

**DEPARTEMENT DE  
LA HAUTE-SAVOIE**

\*\*\*

**ARRONDISSEMENT  
DE ST JULIEN-EN-  
GENEVOIS**

\*\*\*

**REPUBLIQUE FRANCAISE**

**COMMUNAUTE D'AGGLOMERATION  
ANNEMASSE – LES VOIRONS – AGGLOMERATION**

**SIEGE : 11, AVENUE EMILE ZOLA – 74100 ANNEMASSE**

**EXTRAIT DU REGISTRE DES DELIBERATIONS  
DU CONSEIL**

**OBJET :**

**CONCESSION DE  
SERVICE PUBLIC  
TRANSPORTS URBAINS  
- RAPPORT ANNUEL  
2023 DU  
CONCESSIONNAIRE**

**N° CC\_2024\_0082**

**Séance du : mercredi 26 juin 2024**

**Convocation du : 19 juin 2024**

**Nombre de membres en exercice au jour de la séance : 56**

**Président de séance : Gabriel DOUBLET**

**Secrétaire de séance : Nadège ANCHISI**

**Membres présents :**

Laurent GILET, Bertilla LE GOC, Christian DUPESSEY, Maryline BOUCHÉ, Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Mylène SAILLET RAPHOZ, Pascal SAUGE, Yves CHEMINAL, Claude ANTHONIOZ, Marion BARGES-DELATTRE, Anny MARTIN, Jean-Paul BOSLAND, Nadège ANCHISI, Antoine BLOUIN, Odette MAITRE, Stéphane PASSAQUAY, Denis MAIRE, Jean-Luc SOULAT, Pauline PLAGNAT-CANTOREGGI, Gabriel DOUBLET, Yannick CHARVET, Danielle COTTET, Patrick ANTOINE, Jean-Pierre BELMAS, Michel COLLOT, Véronique FENEUL, Pascale PELLIER, Nadine JACQUIER, Alain LETESSIER, Marie-Jeanne MILLERET, Sophie VILLARI

**Représentés :**

Guillaume MATHELIER par Laurent GILET, Christian AEBISCHER par Nicolas LEBEAU-GUILLOT, Michel BOUCHER par Pascal SAUGE, Robert BURGNIARD par Mylène SAILLET RAPHOZ, Bernard BOCCARD par Marion BARGES-DELATTRE, Paulette CLERC par Claude ANTHONIOZ, Jean-Michel VOUILLOT par Anny MARTIN, Isabelle VINCENT par Nadège ANCHISI, Maurice LAPERROUSAZ par Marie-Jeanne MILLERET, Julien BEAUCHOT par Sophie VILLARI

**Excusés :**

François LIERMIER, Ines AYEB, Kévin CHALEIL-DOS-RAMOS, Géraldine VALETTE-GURRIERI, Djamel DJADEL, Matthieu LOISEAU, Dominique LACHENAL, Chadia LIMAM, Louiza LOUNIS, Pascale MAYCA, Amine MEHDI, Marie-Claire TEPPE-ROGUET, Joanny DEGUIN, Anne FAVRELLE, Daniel DE CHIARA

\*\*\*

Vu la loi n°2015-991 du 7 août 2015, portant Nouvelle Organisation Territoriale de la République,

Vu la loi n°2019-1428 du 24 décembre 2019 d'orientation des mobilités renforçant les compétences des AOM sur leur ressort territorial,

Vu le Code de l'Éducation,

Vu le Code des Transports,

Vu l'arrêté préfectoral en date du 5 décembre 2007, créant la Communauté d'Agglomération «Annemasse-Les Voirons Agglomération», et étendant de facto le périmètre de transports urbains sur les 12 communes concernées,

Vu l'attribution du contrat de Concession de Service Public «Services de Mobilité» à la société TP2A entrant en vigueur au 1er janvier 2023 pour une durée de 7 ans par délibération n°CC-2022-0078 en date du 6 juillet 2022,

Vu l'avenant n°1 au contrat de Concession de Service Public «Services de Mobilité» à la société TP2A par délibération n°CC-2023-0059 en date du 24 mai 2023,

Vu l'avenant n°2 au contrat de Concession de Service Public «Services de Mobilité» à la société TP2A par délibération n°CC-2024\_0030 en date du 27 mars 2024,

Vu l'article 40.2.1 dudit contrat de concession de service public prévoyant que le délégataire produit chaque année à Annemasse Agglo un rapport comportant notamment les comptes retraçant la totalité des opérations afférentes à l'exécution de la délégation de service public et une analyse de la qualité de service,

Vu le rapport annuel 2023 du délégataire figurant en annexe de la présente délibération et assorti d'annexes permettant d'apprécier les conditions d'exécution du service public,

Considérant que la Commission Consultative des Services Publics Locaux (CCSPL) a pris acte dudit rapport annuel 2023 présenté en séance du 11 juin 2024,

Le Conseil Communautaire, entendu l'exposé du rapporteur,

Après en avoir délibéré :

A l'unanimité,

DECIDE :

DE PRENDRE ACTE du rapport du délégataire des transports publics TP2A pour l'année 2023.

Pour le président et par délégation,

Le secrétaire de séance,

*La présente délibération peut faire l'objet d'un recours gracieux devant Monsieur le Président d'Annemasse Agglo dans le délai de deux mois à compter de sa publication ou de sa notification. Un recours contentieux peut également être introduit devant le Tribunal administratif de Grenoble dans le délai de deux mois à compter de la notification de la délibération ou de sa date de publication, ou à compter de la réponse d'Annemasse Agglo, si un recours gracieux a été préalablement déposé.*

Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le 01/07/2024



ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE

# RAPPORT DU DÉLÉGATAIRE 2023



Annemasse **Agglo**  
Annemasse - Les Voirons Agglomération

**tac**

MOBILES DE TOUTES FAÇONS

**lp2a**

filiale de RATP DEV et des atpg

# SOMMAIRE

<b>ÉDITO DE LA DIRECTRICE</b> .....	<b>3</b>
<b>L'EXPLOITATION DU RÉSEAU TAC EN 2023</b> .....	<b>4</b>
1 - Le mot de la directrice d'exploitation .....	4
2 - L'exploitation des lignes régulières .....	5
3 - Les évolutions de l'offre de transport .....	18
4 - Le transport scolaire .....	21
5 - Le transport à la demande (TAD) .....	23
6 - Focus Qualité de service : les Indicateurs de performance de l'exploitation .....	28
<b>L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LES NOUVELLES MOBILITÉS EN 2023</b> .....	<b>30</b>
1 - Le mot de la directrice marketing et communication .....	30
2 - L'analyse de la fréquentation .....	31
3 - Les recettes de trafic .....	35
4 - Le digital, pour améliorer l'expérience de nos voyageurs .....	42
5 - La relation clients .....	51
6 - Le PointVélo, un service complémentaire .....	55
7 - Bilan des actions 2023 .....	62
8 - Augmenter la part de la cible d'actifs et continuer à développer l'ancrage territorial .....	71
9 - Valoriser TAC Mobilités via des actions terrain et des partenariats .....	72
10 - La qualité de vie au travail, un incontournable pour TP2A .....	75
11 - Focus qualité de service : Les indicateurs de performance de l'expérience client et des nouvelles mobilités .....	77
<b>L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE D'ANNEMASSE AGGLO EN 2023</b> .....	<b>78</b>
1 - Le mot du responsable maintenance .....	78
2 - La maintenance des véhicules .....	79
3 - La maintenance du système billettique .....	84
4 - La maintenance des infrastructures .....	85
5 - Les points d'arrêt .....	86
6 - Le nettoyage .....	86
7 - Focus qualité de service : les indicateurs de performance pour l'entretien des biens .....	87
<b>LES FEMMES ET LES HOMMES DE TP2A EN 2023</b> .....	<b>88</b>
1 - Le mot de la responsable des ressources humaines .....	88
2 - Situation sociale : effectif .....	89
3 - Le bilan du plan de recrutement .....	89
4 - Rémunération et avantages sociaux .....	91
5 - Le dialogue social .....	92
<b>LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE EN 2023</b> .....	<b>94</b>
1 - Le mot de la directrice financière .....	94
2 - Les chiffres clés de 2023 .....	95
3 - Les évolutions contractuelles en 2023 et leurs impacts financiers .....	96
4 - Présentation de la Liasse Fiscale 2023 .....	97
5 - Les ratios de performance économique .....	103

# ÉDITO DE LA DIRECTRICE

## 2023, le démarrage d'un nouveau contrat pour le réseau TAC !

L'année 2023 marque le démarrage d'un nouveau contrat entre TP2A et Annemasse Agglo. Cette collaboration renouvelée pour la période 2023 - 2029 nous engage sur la voie du développement et de l'amélioration continue de nos services.

2023 a encore été une année très riche en projets et en innovations. L'année s'est terminée avec la mise en service réussie le 11 décembre dernier de 6 bus électriques et d'une offre de transport significativement renforcée sur les lignes 5 et 8, avec un bus toutes les 20 minutes en semaine hors vacances scolaires. Pour cela, TP2A et Annemasse Agglo ont travaillé ensemble toute l'année 2023 pour adapter le dépôt de Ville-la-Grand aux nouveaux bus électriques : installation de bornes de recharge, renforcement de l'installation électrique et création d'un mur coupe-feu.

Avant cela, l'année a également été marquée par l'introduction réussie d'un service de vélos en libre-service en juin, enrichissant ainsi notre offre de mobilité.

Le passage du Tour de France en juillet a été une démonstration de notre capacité à gérer efficacement des événements d'envergure internationale, assurant la mobilité dans un contexte de grande affluence, tout en veillant à la sécurité de tous.

Juillet a vu l'intégration de la centrale de réservation TAD pour la Région, un pas de plus vers une offre de transport à la demande plus cohérente et efficace.

Cependant, l'année n'a pas été sans défis. Le début des travaux de prolongement du tramway/piétonnisation à la fin octobre et la mise en place de plusieurs déviations, dont certaines n'ont pas pu être anticipées, a fortement perturbé la circulation des bus aux mois de novembre et décembre.

Le climat social tendu en octobre autour des conséquences de l'inflation sur le pouvoir d'achat, et du coût de la vie dans notre région frontalière, ont occasionné 2 journées de grève. Grâce à un dialogue constructif, la direction de TP2A et les syndicats de l'entreprise sont parvenus à un accord juste et équilibré, qui améliore le pouvoir d'achat des salariés dans un contexte de forte tension sur le recrutement des conducteurs de bus.

Malgré ces difficultés, les chiffres de l'année sont bons et assurent un démarrage réussi de notre contrat ! La satisfaction de nos voyageurs reste au cœur de nos préoccupations, comme en témoigne l'enquête de février 2023, révélant que 91% de nos usagers sont satisfaits du service TAC, un résultat au-dessus des benchmarks de réseaux urbains français, qui nous motive à continuer d'améliorer le service. Avec plus de 4 millions de voyage, la fréquentation augmente de 18% par rapport à 2022. La croissance des recettes est dynamique également, tirée notamment par un chiffre d'affaires en forte hausse sur la zone Lemans Pass : avec 3 109 251€ HT de recettes totales, l'engagement de recettes contractuel et dépassé de 346 430€, dont 196 079€ qui sont conservés par Annemasse Agglo.

En regardant vers l'avenir, nous sommes animés par une volonté inébranlable de poursuivre sur cette voie d'excellence, d'innovation et d'engagement social. L'année 2024 s'annonce riche en projets et en défis que nous sommes prêts à relever, ensemble.



**AMÉLIE  
LE FAUCCONNIER**

DIRECTRICE

# L'EXPLOITATION DU RÉSEAU TAC EN 2023

## 1 - LE MOT DE LA DIRECTRICE D'EXPLOITATION

Suite au départ de Blerim HASANI, ex directeur d'exploitation de TP2A, Angélique FOURNEL est arrivée début 2024.

Plus encore que les autres années, l'année 2023 a été riche en événements et faits marquants, et s'est inscrite pleinement dans la démarche du développement durable. Ce vent de croissance porteur d'une vitalité nouvelle nous pousse à nous dépasser et à nous réinventer dans notre gestion quotidienne.

En 2023, TP2A est entrée dans une ère de mobilité plus moderne et mieux adaptée aux besoins grandissant de chacun de nos clients, et a su s'adapter aux nouveaux enjeux de mobilité. 6 bus électriques sont arrivés sur notre parc, nous permettant d'enclencher la transition verte du réseau et de répondre aux préoccupations environnementales de nos clients et de nos élus.

Le développement de la multimodalité, via l'ouverture du parking P+R de Machilly au mois de juin, a également donné la possibilité à nos clients de se garer dans la périphérie de la ville et de rejoindre rapidement le Lemman Express et le centre-ville d'Annemasse par la ligne 7.

Parce que l'agglomération d'Annemasse est un territoire dynamique, en développement constat, nous développons avec l'Agglomération des idées innovantes pour améliorer notre réseau de transport en commun. Pour ce faire, nous avons mis en place une nouvelle offre sur cinq week-ends jusqu'au téléphérique du Salève. Ce nouvel axe nous a permis d'améliorer l'accessibilité d'un haut lieu local et de contribuer au développement d'une véritable destination touristique.

Cette année, comme les années précédentes, l'une de nos priorités a été le suivi de notre production : chaque jour nos agents de régulation ont assuré une réponse aux sollicitations de nos conducteurs et de nos contrôleurs de 4h30 à 23h45, permettant de répondre en temps réel aux aléas d'exploitation.

Sur un autre volet, et dans une logique d'optimisation de nos services et de réduction des supports papiers, de nouveaux outils informatiques ont été mis en place permettant le développement de nouveaux modes de gestion.

Ces outils ont été pensés pour être plus ergonomiques, plus performants et plus efficaces.

L'année 2023 a permis un déploiement total sur SAE-IV Inéo ; Priorité aux feux (CAPSYS) ; HASTUS ; FraudTracker ; Safetracker Centralisé.

Fin 2023 et début 2024, le nouveau logiciel de planification CLEO a été installé sur notre réseau et a permis d'assurer une utilisation fluide, intuitive et automatique des plannings de nos conducteurs et de nos salariés TP2A.

Enfin, et en tant que garant de la sécurité de notre réseau et du bon développement de ce dernier, un ensemble d'actions concourant à ce double objectif a été mené au sein du service exploitation sur l'année 2023 :

- Des tests de dépistage (alcool et stupéfiant) ont été mis en place au sein de TP2A
- Des opérations de contrôles ont été menées avec la police Nationale
- Des process de contrôle avec les agents TP2A via la filiale RATP DEV Brest ont été appliqués
- Une réactivité de l'exploitation sur les déviations liées aux travaux du tramway et à la piétonnisation du centre ville d'Annemasse
- Une sélection plus accrue et diversifiée a été poursuivie dans la recherche de nos futurs collaborateurs



▶ ▶ ▶ **ANGÉLIQUE  
FOURNEL**  
DIRECTRICE  
D'EXPLOITATION



## 2 - L'EXPLOITATION DES LIGNES RÉGULIÈRES

### 2.1 - LA DISPONIBILITÉ DE SERVICE

La disponibilité de service dans les transports fait référence à la mesure dans laquelle les services de transport sont accessibles et fonctionnels pour les usagers. Cela englobe la fiabilité des horaires, la fréquence des services, la qualité des infrastructures et des véhicules, ainsi que la capacité à répondre aux besoins des usagers.

Les courses théoriques font référence au nombre total de courses prévues ou planifiées par le système de transport pour répondre à la demande anticipée des usagers.

Les courses commandées (TAD ou PMR) sont des courses demandées par les usagers par le biais de réservations sur une plateforme digitale. Les courses commandées peuvent varier en fonction de la demande réelle et peuvent être influencées par des facteurs telles que les conditions de circulations, météorologiques.

Les courses réalisées sont des courses réellement effectuées par les véhicules du système de transport.

Cela comprend des courses qui ont été effectuées conformément à l'horaire prévu ainsi que celles qui ont pu être annulées ou modifiées en raison de problèmes opérationnels, des pannes, des retards ou circonstances imprévues.

Couvrir tous nos services reste une priorité absolue pour tous les opérateurs de l'exploitation.

Les indicateurs de disponibilité de service nous engagent à réaliser 99,95% des déplacements prévus dans l'offre théorique. A cette fin, toutes les procédures du service exploitation y compris le service de maintenance sont orientées vers une réactivité immédiate pour pallier les aléas du trafic. La polyvalence et l'interopérabilité des agents de TP2A renforcent la résilience de l'exploitation.

Sur 135 054 courses prévues sur l'année seulement 28 courses n'ont pas été réalisées (responsabilité TP2A).

