Forfaitaire (97 K€ également) a pour effet de l'annuler.

En raison principalement des effets de l'inflation, les charges poursuivent leur progression et l'écart par rapport au CEP indexé est très significatif à hauteur de 139 K€.

Le résultat 2023 affiche une perte considérable en valeur absolue (- 557 K€) représentant 16,8% des produits. Si elle se réduit par rapport à 2022 (- 672 K€ représentant déjà 22,3% des produits), cela porte le déficit cumulé sur les deux premiers exercices à 1 229 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 53 % des produits conduit mécaniquement et toutes choses égales par ailleurs à un résultat prévisionnel négatif qui s'amplifie. D'année en année (-55 K€ en 2022 et - 140 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 (- 680 K€) se répartit à 62 % en écart sur les produits et 38 % en écart sur les charges. En 2023, l'analyse de cette même variation (- 417 K€) se répartit à 66 % en écart sur les produits et 33 % en écart sur les charges).

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.