La grève des conducteurs a entraîné quelques perturbations en fin d'année.

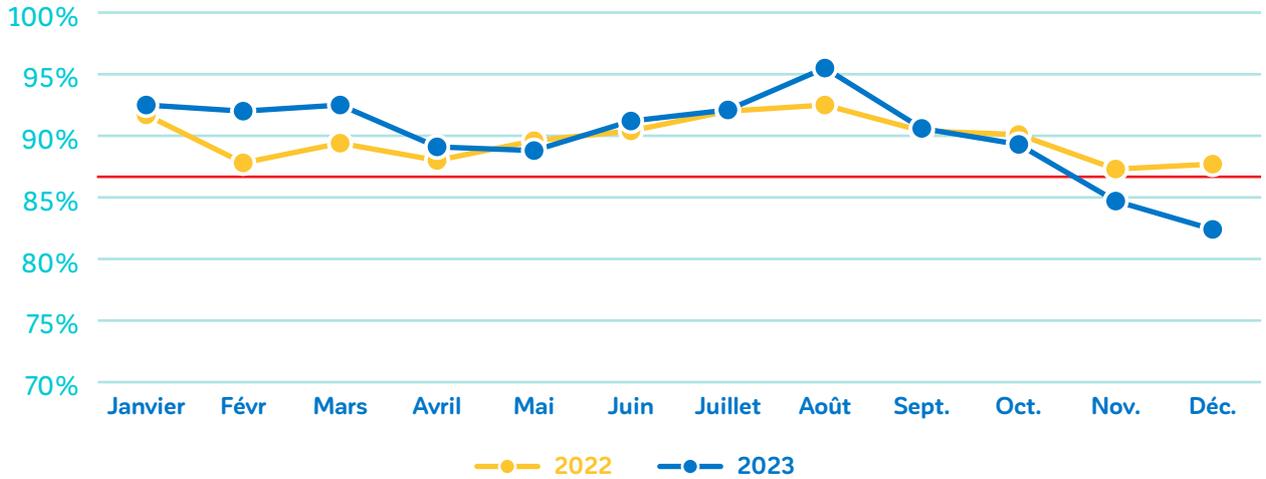
Voici quelques exemples :

- Le régulateur peut remplacer un conducteur au pied levé en cas d'absence
- Le conducteur est en retard, le régulateur prend son service en attendant son arrivée
- En cas d'accidents nos mainteneurs ou régulateurs se rendent sur les lieux, ils sont en mesure de remplacer le bus.

Cette polyvalence permet aux agents de TP2A d'avoir une grande connaissance sur les différents métiers mais aussi d'être au service de notre clientèle en étant attentifs et engagés.



Ponctualité des lignes TAC



	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	Moy.
<b>2022</b>	99,96%	100,00%	99,99%	99,97%	100,00%	99,98%	99,99%	99,97%	99,98%	100,00%	99,99%	99,98%	<b>99,98%</b>
<b>2023</b>	100,00%	99,98%	99,99%	99,99%	99,99%	100,00%	99,99%	99,98%	99,98%	99,88%	99,99%	99,98%	<b>99,98%</b>
<b>Objectif</b>	<b>99,5%</b>												

TRAVAUX

## ZOOM SUR LES TRAVAUX PIÉTONNISATION DU CENTRE-VILLE ET PROLONGATION TRAMWAY

À partir de 2026, la ligne de tramway 17 des Transports publics genevois traversera la commune d'Annemasse.

Il desservira le cœur de l'agglomération jusqu'au quartier du Perrier.

Le démarrage simultané en septembre 2023 des travaux de piétonnisation et de la prolongation du tramway illustre une approche intégrée visant à transformer durablement le cœur d'agglomération. Cette initiative ambitieuse vise à moderniser les infrastructures urbaines tout en favorisant la mobilité douce et le développement économique local.

La piétonnisation d'Annemasse est un projet visant à rendre certaines zones de la ville plus conviviales et accessibles aux piétons en limitant ou en interdisant la circulation des véhicules motorisés. Ce projet vise à améliorer la qualité de vie des habitants, à encourager la marche à pied et à favoriser le développement local en créant des espaces plus attractifs pour les commerces et les loisirs.

Les débuts de perturbations des bus ont commencé en fin d'année principalement dues aux travaux préparatoires

des travaux piétonnisation + travaux tramway phase 2 (déviations réseaux souterrains complexes, aléas sous-estimés) entraînant des déviations importantes sur les lignes Tango, 6 et 8



## 2.2 - BILAN DES DÉVIATIONS SUR L'ANNÉE 2023

Les lignes 3 et 4 ont été déviées pour une période de 10 jours (du 7 au 17 juin) entre l'arrêt Fraternité et Baron de Loë.

> Motif : Des travaux engagés pour la voie verte avec un changement de circulation sur Ambilly

Du 21 août au 15 septembre la ligne 5 est déviée entre Gare Annemasse et Romagny.

> Motif : Construction d'un immeuble au carrefour de l'ancien commissariat avenue de florissant

À partir du 26 juin 2023.

> Motif : Installation des gens du voyage, la Gare Rotonde a été barrée du 26 juin au 30 juin et du 08 décembre au 12 décembre. Notre ligne 3 a été déviée par la rue Albert Hénon.

L'occupation de la gare Rotonde par les gens du voyage a fortement perturbé l'exploitation des lignes 3 et 4, ce qui a engendré une baisse de fréquentation ainsi que des déviations de dernières minutes. TP2A propose de mettre en place un système de barrière afin d'empêcher que la zone soit occupée notamment à l'approche des vacances scolaires. L'objectif est d'assurer la continuité de service et d'éviter ces désagréments répétitifs à notre clientèle.

En 2023 nous avons eu aussi plusieurs manifestations liées à la réforme des retraites. Nos lignes Tango, 5 et 8 ont été fortement impactées avec des arrêts reportés.

Les émeutes sociales nationales en début d'été ont causé aussi des difficultés au Perrier, tant pour l'exploitation que pour l'adaptation des amplitudes horaires conformément aux directives gouvernementales, ainsi que pour la remise en état des abris bus.

### QUELQUES EXEMPLES DE DÉVIATION

Sur l'année 2023, le réseau TAC a connu 46 déviations qui représentent 23 478 courses et + 3 981 km durant l'année.

<b>JANVIER</b> 7 DÉVIATIONS 1 300 COURSES IMPACTÉES	<b>FÉVRIER</b> 3 DÉVIATIONS 874 COURSES IMPACTÉES	<b>MARS</b> 7 DÉVIATIONS 1 764 COURSES IMPACTÉES	<b>1<sup>ER</sup> TRIM</b> • 17 DÉVIATIONS 3 938 COURSES IMPACTÉES - 1 199km
<b>AVRIL</b> 7 DÉVIATIONS 1 260 COURSES IMPACTÉES	<b>MAI</b> 2 DÉVIATIONS 1 221 COURSES IMPACTÉES	<b>JUIN</b> 6 DÉVIATIONS 2 217 COURSES IMPACTÉES	<b>2<sup>EME</sup> TRIM</b> • 15 DÉVIATIONS 6 290 COURSES IMPACTÉES - 760km
<b>JUILLET</b> 4 DÉVIATIONS 1 188 COURSES IMPACTÉES	<b>AOÛT</b> 4 DÉVIATIONS 1 221 COURSES IMPACTÉES	<b>SEPTEMBRE</b> 2 DÉVIATIONS 358 COURSES IMPACTÉES	<b>3<sup>EME</sup> TRIM</b> • 10 DÉVIATIONS 2 767 COURSES IMPACTÉES + 297km
<b>OCTOBRE</b> 2 DÉVIATIONS 1 310 COURSES IMPACTÉES	<b>NOVEMBRE</b> 2 DÉVIATIONS 5 996 COURSES IMPACTÉES	<b>DÉCEMBRE</b> 3 DÉVIATIONS 4 757 COURSES IMPACTÉES	<b>4<sup>EME</sup> TRIM</b> • 4 DÉVIATIONS 12 063 COURSES IMPACTÉES + 5 643km



## 2.3 - LA VITESSE COMMERCIALE

La vitesse commerciale sur notre réseau apporte plusieurs avantages, une réduction des temps de trajet pour nos usagers, une meilleure régularité des horaires, une plus grande attractivité pour nos usagers mais aussi une réduction de l'empreinte carbone.

Le territoire d'Annemasse Agglo est en plein développement et en mutation permanente, cette ville bouge, elle accompagne sa croissance urbaine. La densification des zones urbaines entraîne une augmentation de la demande de transport en commun, ce qui justifie des investissements dans des infrastructures et des services de bus plus efficaces.

La vitesse commerciale reste un facteur essentiel d'attractivité du réseau TAC, elle tient compte de la vitesse de pointe et des arrêts de référence.

Ligne	2020	2021	2022	2023
Tango	16,3	17,5	17,9	<b>17,5</b>
3	14,1	14	14,4	<b>14</b>
4	17,8	18,4	18,6	<b>17,9</b>
5	21,7	21,9	22,8	<b>21,8</b>
6	13,9	13,7	14,5	<b>15</b>
7	17,7	19,5	20,9	<b>20,2</b>
8	17,5	18	18,9	<b>18</b>

Certaines mesures ont été prises en collaboration avec l'agglomération afin d'optimiser les temps de parcours :

- Optimisation de certains tracés (en adéquation avec les établissements scolaires)
- Travail sur les carrefours à feux
- Améliorations de la voirie (travaux réalisés sur le carrefour Levant-Florissant par exemple)

Nos actions en interne chez TP2A :

- Suivi des avances, retards, entretiens réguliers avec les conducteurs
- Analyse des temps de parcours
- Recyclage des formations pour nos régulateurs

### EXPLOITATION

## FOCUS : LA BAISSÉ DE LA VITESSE COMMERCIALE

Nous observons une légère baisse de la vitesse commerciale qui est attribuée à différents facteurs :

En raison de travaux entrepris ensemble entre Annemasse Agglo et TP2A (installation et fiabilisation d'un système de priorités aux feux notamment), la vitesse commerciale était en constante amélioration depuis 2020. Elle a légèrement baissé en 2023, notamment sur la Tango.

Quelques explications cette baisse entre 2022 et 2023 :

- Ligne Tango a été fortement impactée par les travaux du tram depuis le mois d'octobre, et la déviation mise en place entre la Place des Marchés et l'arrêt Léman à partir du 31 octobre 2023. Les lignes 3 et Tango sont ainsi passées par la rue d'Annexion ce qui a entraîné plusieurs retards et beaucoup de ralentissements dans cette zone.
- La ligne 6 a subi une circulation importante entre la Croix d'Ambilly et le Collège Jacques Prévert (Sens Prés-des-Plans vers Gaillard-Fossard) qui a entraîné des ralentissements
- La ligne 8 est souvent impactée par les travaux Tram avec report de circulation route de Bonneville
- Sur les lignes 3 et 4 nous avons cumulé de gros retards à la suite de la fermeture de la Gare Rotonde (rue de la fraternité)
- Sur les lignes Tango, 6 et 8 feux alternés au niveau de l'arrêt St Joseph
- Des travaux tram et piétonnisation qui réduisent le nombre de voies disponibles et qui entraînent des déviations
- Des conditions météorologiques qui rendent parfois les routes glissantes obligeant nos conducteurs à ralentir pour des raisons de sécurité.
- Une augmentation de véhicules en heure de pointe, ce qui réduit la vitesse moyenne

### 2.3.1 - LA PRIORITÉ AUX FEUX

La priorité aux feux permet une meilleure régularité des lignes et augmente la vitesse commerciale.

Pour ce faire, les équipes de TP2A ont accès au logiciel CAPSYS et peuvent intervenir en fonction des retours terrain des conducteurs. La priorité aux feux apporte la régularité, une conduite apaisée et un meilleur confort pour nos voyageurs.

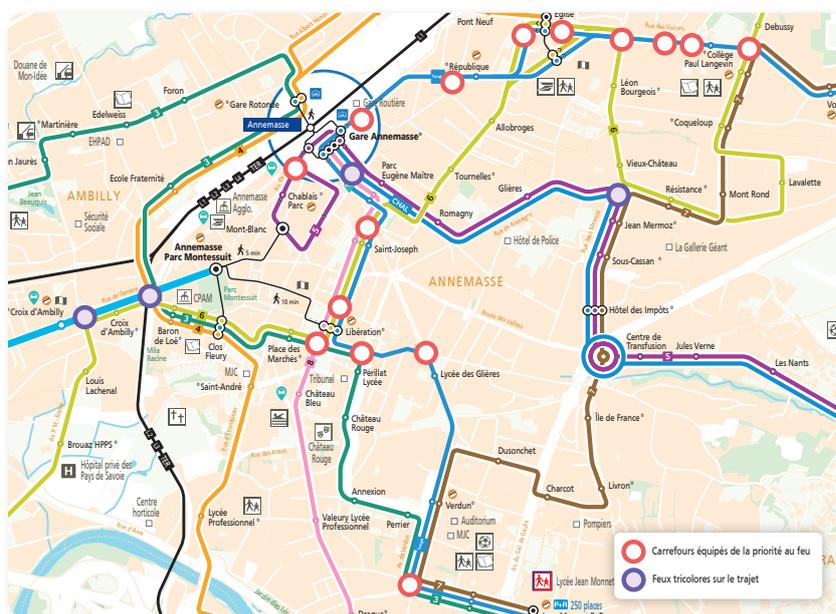
Avec les très bons résultats sur la ligne TANGO durant l'année 2021- 2022, nous avons pu mettre en place la priorité également sur les autres lignes du réseau qui empruntent des itinéraires identiques à la ligne TANGO.

Dans ce cadre, TP2A a proposé à Annemasse Agglo un rétroplanning prévisionnel d'équipement :

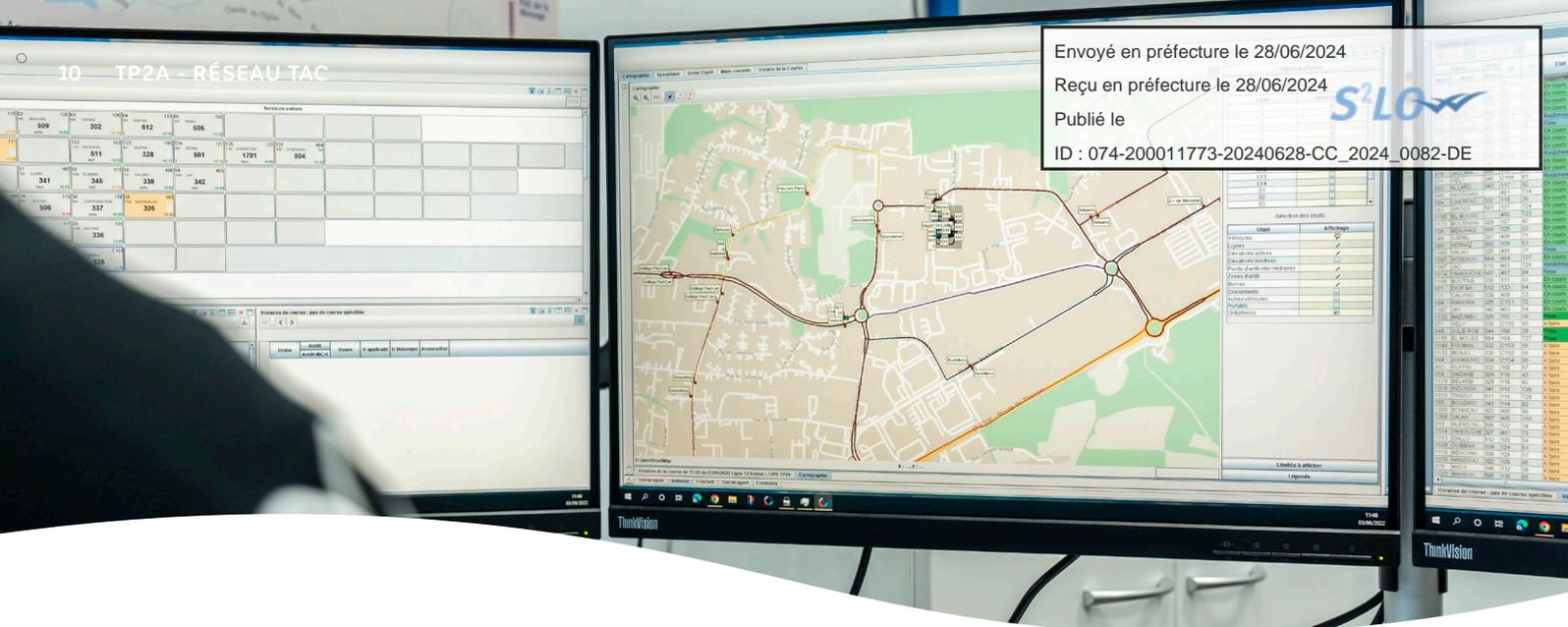
Paramétrage sur le système Capsys 2023				
Carr. C06 Ferry/Bastin	Carr. C07 Ferry/Pasteur	Carr. C08 Ferry/Faucigny	Carr. C03 Beulet > Briand	Carr. C36 Voirons/Pottières
Mise en place priorité pour l'ensemble de nos lignes (3, 6, 8)	Ligne 6 dans les deux sens, ligne 8 sens Gare Annemasse	Ligne 6 dans les deux sens, ligne 8 sens Gare Annemasse	Ligne 3 dans les deux sens	Ligne 6 et ligne 7 dans les deux sens

Investissement à prévoir d'ici la mise en place des travaux du tram 2023-2024				
Feu Dr. Baud/Eugène Maître Feu Bonne Centre	Carr. Croix d'Ambilly Carr. Baron de Loë	Feu Église St-Joseph	Feu arrêt Léon Bourgeois	Carr. Vieux Château/ Résistance
Ligne 5 dans les deux sens	Ligne 6 direction Prés-des-Plans Ligne 3 et ligne 4	Ligne Tango, ligne 6 et ligne 8.	Ligne 6 direction Gaillard Fossard	Ligne 5, ligne 6 et ligne 7 dans les deux sens



Carte des priorités aux feux en 2023



Envoyé en préfecture le 28/06/2024  
 Reçu en préfecture le 28/06/2024  
 Publié le  
 ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE

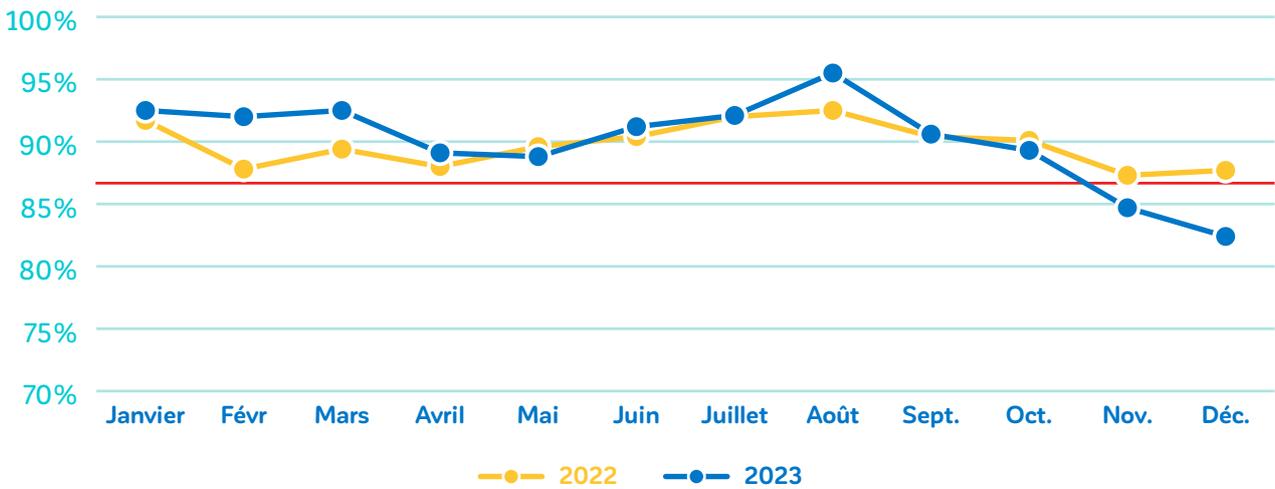
## 2.4 - LA RÉGULARITÉ/PONCTUALITÉ

Chaque mois le réseau TAC mesure la ponctualité de l'ensemble de ses lignes. L'objectif étant toujours de s'améliorer.

L'indicateur de ponctualité est l'un des indicateurs qualité les plus importants, il est calculé en prenant compte le nombre de passages de véhicules entre 2 minutes d'avance et 5 minutes de retard par rapport à l'horaire théorique à des arrêts de référence répartis sur l'ensemble du réseau.

La ponctualité de la ligne s'est améliorée en continue sur les trois premiers trimestres. L'objectif contractuel de 2023 était atteint jusqu'à fin septembre. Nos résultats ont commencé à baisser au début des travaux du Tram.

Nous restons proactifs et mobilisés pour inverser cette tendance.



	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	2023
<b>Tango</b>	95,9%	96,7%	95,8%	92,3%	91,9%	95,2%	94,3%	98,5%	95,6%	93,2%	84,8%	82,4%	93,2%
<b>3</b>	91,4%	92,3%	93,0%	84,8%	86,9%	90,9%	93,1%	95,1%	92,3%	92,0%	89,5%	85,6%	90,7%
<b>4</b>	87,0%	81,7%	90,8%	85,5%	90,6%	91,4%	87,5%	94,0%	91,8%	86,1%	86,7%	80,4%	87,9%
<b>5</b>	86,9%	84,3%	87,5%	84,2%	84,1%	88,0%	89,9%	91,4%	82,6%	85,8%	85,2%	85,4%	86,3%
<b>6</b>	90,2%	87,6%	89,0%	87,9%	86,7%	88,7%	91,8%	94,5%	86,7%	83,0%	80,9%	79,2%	86,8%
<b>7</b>	92,1%	93,4%	92,7%	93,2%	91,7%	92,5%	94,0%	97,2%	89,7%	92,7%	87,1%	86,8%	91,8%
<b>8</b>	90,1%	88,5%	89,5%	86,6%	85,3%	82,3%	82,0%	86,7%	84,0%	83,9%	83,0%	79,2%	85,3%
<b>Mois toutes lignes</b>	92,5%	92,0%	92,5%	89,1%	88,8%	91,2%	92,1%	95,5%	90,6%	89,3%	84,7%	82,4%	90,0%
<b>Objectif</b>													<b>87%</b>

### 2.4.1 - L'IMPACT DES TRAVAUX TRAMWAY ET PIÉTONNISATION SUR L'INDICATEUR DE RÉGULARITÉ/PONCTUALITÉ

Début 2023, à la demande d'Annemasse Agglo, TP2A a étudié plusieurs scénarios de déviation des lignes de bus TAC impactées par les travaux. Annemasse Agglo et la ville d'Annemasse ont validé le scénario suivant :

- Les lignes TANGO et 8 empruntent la rue Jules Ferry / la rue Florissant dans les 2 sens entre la Place des Marchés et la gare.
- La ligne 5 a pour terminus Mont Blanc.

Par la suite, TP2A a intégré ce scénario dans l'offre du 11 décembre 2023.

Toutefois, courant octobre 2023, les chantiers de prolongement du tramway et de piétonnisation du centre-ville d'Annemasse ont généré de nouvelles contraintes sur la circulation des bus, notamment la fermeture du carrefour du Beulet empêchant ainsi la ligne Tango d'emprunter son itinéraire normal entre la Place des Marchés et l'arrêt Léman.

À compter du 31 octobre, TP2A a été contraint de mettre en œuvre les déviations suivantes :

- La ligne TANGO est déviée entre la Place des Marchés et l'arrêt Léman, où elle emprunte l'itinéraire de la ligne 3
- Par ailleurs la ville d'Annemasse a imposé une déviation supplémentaire le vendredi matin à la Place des Marchés.

Ces modifications augmentent sensiblement les temps de parcours des lignes Tango et 3 (a minima 4 à 7 minutes pour chaque ligne sur le tronçon Place des Marchés – Léman). Elles ont été connues trop tardivement pour pouvoir être intégrées dans l'offre de décembre 2023. Elles seront intégrées dans l'offre de février 2024

Dans un contexte de grande incertitude, de nouvelles perturbations ont été annoncées pour les lignes du réseau TAC, restrictions de circulation sur la rue Jules Ferry et sur la rue du Chablais notamment.

Des travaux planifiés et souvent modifiés ont été parfois annoncés à TP2A avec un préavis très court, ce qui engendrent des conséquences importantes pour la qualité de service et l'attractivité du réseau TAC.

Dans la continuité de notre engagement, notre poste de régulation permet d'avoir une vision globale de nos lignes. Cela nous permet de réduire les délais d'intervention en cas de dysfonctionnement.

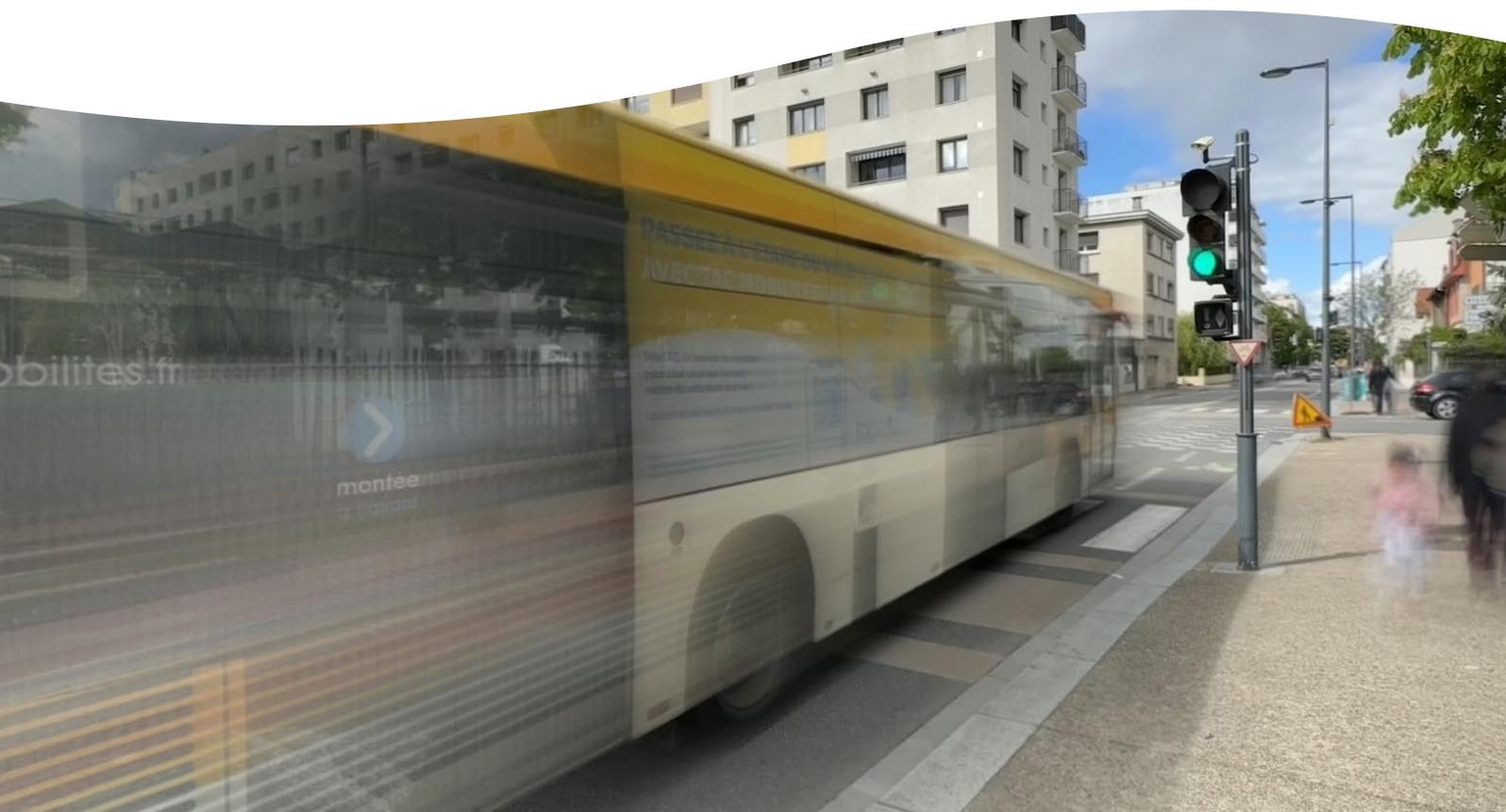
Pour assurer sa mission le poste de régulation dispose de moyens humains et matériels.

Un outil de main courante permet de noter au fil de l'eau les événements qui surviennent sur le réseau.

Des processus peuvent être déclenchés pour chaque type d'évènement afin de régler des problèmes (alerte par SMS, envoi vers le logiciel GMAO)

Nos régulateurs peuvent suivre sur un écran la position des bus sur le réseau, ils peuvent aussi voir si le bus a de l'avance ou du retard.

Dans les bus les pupitres SAE (Service d'aide à l'exploitation) embarqués sont l'interface entre nos conducteurs et le SAE



## 2.5 - NOS OUTILS DE SUIVIS DE LA PERFORMANCE

Nous maintenons l'utilisation d'outils de suivi pour surveiller et analyser nos performances

Le PCC TP2A avec le système SAE-IV, mis en service en 2021, apporte une révolution en profondeur de l'organisation de l'exploitation. La pérennisation du système SAE-IV a permis d'améliorer la production de l'offre de transport, et notamment :

- La ponctualité de nos lignes,
- La vitesse commerciale de nos lignes,
- L'information voyageurs à destination de nos clients (BIV, Ecran TFT, Annonce sonore)
- Le management de nos conducteurs aux terminus mais également en sortie dépôt,
- La réactivité lors des interventions terrain en cas d'accident
- La prise de décision du régulateur (neutralisation des véhicules, recalage, appels, phonie etc...)
- La réactivité de nos réponses à nos clients en cas de réclamation.

Depuis la mise en service du PCC en 2021, TP2A a progressivement déployé plusieurs outils de suivi de la performance.

Nous continuons à travailler avec nos outils safetracker et Navineo pour plusieurs raisons :

Safetracker offre des fonctionnalités spécifiques qui répondent à certains besoins de suivi, tandis que Navineo couvre d'autres aspects de l'exploitation et de la production. En utilisant les deux outils, nous assurons une couverture complète de nos opérations

### OPTIMISATION DES PROCESSUS

Chaque outil a ses propres avantages en termes d'interface utilisateur, de convivialité et de fonctionnalités. En les utilisant conjointement, nous optimisons nos processus de suivi et de gestion, ce qui se traduit par une meilleure efficacité opérationnelle.

### FLEXIBILITE ET ADAPTATION

Les besoins de suivi peuvent évoluer avec le temps, tout comme les fonctionnalités offertes par les outils. En utilisant ces outils qui se complètent, nous sommes mieux préparés à nous adapter aux changements dans nos opérations et à choisir les fonctionnalités les plus adaptées à nos besoins évolutifs

**Les technologies numériques continuent de transformer nos vies, nos façons de travailler et améliorent notre quotidien.**

### 2.5.1 - LE NOUVEL OUTIL CLEO MIS EN PLACE FIN DÉCEMBRE 2023

#### CLEO, LE PORTAIL QUI NOUS PERMET DE SUIVRE L'ACTIVITE DE NOS AGENTS DEPUIS LEUR EMBAUCHE

CLEO nous permet d'accéder aux infos des agents, des services, des véhicules

Exemple : Si nous souhaitons retrouver un service pour répondre à une réclamation client, trouver un bon créneau pour une convocation.

Il devient le nouvel outil de planification pour le gestion du travail et des absences de ses équipes.

Il devient une source d'activité du reporting

Exemple : Exporter les heures et alimenter les indicateurs de performance ou mesurer des résultats du dernier plan d'actions sur l'absentéisme.

- Un outil + souple (possibilités de paramétrages et d'adaptation)
- Un outil + ergonomique (personnalisation, tris, filtres, navigation)
- Des fonctionnalités adaptées à la gestion des urbains (roulements, planning, paniers, changements de situation)
- Une structure prévue pour un meilleur partage d'informations (Portail Sesame)
- Des « assistants automatiques » pour faciliter la gestion courante

## 2.5.2 - QU'EST CE QUE SESAME ?

SESAME est un outil digital de communication entre les salariés et leurs encadrants.

Il s'agit, avant tout, de mettre à disposition des conducteurs un outil qui leur permet de prendre connaissance de leur planning, des informations générales sur le réseau et des documents personnalisés de manière simple en toute autonomie. Un outil qui leur permet également d'accéder à une bourse d'échange de services ou encore de formuler des demandes d'absences telles que des RTT ou des congés payés.

La consultation du planning se fait sur le téléphone du conducteur.

Cette fonction permet au conducteur :

- De consulter son planning sur la période ouverte par le Responsable d'Exploitation (cette période est paramétrable).
- D'afficher des services sur une semaine avec la possibilité d'obtenir le détail des courses d'un service.
- De consulter des informations clés de Prépaie, notamment le temps décompté par journée et les soldes de compteurs à date.

Ces informations sont mises à jour en temps réel depuis la commande de service

### EXEMPLE D'UN SERVICE DÉTAILLÉ

On y retrouve les informations suivantes :

- Rappel du N° de service
- Affichage des compteurs
- Déroulement des courses avec mise en évidence des coupures
- Bouton de demande d'échange contre un service ou un repos (option)
- Le bouton « Proposer à » permet d'accéder à la bourse d'échange pour y voir les demandes des autres conducteurs (option)

*Exemple de planning hebdomadaire des conducteurs*

jour	Service	12:31 - 20:19	06:20	07:48
lundi 08	dépôt tac ville-la-grand	12:31	5, Taxi	15:08
	dépôt tac ville-la-grand	16:36	6	20:19
mardi 09	dépôt tac ville-la-grand	13:24	Taxi, T2	20:09
	dépôt tac ville-la-grand	11:54	8	19:44
jeudi 11	dépôt tac ville-la-grand	12:23		19:35

## 2.6 - L'ACCIDENTOLOGIE ET LES PLANS D' ACTIONS

La sécurité et la sûreté font partie de nos engagements fondamentaux, nous recherchons sans cesse l'objectif du « zéro accident responsable »

TP2A mène une démarche active d'amélioration continue.

Cette dernière est fondée sur un management de la sécurité renforcée incluant des procédures, des plans d'actions, des formations, des outils partagés.

Nous menons aussi des actions de communication auprès de nos conducteurs en présentant chaque mois un bilan (chiffres, zones accidentogènes, difficultés) permettant des échanges, du partage.

Chaque mois une réunion « accidentologie » est organisée au sein de TP2A avec l'ensemble des managers. Elle a pour but d'étudier, d'évaluer les risques, les moyens appropriés à mettre en œuvre pour diminuer nos accidents, d'impulser une dynamique du « 0 accident »

AUDITS DE CONDUITE

**79 réalisés en 2023.**

Nous menons des campagnes de sensibilisation afin d'alerter nos conducteurs, nous travaillons avec chacun pour nous améliorer.

L'ensemble de la traçabilité des actions est intégré dans notre logiciel de main courante « safetracker ».

*Bilan des accidents :*

	2022	2023
<b>Accidents 100% responsables déclarés à l'assurance</b>		
Accidents matériels	17	26
Accidents corporels	5	6
<b>Autres accidents</b>		
Accidents matériels non responsables, 50/50 déclarés ou pas	24	16
Accidents matériels responsables non déclarés	64	56

## 2.7 - NOUS SOMMES MOBILISÉS CONTRE LES INCIVILITÉS

Les incivilités peuvent entraîner des conséquences négatives sur notre réseau. Elles peuvent aller d'un simple manque de respect à des actes de violence ou de vandalisme. Chez TP2A la sécurité de notre clientèle et de notre personnel est une priorité absolue.

Nous observons une augmentation des incivilités sur l'année 2023 et notamment des décompressions de portes à la sortie des collèges. À titre de comparaison 131 décompressions en 2023 contre 68 en 2022.

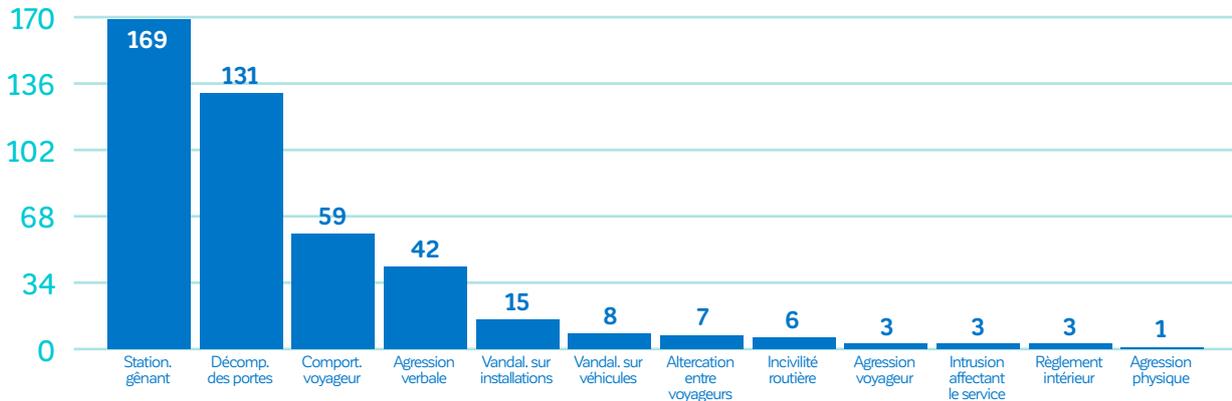
POUR ALLER PLUS LOIN

### QU'EST-CE QU'UNE DÉCOMPRESSION DE PORTE

La décompression d'une porte d'un bus est une action mécanique de secours, c'est le processus de libération de la pression d'air dans le système qui maintient la porte fermée. Impossibilité de décompresser lors d'un déplacement de véhicule. Les boutons extérieurs et intérieurs d'ouverture de secours ne sont utilisés qu'en cas d'urgence

Dans ces cas précis les jeunes décompressent les portes lorsque nos véhicules sont à l'arrêt stop, feux, arrêts de bus, ils appuient sur les boutons de secours intérieurs, la porte s'entrouvre et les jeunes finissent d'ouvrir à la main.

### Nombre d'incivilités par catégorie en 2023



Il est important de souligner également la hausse des agressions verbales qui a augmenté de 25 % entre 2022 et 2023 (33 en 2022 contre 42 en 2023)

Nous luttons et menons des actions de sensibilisation auprès des jeunes.

Les services marketing et exploitation interviennent dans les classes scolaires afin de sensibiliser les jeunes aux bonnes pratiques à adopter dans les transports en commun.

Nous lançons également dans les classes une projection d'images afin d'illustrer les incivilités telles que l'écoute de musique sans casque, les pieds sur les sièges, les agressions verbales, les décompressions de portes

Beaucoup d'échanges avec les élèves, certains prennent conscience que les incivilités sont des comportements qui nuisent à la qualité de vie de chacun et rendent un environnement moins agréable

Il est important pour TP2A de faire comprendre que chaque geste compte et qu'il est essentiel de respecter les autres personnes qui nous entourent, que ce soit en cédant sa place à quelqu'un dans un bus, en évitant de jeter des déchets au sol, en disant simplement bonjour aux contrôleurs ou conducteurs.

Les incivilités peuvent sembler insignifiantes mais elles ont un réel impact sur notre réseau.

Elles peuvent générer du stress, de l'irritation, voire des conflits.

En revanche les gestes de courtoisie et de respect peuvent améliorer notre bien-être collectif et favoriser le vivre ensemble.

Chaque petit geste compte pour construire un monde où il fait bon vivre pour tous.

Par ailleurs, nous continuons à travailler en étroite collaboration avec nos partenaires polices municipales et nationales.



## 2.8 - COMMENT LUTER CONTRE LA FRAUDE

Nos contrôleurs assermentés sont présents chaque jour sur le terrain. Ils orientent, renseignent, verbalisent et sont pro actifs envers nos clients .

En 2023, 228 jours de contrôle (avec parfois des équipes matin et après-midi) dont 298 opérations de contrôle avec un nombre de 113 501 voyageurs

À titre de comparaison 48 408 voyageurs ont été contrôlés en 2022, nous avons largement augmenté nos contrôles voyageurs.

### TAUX DE FRAUDE EN 2023

# 1,43%

contre 3,24% en 2022

Ce taux de fraude souligne un travail constant de nos équipes TP2A.

Contrôle fraude	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	2023
Nombre de voyageurs contrôlés	9945	7 038	10 428	11 808	15 764	9885	8232	9220	6796	10 442	12 073	1870	113 501
Nombre de PV	51	134	205	231	153	153	127	140	170	127	122	14	1 627
Taux de fraude	0,51%	1,90%	1,97%	1,96%	0,97%	1,55%	1,54%	1,52%	2,50%	1,22%	1,01%	0,75%	1,43%

Taux de fraude	Trimestre 1		Trimestre 2		Trimestre 3		Trimestre 4		2023	
Nombre de PV émis	390		537		437		263		1 627	
		<b>1.42%</b>		<b>1.43%</b>		<b>1.80%</b>		<b>1.08%</b>		<b>1.43%</b>
Nombre de voyageurs contrôlés	27 411		37 457		24 248		24 385		113 501	





Des opérations « bureaux vides » sont organisées et permettent à notre personnel sédentaire d'aller épauler leurs collègues lors d'opérations de contrôle.

Nous travaillons également avec notre prestataire La SCAT (société service de contrôle et Analyse transport), pour compléter nos équipes de contrôles.

Contrôle fraude	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	2023
Nombre de jours de contrôle	16	21	21	19	22	23	17	24	18	21	22	11	235
Nombre de voyageurs contrôlés	9 945	7 038	10 428	11 808	15 764	9 885	8 232	9 220	6 796	10 442	12 073	1 870	113 501

#### CONTRÔLE DE TITRES

## NOUVELLE MÉTHODE DE TRAVAIL AVEC NOTRE PARTENAIRE LA POLICE NATIONALE

En 2022, TP2A a signé une convention avec la Police Nationale en vue d'harmoniser son action contre l'insécurité dans les transports.

Ce qui a permis en 2023 de mettre en place des plans d'actions :

- Lutter contre la délinquance, la fraude et les incivilités dans les transports publics
- Renforcer les échanges d'informations
- Optimiser la coordination opérationnelle et professionnaliser les pratiques
- Lutter contre l'insécurité des clients et des salariés du réseau TAC
- Mener des opérations conjointes police, agents de contrôle et SCAT



### 3 - LES ÉVOLUTIONS DE L'OFFRE DE TRANSPORT

Pour chaque modification d'offre nous avons mis en place des études de temps de parcours, des études sur les charges, avec toujours le même objectif l'amélioration de la ponctualité de nos lignes ainsi que le confort de nos clients

#### 3.1 - LE TOUR DE FRANCE

Le 15 juillet 2023, le Tour de France a fait son entrée dans les Alpes à l'occasion de la 14ème étape, entre Annemasse et Morzine Les Portes du Soleil.

À cette occasion, d'importantes modifications ont été prévues sur notre réseau TAC

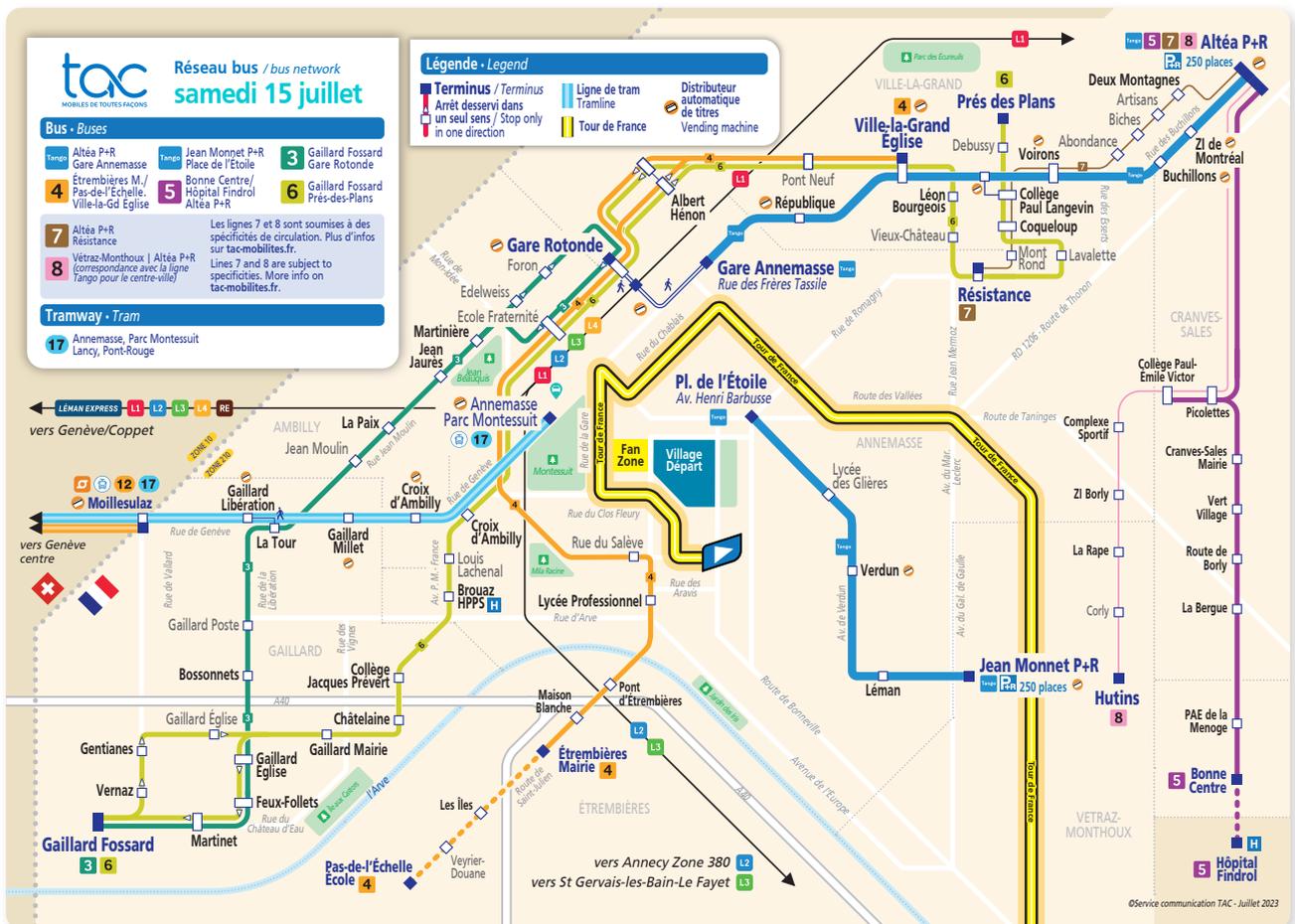
La ligne Tango a été scindée en deux, elle a été interrompue entre Gare Annemasse et Lycée des Glières.

Ces deux tronçons ont permis à notre Clientèle de rejoindre le centre-ville

Les itinéraires proposés :

- Jean Monnet jusqu'à place de l'étoile
- Altéa P+R jusqu'à Gare d'Annemasse

- La ligne 3 a effectué son terminus à Gare Rotonde
- Les arrêts Saint André, Clos Fleury et Baron de Loë n'ont pas été desservis sur la ligne 4
- La ligne 5 a été déviée à partir de Cranves-Sales, elle a effectué son terminus à Altéa P+R et a desservi exceptionnellement le centre de Cranves-Sales.
- La ligne 6 a été déviée entre Croix d'Ambilly et Ville-la-Grand Église.
- Les lignes 7 et 8 ont circulé sur réservation





### 3.2 - L'OFFRE DU 10 JUILLET 2023

Le tracé de la ligne 5 entre Bonne et l'hôpital Findrol se fait sur le territoire du SM4CC, agglomération voisine. Courant 2023, Annemasse Agglo a demandé la suppression de la desserte des arrêts Pont de Fillinges et Findrol.

Annemasse Agglo a donc demandé à TP2A de réaliser la desserte de l'hôpital Findrol en direct. Cette modification a été mise en place le 10 juillet 2023.

Après un travail effectué avec la direction des collèges sur les contraintes scolaires, nous avons mené une étude et constaté qu'il n'y avait pas suffisamment de clients à certains horaires de bus.

Certains horaires ont été retirés :

10h05, 11h15, 14h00, 15h00

- Ligne 5 :

- > Modification du tracé entre Bonne Centre et Hôpital Findrol, itinéraire direct sans passer par le pont de Fillinges
- > Nous avons adapté les horaires de la ligne pour tenir compte des demandes du personnel de l'hôpital.
- > Afin d'optimiser les coûts, en accord avec la direction du Collège Paul-Émile Victor, nous avons réduit le nombre de détours faits au Collège Paul-Émile Victor

- Outre cette modification, l'offre du 10 juillet intègre :

- > Lignes 3 et 6 : Après des échanges avec la direction de l'établissement scolaire de Jacques Prévert nous avons adapté les horaires aux nouvelles contraintes scolaires de ce collège.
- > Ligne 4 Modification du temps de parcours sur la période scolaire suite à la prise de retard entre Etrembières et Pas de l'échelle.
- > Sur la ligne Tango, modification des temps de parcours sur différentes périodes, les dimanches et les vacances, avec un décalage sur certains arrêts de références afin d'obtenir une meilleure ponctualité.

### 3.3 - L'OFFRE DES 15 ET 16 SEPTEMBRE 2023

La ville d'Annemasse est animée, le nouveau festival du Léman Blues a posé sa valise au centre-ville sur la Place des Marchés.

Comme les 2 années précédentes, TP2A était partenaire de l'événement.

Pendant les 2 jours du festival (15 et 16 septembre 2023)

TP2A a financé un renfort des horaires de la ligne Tango avec une fréquence de 15 minutes de 19H à 1H du matin.

Quel bel évènement, la population d'Annemasse dansait, chantait au rythme du blues.

### 3.4 - LA DESSERTE DU TÉLÉPHÉRIQUE DU SALÈVE

Début septembre 2023, après quasiment 2 années de fermeture pour travaux, le téléphérique du Salève a rouvert. À cette occasion, TP2A a proposé à Annemasse Agglo de desservir le téléphérique du Salève par la ligne 4, en prolongeant la ligne 4 du Pas-de-l'Échelle à la gare basse du téléphérique.

Pendant 5 week-ends, du 6 septembre au 15 octobre, TP2A a expérimenté le prolongement de la ligne 4 nous avons transporté nos clients vers la Gare Basse du téléphérique du Salève, avec une fréquence de 30 minutes de 9h à 19h, soit 22 allers retours par jour.

Cette expérimentation a permis de redynamiser la ligne et de proposer aux clients venant du centre d'Annemasse de rejoindre directement le site du Salève. L'offre sera pérennisée courant 2024.

Jour	Samedi	Dimanche
Coût détail km	773,706	1560,045
Coût global	10 273,75€	

*Chiffrage des kms supplémentaires concernant l'expérimentation*

### 3.5 - L'OFFRE DU 11 DÉCEMBRE 2023

Au 11 décembre 2023, le réseau TAC bénéficie de renforts d'offre significatifs :

- La fréquence de la ligne 5 passe à 20 minutes du lundi au vendredi en période scolaire, à 30 minutes les samedis et vacances scolaires ;
- La fréquence de la ligne 8 passe à 20 minutes du lundi au vendredi en période scolaire entre Gare Annemasse et Vétraz-Monthoux Chef-Lieu.

Ces évolutions ont nécessité 4 bus supplémentaires. Annemasse Agglo a mis en circulation 6 bus électriques après les travaux d'adaptation du dépôt.

La mise en service des bus électriques a nécessité la formation de l'ensemble du personnel.

- 7 sessions de formation technique sur le matériel et conduite en ligne
- 96 conducteurs, 7 agents de maîtrise et formateurs formés

Par ailleurs, la circulation des lignes 5, 8 et Tango est adaptée aux contraintes des travaux du tramway :

- Les lignes TANGO et 8 empruntent la rue Jules Ferry / la rue Florissant dans les 2 sens entre la Place des Marchés et la gare.
- La ligne 5 a pour terminus Mont Blanc.

Sur les lignes de Transport à la Demande (TAD), suite à des demandes de nos clients, de nouveaux arrêts sont créés :

- Ligne TAD D : Ajout arrêt Chez Le Meuré.
- Ligne TAD C : Ajout arrêt Marais





## 4 - LE TRANSPORT SCOLAIRE

### 4.1 - LA RELATION AVEC NOTRE SOUS-TRAITANT SAT

TP2A sous-traite les circuits scolaires à la SAT depuis 2014.

Depuis décembre 2022, quelques services des lignes régulières sont aussi sous-traités. Avec la mise en place de l'offre de décembre 2023, nous avons augmenté le volume de sous-traitance des lignes régulières à la SAT. Aujourd'hui, TP2A confie 5 bus à la SAT qui assure 4 services tous les jours sauf les dimanches sur les lignes 3, 4, 5 et 6.

Services en sous-traitance à la SAT en 2023

Service PS LV	Lignes	Nombre de courses	Prise de service	Fin de service
404	5 et 6	L5 : 5 courses L6 : 3 courses	8h09	14h23
406	3	L8 : 8 courses	7h18	19h02
Service VS LV	Lignes	Nombre de courses	Prise de service	Fin de service
608	3 et 4	L3 : 4 courses L4 : 6 courses	11h58	19h45
C643	3 et 4	L3 : 6 courses L4 : 3 courses	6h51	17h23

Pour garantir un suivi efficace, une organisation interne a été mise en place depuis plusieurs années

Les 2 parties TP2A et SAT interagissent régulièrement sur les questions liées au respect des obligations contractuelles. Nous avons défini nos besoins et nos attentes de chaque côté.

Chez TP2A, nous avons un agent de maîtrise responsable de la formation et de la sous-traitance. Il assure un suivi régulier avec les responsables et les conducteurs de la SAT. À ce jour les difficultés rencontrées sont les courses non réalisées, des problèmes liés à l'exploitation telles que des erreurs de trajet ou des avances en lignes, la tenue vestimentaire non conforme.

Ces points sont abordés chaque mois avec les responsables de la SAT, ils reçoivent les conducteurs et font des retours à TP2A

Nos agents de régulation du PCC TP2A ont un lien direct avec les conducteurs de la SAT pour assurer les missions de régulation, de continuité de service et d'information en temps réel. Concernant les 5 véhicules scolaires, le suivi s'opère via un échange téléphonique (régulation SAT/TP2A).

Nous avons instauré une réunion mensuelle de pilotage de sous-traitance, l'idée est de faire le point sur les difficultés rencontrées, de présenter des résultats qualité, de travailler sur les avances ou les retards, faire des ajustements si nécessaire, de travailler sur la billettique. Notre raison d'être reste la continuité et la qualité de service pour notre clientèle.

Nous sommes garants de la bonne maintenance du patrimoine. Pour cela, nous mettons en place l'organisation suivante :

Nous mettons à disposition de la SAT nos plans de maintenance et garantissons ainsi que le plan de maintenance est le même que pour les véhicules exploités en propre. Nous exportons donc notre plan de maintenance présenté dans le dossier B pièce 31.

Grâce au module de maintenance embarqué CAPTE, nous pouvons faire un suivi technique des véhicules mis à disposition du sous-traitant en temps différé.

La SAT réalisera le contrôle technique tous les 6 mois et TP2A aura accès aux conclusions du contrôle technique (voir ci-après)

Nous réaliserons a minima une fois par semaine un échange formel entre le responsable de parc SAT et le responsable maintenance TP2A Guillaume WAQUET.

## 4.2 - L'EXPLOITATION DES LIGNES SCOLAIRES

Les lignes scolaires sont rattachées à plusieurs établissements scolaires répartis sur le ressort de mobilité d'Annemasse Agglo. TP2A sous-traite l'exploitation des services scolaires à la société SAT. La sous-traitance permet d'assurer ces services scolaires par des autocars dont la société SAT est propriétaire.

Des comptages ont été réalisés pour la rentrée de septembre 2023.

Ces comptages sont réalisés à la rentrée scolaire pour ajuster, si nécessaire, la capacité du véhicule affecté au service scolaire.

Les véhicules affectés sur ces services scolaires sont les véhicules suivants :

Immatriculation	Marque	Date d'achat du véhicule
AY-821-XC	<b>TEMSA TOURMALIN</b>	Février 2014
EZ-815-YP	<b>TEMSA HD13</b>	Aout 2018
DJ-967-GT	<b>MERCEDES INTOURO</b>	Aout 2014
FH-651-HY	<b>IRIZAR I6</b>	Aout 2019
DJ-384-GT	<b>MERCEDES INTOURO</b>	Aout 2014

Afin de pouvoir desservir tous les établissements, 4 services scolaires sont en place. L'entreprise dispose d'une flotte de véhicule variée comprenant des véhicules avec des capacités de 78,55 ou 63 places

### SERVICE S1

Le service S1 dessert le collège Jacques Prévert. Ce service est fréquenté par environ 35 élèves matin et soir.

### SERVICE S2

Le service scolaire dessert le collège Paul Emile Victor à Cranves-Sales. Le service S2 est divisé en deux avec un service S2A et un service S2B pour les courses du matin. Le service de doublage permet d'absorber la charge pour la course d'après-midi.

Le S2 A de Lucinges regroupe plus de 70 élèves. Quant au S2 B, il permet à une quarantaine d'élèves d'aller à l'école.

### SERVICE S3

Ce service est assuré via une course le matin et 2 courses le soir à destination de 6 établissements : Lycée Jean Monnet, Lycée des Glières, Lycée Professionnel Le Salève, Collège Michel Servet, Collège et Lycée Saint François et Collège Paul Langevin.

Les 2 courses du soir permettent d'absorber la charge provenant des établissements de Saint François à Ville La Grand et des autres établissements situés sur le parcours.

Environ 40 élèves empruntent ce service.

### SERVICE S4

Ce service dessert 4 établissements scolaires : Lycée des Glières, Lycée Jean Monnet, Collège Paul Langevin et Collège et Lycée Saint François.

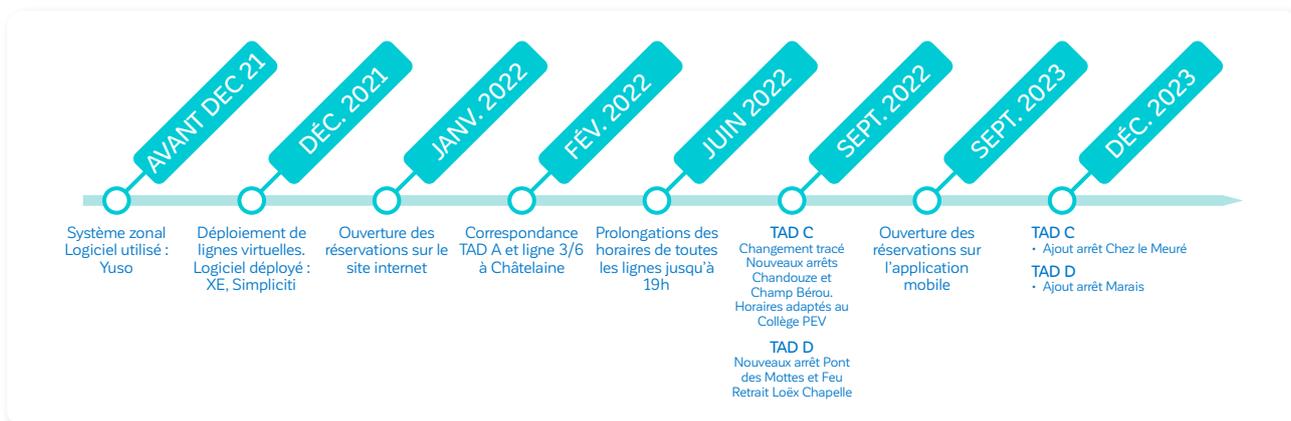
Environ 25 élèves utilisent ce service.



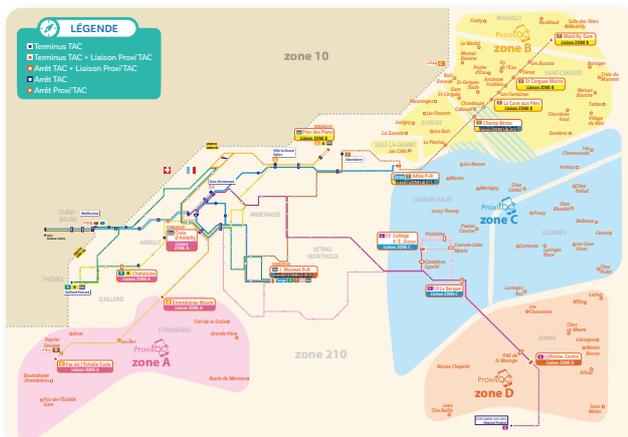


## 5 - LE TRANSPORT À LA DEMANDE (TAD)

Le nouveau service de TAD mis en service en décembre 2021 confirme son attractivité en 2023. Nous avons transporté 24% de voyageurs en plus par rapport à 2022, le tout à coûts constants, donc avec le même nombre de conducteurs et de véhicules.



### La cartographie zonale avant 2021



TP2A et Annemasse Agglo ont travaillé ensemble afin de passer d'un système zonal à un système de lignes virtuelles sur le transport à la demande.

Le système zonal dans les transports divise une région en zones spécifiques, permettant aux utilisateurs de demander des trajets dans la zone avec des points de rabattement sur les lignes régulières.

Depuis cette mise en place du système de lignes virtuelles, les itinéraires et les horaires sont fixés, cela permet à nos utilisateurs une plus grande flexibilité en permettant de réserver des trajets à la demande via leur smartphone (application mobile MAAS TAC Mobilités mise en service sept 2023) ou depuis internet. Les courses peuvent être mutualisées Personne à Mobilité Réduite et TAD.



Nous observons une augmentation significative du nombre de courses de transport à la demande 19 297 en 2021 à 23 516 en 2023, Cette augmentation est due à une augmentation de la demande, de nouveaux tracés, à une expansion géographique des services, à des améliorations technologiques rendant le service plus accessible.



### TRANSPORT À LA DEMANDE PMR

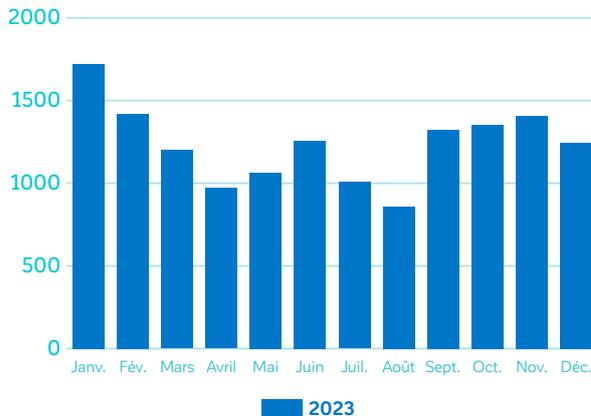
Le développement du transport pour les personnes à mobilité réduite (TPMR) est crucial pour garantir une mobilité équitable et inclusive.

Cela implique d'investir des véhicules adaptés et des services de transport flexibles pour répondre à des besoins individuels.

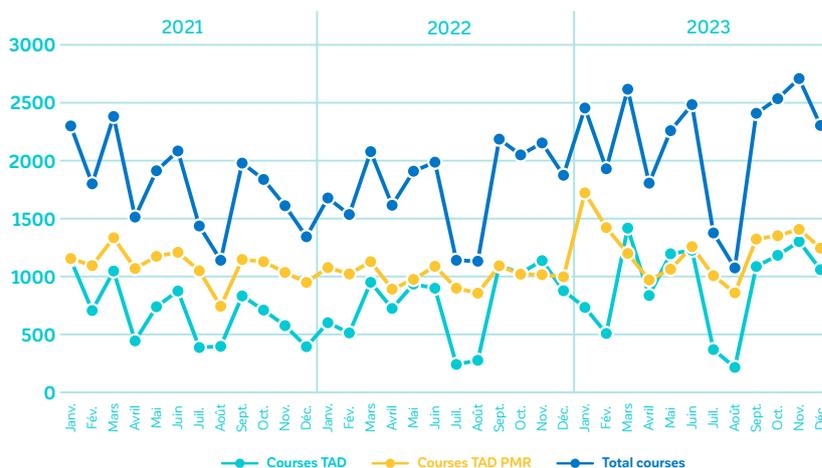
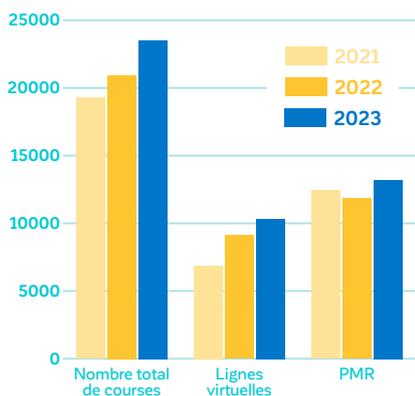
De plus il est important pour TP2A de sensibiliser et de former les chauffeurs et le personnel pour offrir un service de qualité et respectueux des besoins des personnes à mobilité réduite.

Enfin, une coordination efficace est en place entre Annemasse Agglomération, TP2A et les associations de personnes handicapées pour assurer un accès facile et un service fiable de TPMR.

Nous avons facilité la mobilité de 14 827 personnes à mobilité réduite grâce à nos services, totalisant 13 726 missions effectuées, démontrant ainsi notre engagement continu dans le développement des solutions de transport accessibles et adaptées.



PMR en 2023



Évolution annuelle et mensuelle des missions TAD et TAD PMR

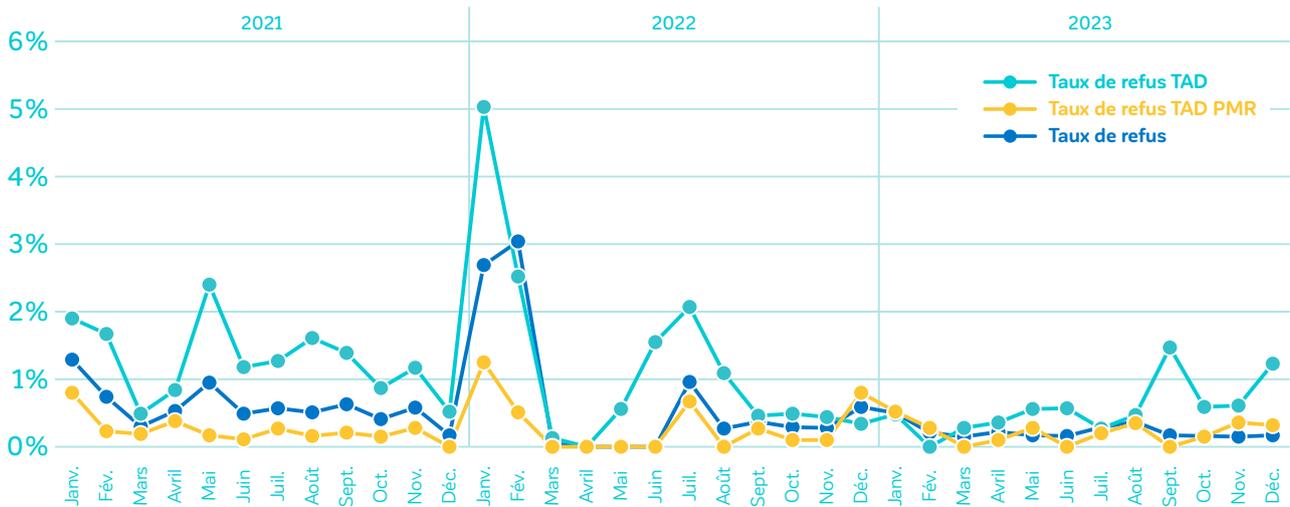


## TAUX DE REFUS

Suite à des problèmes de paramétrages de données sur le nouveau logiciel XE, la courbe des refus est montée entre 5 et 8 % sur le premier semestre 2022. Après de nombreux tests informatiques, la situation a été rétablie.

On observe ainsi un taux de refus de clients qui stagne à 2% à partir de septembre 2022 jusqu'à décembre 2023,

cela indique une certaine stabilité dans la demande de service de transport à la demande. Nous pouvons interpréter positivement ces résultats, cela démontre que le service est en mesure de répondre à la demande sans refuser de clients, ce qui contribue à la satisfaction des utilisateurs et à la fidélisation de notre clientèle.

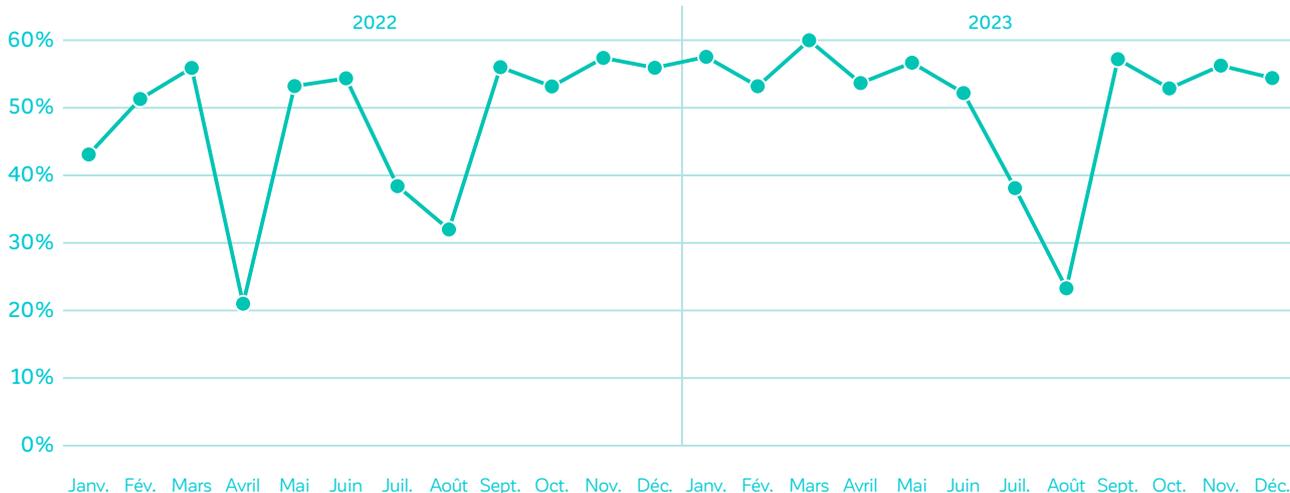


Taux de refus

## TAUX DE GROUPEMENT

Le taux de groupement dans les transports à la demande représente la proportion de trajets où plusieurs passagers partagent le même véhicule pour se rendre à des destinations similaires ou proches. Ce taux est important, il permet de maximiser l'efficacité des trajets en réduisant le nombre de véhicules.

Le taux de groupement de nos lignes se situe entre 57 et 59 % depuis février 2022, cela indique une meilleure utilisation des ressources.



Taux de groupement

## 5.1 - LA FRÉQUENTATION DU SERVICE TAD

### ÉVOLUTION DE LA FRÉQUENTATION EN 2023

On observe une tendance générale à la hausse tout au long de l'année, avec des fluctuations notables.

Cependant pendant les mois d'été, la fréquentation connaît une stagnation ou même une légère baisse en raison de vacances saisonnières ou de vacances estivales. En analysant les chiffres, on constate une croissance significative du nombre de clients, passant de 747 en 2022 à 1213 en 2023 ce qui représente une augmentation de près du double.

L'analyse des répartitions des missions entre 2022 et 2023 par type de jour relève une concentration significative de missions entre 5h et 10h ainsi qu'entre 16h et 18h aux heures de pointe.

### LES ORIGINES-DESTINATIONS

Nous constatons un nombre important de clients en provenance de différentes origines à destination : les communes d'Annemasse, Cranves-Sales, Vétraz-Monthoux sont en tête de liste

#### NOMBRE DE CLIENTS PAR COMMUNE EN 2023

	Ambilly	Annemasse	Bonne	Contamine-sur-Arve	Cranves-Sales	Étrembières	Gaillard	Juvigny	Lucinges	Machilly	St-Cergues	Vétraz-Monthoux	Ville-la-Grand	Total
Janvier	35	426	55	7	588	175	107	10	118	58	163	267	172	<b>2 181</b>
Février	24	308	64	12	637	120	63	36	109	27	159	72	123	<b>1 754</b>
Mars	22	387	103	11	783	215	97	30	179	39	163	188	140	<b>2 357</b>
Avril	15	354	63	15	447	127	66	7	115	45	141	116	127	<b>1 638</b>
Mai	14	362	80	10	642	166	72	13	152	34	134	155	153	<b>1 987</b>
Juin	23	409	73	10	617	218	88	10	148	32	173	187	189	<b>2 177</b>
Juillet	17	322	56	8	202	91	80	1	54	26	157	147	138	<b>1 299</b>
Août	17	297	49	12	145	60	68		43	20	108	86	96	<b>1 001</b>
Sept.	51	452	166	11	652	159	55	18	120	52	116	199	166	<b>2 217</b>
Oct.	51	465	148	8	679	156	62	16	172	51	145	168	181	<b>2 302</b>
Nov.	47	482	172	15	773	164	52	14	195	50	140	194	202	<b>2 500</b>
Déc.	44	441	158	18	647	117	54	17	131	38	108	173	146	<b>2 092</b>
<b>Total</b>	<b>360</b>	<b>4 705</b>	<b>1 187</b>	<b>137</b>	<b>6 812</b>	<b>1 768</b>	<b>864</b>	<b>172</b>	<b>1 536</b>	<b>472</b>	<b>1 707</b>	<b>1 952</b>	<b>1 833</b>	<b>23 505</b>

#### NOMBRE DE CLIENTS PAR COMMUNE EN 2022

	Ambilly	Annemasse	Bonne	Contamine-sur-Arve	Cranves-Sales	Étrembières	Gaillard	Juvigny	Lucinges	Machilly	St-Cergues	Vétraz-Monthoux	Ville-la-Grand	Total
Janvier	25	370	17	8	356	118	70		105	41	114	161	174	<b>1 559</b>
Février	13	369	15	6	265	89	52		77	43	120	149	181	<b>1 379</b>
Mars	13	386	29	8	452	157	73	2	128	56	166	148	206	<b>1 824</b>
Avril	3	254	14	8	263	82	44		77	28	127	70	127	<b>1 097</b>
Mai	8	340	35	15	442	139	67		142	25	144	135	159	<b>1 651</b>
Juin	21	393	51	11	432	142	76	2	170	37	132	143	158	<b>1 768</b>
Juillet	15	304	8	9	152	87	59	1	46	28	118	141	121	<b>1 089</b>
Août	9	291	12	9	204	51	59		26	43	186	85	96	<b>1 071</b>
Sept.	19	356	83	10	546	202	65	7	132	49	116	151	144	<b>1 880</b>
Oct.	15	355	54	12	534	160	67	10	140	43	152	136	124	<b>1 802</b>
Nov.	17	358	84	18	547	175	67	16	168	40	152	123	131	<b>1 896</b>
Déc.	27	329	61	15	441	166	61	17	125	41	138	135	109	<b>1 665</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>4 105</b>	<b>463</b>	<b>129</b>	<b>4 634</b>	<b>1 568</b>	<b>760</b>	<b>55</b>	<b>1 336</b>	<b>474</b>	<b>1 665</b>	<b>1 557</b>	<b>1 730</b>	<b>18 681</b>

Fréquentation du Service TAD (nombre de voyage unique)													
Service	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
TAD	1274	772	1414	836	1196	1226	369	215	1006	1183	1280	1059	11 830
TAD PMR	1181	1158	1199	970	1063	1258	1007	859	1323	1352	1407	1245	14 022
<b>Total</b>	<b>2 455</b>	<b>1 930</b>	<b>2 613</b>	<b>1 806</b>	<b>2 259</b>	<b>2 484</b>	<b>1 376</b>	<b>1 074</b>	<b>2 329</b>	<b>2 535</b>	<b>2 687</b>	<b>2 304</b>	<b>25 852</b>

Nous avons de plus en plus de clients, le passage à deux trajets par jour au lieu de quatre, laisse la place à de nouveaux usagers. Sur les lignes virtuelles nous transportons principalement des scolaires.

Par exemple, sur la ligne A, le rabattement sur l'arrêt Châtelaine n'est pas concluant pour une connexion avec les lignes 3 et 6. À contrario les lignes B et C fonctionnent bien grâce à l'arrêt Altéa P+R et ses connexions vers les lignes 7 et Tango

## 5.2 - PONCTUALITÉ TAD

La ponctualité du service TAD, autour de 95% pour l'année 2023, est au-delà de l'objectif à 87%.

Ponctualité TAD													
	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Courses	1083	698	1205	715	991	979	311	202	963	1043	1178	946	10 314
Retards	54	39	56	62	41	24	7	10	67	34	71	65	530
<b>Total</b>	<b>95.01%</b>	<b>94.41%</b>	<b>95.35%</b>	<b>91.33%</b>	<b>95.86%</b>	<b>97.55%</b>	<b>97.75%</b>	<b>95.05%</b>	<b>93.04%</b>	<b>96.74%</b>	<b>93.97%</b>	<b>93.13%</b>	<b>94,86%</b>

En revanche la ponctualité du TPMR, qui s'établit à 92%, est en dessous de l'objectif à 95%. La ponctualité TPMR a en effet sensiblement baissé en novembre 2023, comme pour les lignes régulières de bus.

Cela s'explique par le fait que les courses TPMR se rendent en centre-ville et subissent les contraintes de circulation imposées par le chantier du tramway et de la piétonnisation.

Ponctualité TPMR													
	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	TOTAL
Courses	1098	1056	1152	923	996	1198	988	799	1254	1259	1322	1146	13 191
Retards	88	83	97	61	63	52	41	20	89	103	144	176	1 017
<b>Total</b>	<b>91.99%</b>	<b>92.14%</b>	<b>91.58%</b>	<b>93.39%</b>	<b>93.67%</b>	<b>95.66%</b>	<b>95.85%</b>	<b>97.50%</b>	<b>92.90%</b>	<b>91.82%</b>	<b>89.11%</b>	<b>84.64%</b>	<b>92,29%</b>

## 5.3 - TAUX DE REFUS LIÉ À LA SATURATION

Taux de refus TAD													
Service	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	
TAD	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	
TPMR	0.52%	0.26%	0.00%	0.10%	0.28%	0.00%	0.20%	0.35%	0.00%	0.15%	0.37%	0.32%	
<b>Total</b>	<b>0.25%</b>	<b>0.16%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.06%</b>	<b>0.13%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.07%</b>	<b>0.28%</b>	<b>0.00%</b>	<b>0.07%</b>	<b>0.19%</b>	<b>0.04%</b>	

## 6 - FOCUS QUALITÉ DE SERVICE : LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE L'EXPLOITATION

La maîtrise accrue des outils de suivi du réseau ainsi que des analyses réalisables, et l'adaptation continue des procédures internes de régulation permettent une prise de décision toujours plus en adéquation avec la réalité du terrain.

La réactivité et le sens d'adaptation du régulateur ont contribué à des résultats positifs, en gardant toujours comme objectif la satisfaction clientèle.

La mise en place de suivis quotidiens et hebdomadaires fait partie des actions récurrentes donnant l'occasion d'échanger avec les conducteurs et contribuant à l'amélioration de la qualité de service.

L'accompagnement et l'information constante auprès du conducteur sont au cœur d'un service de qualité, de façon à s'assurer que tous adoptent les mêmes attitudes sur le réseau.

Il est ainsi à noter le faible nombre de retours négatifs observés sur les qualités professionnelles des conducteurs.

Si la formation initiale reste importante pour la meilleure prise de poste possible, l'accompagnement régulier du conducteur, dont fait partie l'audit de conduite, garantit le transport des voyageurs en toute sécurité et toute sérénité.

La ponctualité atteint de nouveau des niveaux élevés tout au long de l'année 2023. Cependant celle-ci a été fortement impactée, lors du 4ème trimestre, par le début de la 2ème phase des travaux du Tram 17 dès le mois de novembre simultanément à la mise en piétonisation du centre ville d'Annemasse, avec des déviations et des reports de circulation entraînant des zones de congestion avec des retards plus importants que d'ordinaire.

Le service TAD PMR circulant essentiellement dans le centre de l'Agglomération subit également les mêmes perturbations que le réseau bus.

IP 1 - Exploitation des Services de Transports Collectifs	Objectif/trimestre	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
IP1-1.a - Disponibilité de service	<b>99.50%</b>	99.99%	99.99%	99.98%	99.95%
IP1-1.b - Ponctualité des bus	<b>87.00%</b>	92.38%	89.77%	92.14%	<b>85.72%</b>
IP1-1.c - Réalisation du service TAD	<b>87.00%</b>	95.01%	95.27%	94.30%	94.63%
IP1-1.d - Réalisation du service TPMR	<b>95.00%</b>	<b>91.89%</b>	<b>94.35%</b>	95.07%	<b>88.65%</b>
IP1-1.e - Engagement taux de refus TAD	<b>0.00%</b>	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
IP1-1.f - Engagement taux de refus TPMR	<b>&lt; 1,5%</b>	0.26%	0.12%	0.16%	0.28%
IP1-2.a - Adaptation de la vitesse	<b>95.00%</b>	100.00%	100.00%	98.15%	99.07%
IP1-2.b - Montée/descente du bus	<b>95.00%</b>	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP1-3.a - Sécurité routière	<b>&lt; 3/100 000 km</b>	0.922	1.964	2.13	1.43
IP1-3.b - Sécurité des voyageurs	<b>&lt; 3/100 000 km</b>	0.476	0.000	0.86	0.25
IP1-4.a - Fraude perçue*	<b>&lt; 4%</b>	1.42%	1.43%	1.80%	0.28%
IP1-4.b - Taux de contrôle	<b>&gt; 1%</b>	2.58%	3.80%	2.95%	2.26%

\*Indicateur non soumis à intéressement

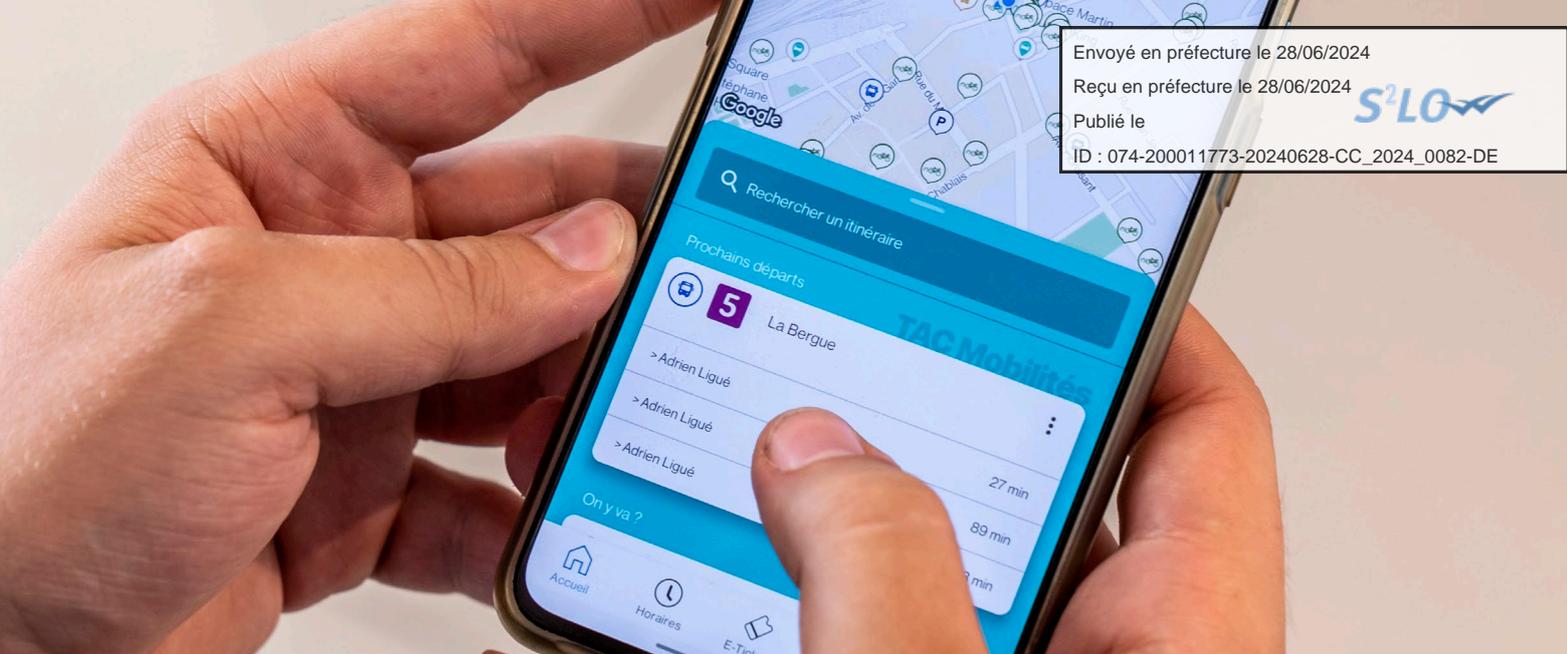
Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le

ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE





# L'EXPÉRIENCE CLIENT ET LES NOUVELLES MOBILITÉS EN 2023

## 1 - LE MOT DE LA DIRECTRICE MARKETING ET COMMUNICATION

*L'équipe Marketing et Communication continue sur sa lancée !*

*Nous avons accompli ensemble de très beaux projets sur cette année 2023 pour enrichir l'expérience de nos voyageurs : intégration de la réservation TAD sur l'application, refonte de notre site vitrine tac-mobilites.fr, réservation d'un vélo en ligne et la mise en place d'une nouvelle offre de transport pour finir l'année.*

*L'expérience client s'est aussi améliorée depuis l'intégration de la centrale de réservation (en juillet 2023). Rappelons que 60% des appels étaient attribués à TP2A (vs les autres réseaux). En internalisant la centrale, nous avons gagné en efficacité, en satisfaction clients et en qualité de vie au travail pour les agents de relation client (polyvalence des missions).*

*Aussi, en quelques mois, deux nouvelles offres de service ont pu voir le jour : le vélo en libre-service (avec notre prestataire Fredo) et l'accès direct avec la ligne 4 au téléphérique du Salève. Ces projets nous ont permis de grandir (une équipe efficace) et d'offrir aux voyageurs de nouvelles expériences multimodales sur le territoire d'Annemasse Agglomération.*

*En parallèle du projet de piétonnisation du centre-ville et de la mise en place de la nouvelle offre du 11 décembre 2023, nous avons travaillé main dans la main avec Annemasse Agglo, la ville d'Annemasse et les commerçants du centre-ville afin de les rassurer face aux travaux tram phase 2 et leur proposer des solutions alternatives à la voiture individuelle pour leur clientèle. À cette occasion, nous avons mis l'accent sur TAC Fidélité auprès des commerçants.*

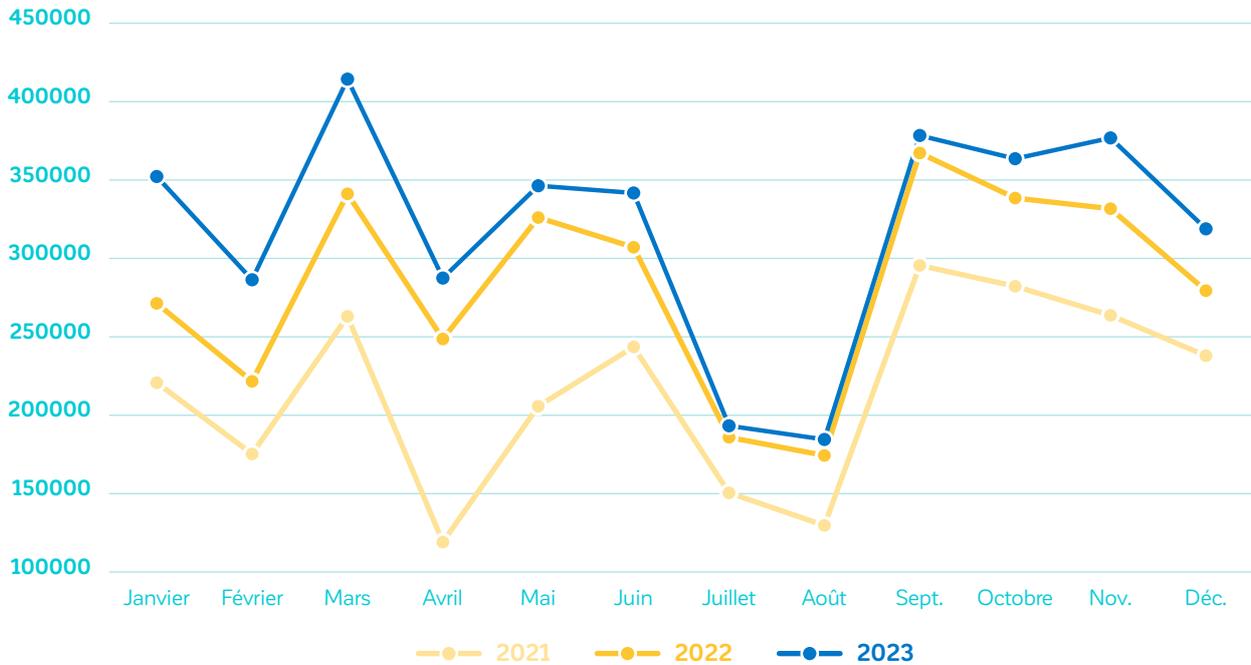
*2023, c'est aussi l'Etape du Tour et le passage du Tour de France et je tiens à saluer toute l'équipe pour leur investissement et leur contribution sur ces deux événements de courtes durées mais extrêmement denses.*



**CÉLINE  
GOULET**  
DIRECTRICE  
MARKETING ET  
COMMUNICATION

## 2 - L'ANALYSE DE LA FRÉQUENTATION

Fréquentation toutes lignes TAC (hors TAD)



### CHIFFRES CLÉS

NOMBRE DE VOYAGES EN 2023

**4 014 897 voyages**

+18% par rapport à 2022

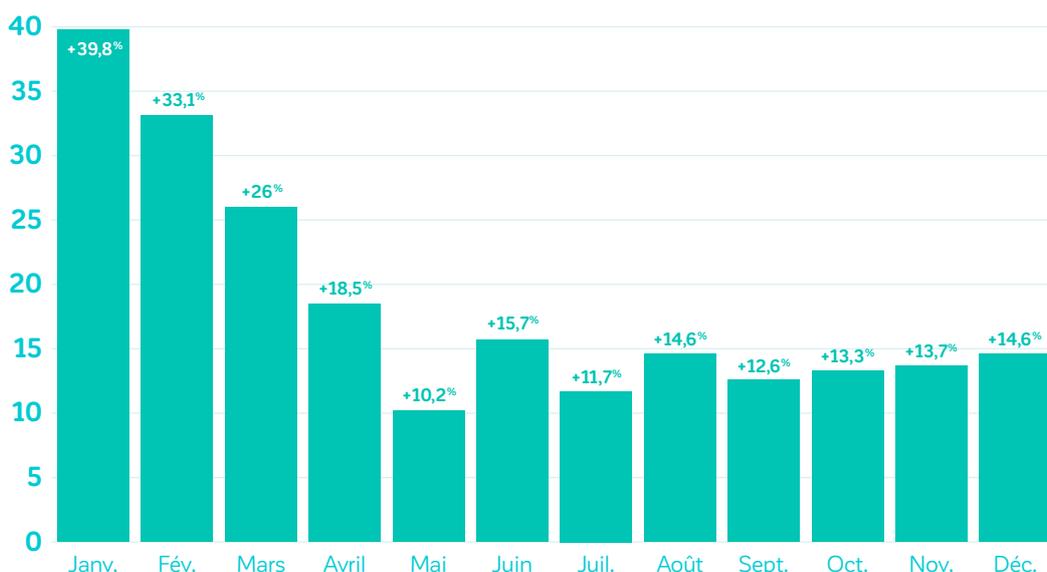
- 2021 : 2 594 516 voyages
- 2022 : 3 392 525 voyages





Trafic mensuel en % de 2022

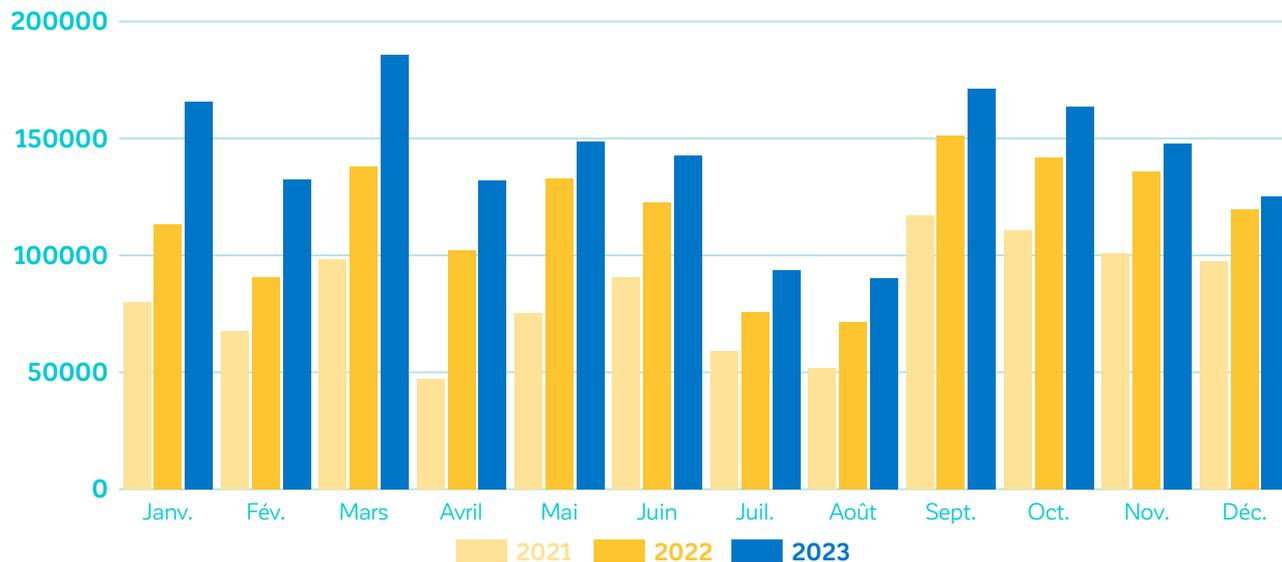
Total TAC (hors TAD)



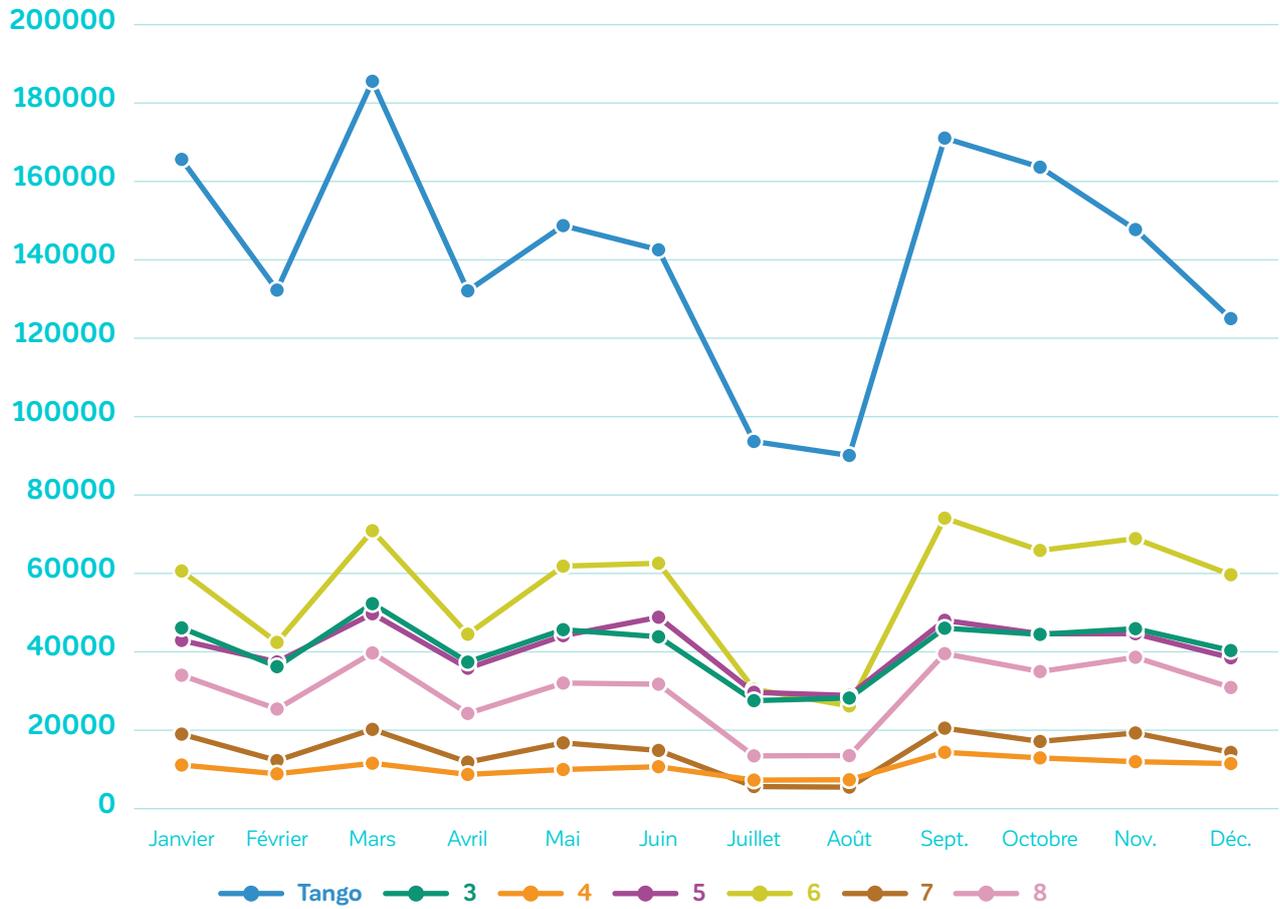
L'augmentation est nette. La fréquentation des lignes s'améliore avec une forte évolution sur les lignes TANGO, 6 et 8 avec respectivement **+21,7%** (Tango), **+29%** (L6) et **+27,3%** (L8).

Les travaux tram et de piétonnisation ont débuté en octobre/novembre 2023. Sur cette fin d'année, les impacts restent mineurs.

Trafic mensuel sur la ligne Tango



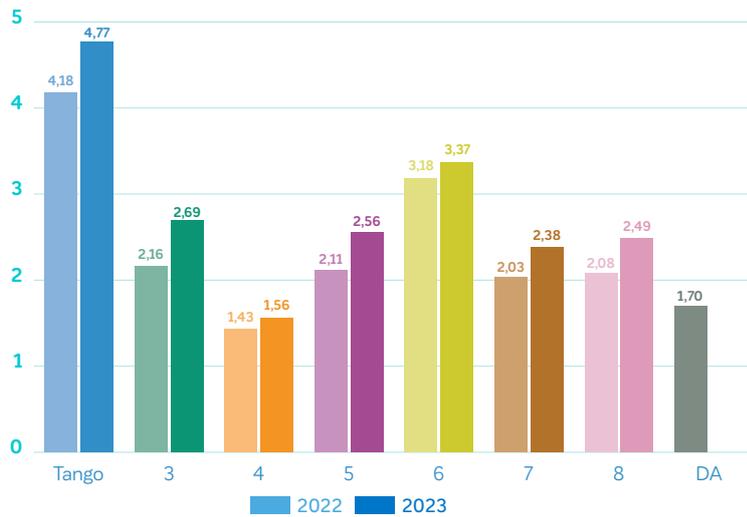
Montées par ligne en 2023



	Janv.	Fév.	Mars	Avr.	Mai	Juin	Juil.	Août	Sept.	Oct.	Nov.	Déc.	2023
<b>Tango</b>	165 626	132 278	185 548	132 092	148 727	142 562	93 663	90 098	171 061	163 636	147 724	124 998	<b>1 698 013</b>
<b>3</b>	46 106	36 218	52 284	37 370	45 650	43 837	27 544	28 212	46 027	44 447	45 909	40 325	<b>493 929</b>
<b>4</b>	11 124	8 873	11 572	8 717	9 979	10 688	7 275	7 360	14 363	12 938	11 965	11 489	<b>126 343</b>
<b>5</b>	42 909	37 426	49 717	35 815	44 122	48 820	29 662	28 865	48 034	44 604	44 625	38 469	<b>493 068</b>
<b>6</b>	60 622	42 406	70 896	44 491	61 855	62 592	30 458	26 195	74 104	65 865	68 885	59 667	<b>668 036</b>
<b>7</b>	18 998	12 263	20 215	11 851	16 768	14 840	5 627	5 480	20 516	17 139	19 296	14 343	<b>177 336</b>
<b>8</b>	34 027	25 405	39 721	24 274	32 034	31 743	13 454	13 522	39 533	34 957	38 608	30 894	<b>358 172</b>
<b>Mois ttes lignes</b>	<b>379 412</b>	<b>294 869</b>	<b>429 953</b>	<b>294 610</b>	<b>359 135</b>	<b>355 082</b>	<b>207 683</b>	<b>199 732</b>	<b>413 638</b>	<b>383 586</b>	<b>377 012</b>	<b>320 185</b>	<b>4 014 897</b>

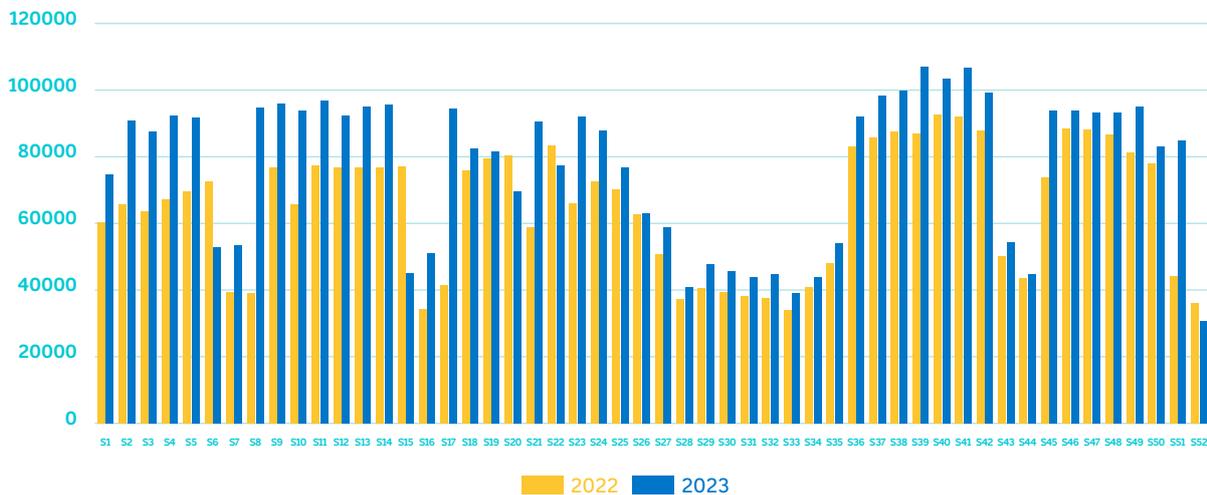


Nombre de voyageurs par kilomètre commercial produit en 2022 et 2023



Toutes les lignes sont en nette progression et viennent confirmer l'augmentation de la fréquentation sur 2023.

Fréquentation du réseau TAC par semaine



### 3 - LES RECETTES DE TRAFIC

Avec 2 802 694€ de recettes de trafic, et 2 972 498€ en comptant la compensation pour la TSS (Tarification Sociale et Solidaire) versée par Annemasse Agglo, l'année 2023 présente une hausse de 8,3% par rapport à 2022.

Toutefois, il est difficile de comparer les recettes 2022 et 2023, car elles ne sont pas calculées selon la même clé de répartition des recettes.

En effet, en 2022, la part de recettes de la zone 210 perçue par TAC était de 46,87%. Cette part est passée à 45,43% en 2023.

Toutefois, malgré la baisse de la clé TP2A, les recettes de trafic pour le réseau TAC se sont améliorées notamment grâce à la croissance forte du chiffre d'affaires sur la zone Léman Pass.

L'engagement de recettes de trafic contractuel pour l'année 2023 est de 2 762 720€. TP2A a donc dépassé son engagement de recettes contractuel.

#### FOCUS

### LA CLÉ DE RÉPARTITION DES RECETTES

Depuis décembre 2019 et la mise en service du Léman Express et du tram 17, le réseau TAC appartient à la zone 210 de Grand Genève. TP2A est gestionnaire de la communauté tarifaire zone 210 pour le compte d'Annemasse Agglo.

Chaque opérateur de la zone 210 (dont TP2A) reverse l'intégralité des recettes perçues à la communauté tarifaire et chaque année TP2A calcule une clé de répartition des recettes basée sur le nombre de voyages et le nombre de voyages.KM.

En 2023, malgré la forte augmentation de la fréquentation sur le réseau TAC (+18%), la fréquentation du LEX ayant augmenté plus fortement, la clé de répartition TP2A a baissé.

Par ailleurs, la recette à partager était plus importante, ce qui n'a pas engendré d'incidence négative sur la part perçue par TP2A.

**Les dynamismes conjoints des réseaux de la zone 210 est un bel atout pour tous.**





### 3.1 - LES RECETTES PAR TITRE

	2022 46,87%	2023 45,43%	Évolution 2023/2022	
<b>RECETTES DES BILLETS TAC</b>				
Billets Annemasse	356 637	378 846	<b>22 209</b>	<b>6.2%</b>
Carnets Annemasse	89 378	104 498	<b>15 121</b>	<b>16.9%</b>
<b>Total Billets TAC</b>	<b>446 015</b>	<b>483 344</b>	<b>37 329</b>	<b>8.4%</b>
<b>TOTAL DES RECETTES SUR L'ANNÉE - ABONNEMENTS TAC</b>				
Mensuel Adulte Annemasse	83 955	89 303		
Annuel Adulte Annemasse	42 340	36 504		
<b>Total Abonnements 'Tout Annemasse' Adulte</b>	<b>126 295</b>	<b>125 807</b>	<b>-488</b>	<b>-0.4%</b>
Mensuel Junior Annemasse	15 640	17 504		
Annuel Junior Annemasse	15 428	8 960		
<b>Total Abonnements 'Tout Annemasse' Junior (-26 ans)</b>	<b>31 067</b>	<b>26 464</b>	<b>-4 603</b>	<b>-14.8%</b>
Mensuel Senior Annemasse	606	2 491		
Annuel Senior Annemasse	39 926	22 711		
<b>Total Abonnements 'Tout Annemasse' Senior (65 ans et +)</b>	<b>40 532</b>	<b>25 202</b>	<b>-15 330</b>	<b>-37.8%</b>
<b>Total Abonnements 'Tout Annemasse' (hors abonnements scolaires)</b>	<b>197 894</b>	<b>177 472</b>	<b>-20 422</b>	<b>-10.3%</b>
Scolaire Mensuel Annemasse	53 211	58 281		
Scolaire Annuel Annemasse (TAC, TAC+CAR et CAR)	292 378	177 327		
<b>Total Abonnements Scolaires</b>	<b>345 589</b>	<b>235 608</b>	<b>-109 981</b>	<b>-31.8%</b>
<b>Total Abonnements TAC (Annemasse)</b>	<b>543 483</b>	<b>413 081</b>	<b>-130 403</b>	<b>-24.0%</b>
<b>Recettes Léman Pass</b>	<b>1 598 263</b>	<b>1 906 269</b>	<b>308 006</b>	<b>19.3%</b>
<b>RECETTES TOTALES</b> <i>hors compensation TSS</i>	<b>2 587 761</b>	<b>2 802 694</b>	<b>214 933</b>	<b>8.3%</b>

### 3.2 - LES QUANTITÉS PAR TITRE

	2022	2023	Évolution 2023/2022	
<b>BILLETS (EN NOMBRE DE TITRES VENDUS)</b>				
Billets Annemasse	534 423	559 765	<b>25 342</b>	<b>5%</b>
Carnets Annemasse	17 203	20 704	<b>3 501</b>	<b>20%</b>
> soit en équivalence billets vendus en carnets	172 030	207 040	<b>35 010</b>	<b>20%</b>
Billets LP complémentaires - Sauts de Puce LP vendus par TAC	3 993	5 992	<b>1 999</b>	<b>50%</b>
Billets complémentaires LP - Sauts de Puce LP vendus par GCT	131 434	168 932	<b>37 498</b>	<b>29%</b>
Billets LP adultes vendus par TAC	151 122	149 051	<b>-2 071</b>	<b>-1%</b>
Billets LP adultes vendus par GCT	623 464	772 748	<b>149 284</b>	<b>24%</b>
Billets LP jeunes vendus par TAC	25 642	22 560	<b>-3 082</b>	<b>-12%</b>
Billets LP jeunes vendus par GCT	40 122	36 360	<b>-3 762</b>	<b>-9%</b>
<i>Billets Tout Annemasse</i>	706 453	766 805	<b>60 352</b>	<b>9%</b>
<i>Billets Léman Pass</i>	975 777	1 155 643	<b>179 866</b>	<b>18%</b>
<b>Total Billets</b>	<b>1 682 230</b>	<b>1 922 448</b>	<b>240 218</b>	<b>14%</b>
<b>Cartes Journalière et Hebdomadaires LP</b>	<b>21 308</b>	<b>26 709</b>	<b>5 401</b>	<b>25%</b>
<b>ABONNEMENTS</b>				
Mensuel Adulte Annemasse	3645	4249	<b>604</b>	
Mensuel Adulte Annemasse TSS	5292	9695	<b>4 403</b>	
Annuel Adulte Annemasse	1153	1246	<b>93</b>	
Annuel Adulte Annemasse TSS	3105	5193	<b>2088</b>	
<b>Total Abonnements "Tout Annemasse" Adulte</b>	<b>13 195</b>	<b>20 383</b>	<b>7 188</b>	<b>54%</b>
Mensuel Junior Annemasse	899	1 222	<b>323</b>	
Mensuel Junior Annemasse TSS	725	132	<b>-593</b>	
Annuel Junior Annemasse	808	877	<b>69</b>	
Annuel Junior Annemasse TSS	750	497	<b>-253</b>	
<b>Total Abonnements "Tout Annemasse" Junior (-26 ans)</b>	<b>3 182</b>	<b>2 728</b>	<b>-454</b>	<b>-14%</b>
Mensuel Senior Annemasse	0	142	<b>142</b>	
Mensuel Senior Annemasse TSS	161	39	<b>-122</b>	
Annuel Senior Annemasse	2 003	1 873	<b>-130</b>	
Annuel Senior Annemasse TSS	2 597	1 926	<b>-671</b>	
<b>Total Abonnements "Tout Annemasse" Senior</b>	<b>4 761</b>	<b>3 980</b>	<b>-781</b>	<b>-16%</b>
<b>Abonnements Tout Annemasse (hors scolaires)</b>	<b>21 138</b>	<b>27 091</b>	<b>5 953</b>	<b>28%</b>
Scolaires Mensuel	4 003	4 387	<b>384</b>	
Scolaires Mensuel TSS	3 582	3 595	<b>13</b>	
Scolaires Annuel (TAC + TAC/CAR + CAR)	25 094	28 454	<b>3 360</b>	
Scolaires Annuel (TAC + TAC/CAR + CAR) TSS	6 041	6 497	<b>456</b>	
<b>Scolaire</b>	<b>38 720</b>	<b>42 933</b>	<b>4 213</b>	<b>11%</b>
<b>Scolaire mensuel moyen</b>	<b>3 227</b>	<b>3 578</b>	<b>351</b>	<b>11%</b>
Mensuel Adulte LP / TAC	4 689	5 337	<b>648</b>	<b>14%</b>
Mensuel Adulte LP / GCT	17 577	30 262	<b>12 685</b>	<b>72%</b>
Annuel Adulte LP / TAC ET GCT	29 915	47 592	<b>17 677</b>	<b>59%</b>
<b>Total Abonnements LP Adulte</b>	<b>52 181</b>	<b>83 191</b>	<b>31 010</b>	<b>59%</b>
Mensuel Jeune LP / TAC	2 151	2 234	<b>83</b>	<b>4%</b>
Mensuel Jeune LP / GCT	7 140	8 728	<b>1 588</b>	<b>22%</b>
Annuel Jeune LP / TAC et GCT	16 746	23 408	<b>6 662</b>	<b>40%</b>
<b>Total Abonnements LP Junior</b>	<b>26 037</b>	<b>34 370</b>	<b>8 333</b>	<b>32%</b>
<b>Abonnements LP</b>	<b>78 218</b>	<b>117 561</b>	<b>39 343</b>	<b>50%</b>

## Répartitions des abonnés

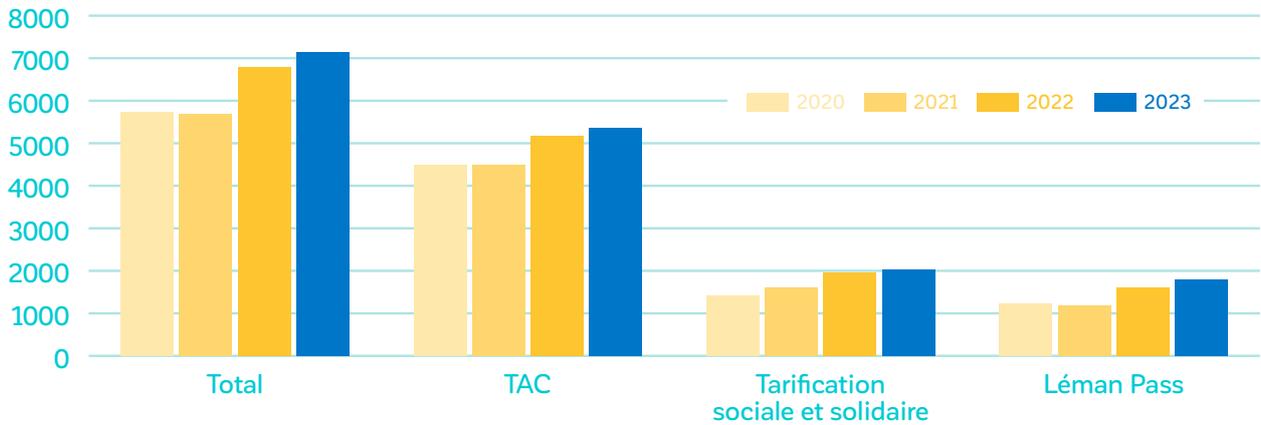
2023 (Sept)	Scolaire	Junior*	Adulte	Sénior	Léman Pass	Total
SM4	2646	175	419	88		3328
SM3	127	1	156	58		342
SM2	437	7	437	18		899
SM1	254	15	439	88		796
TSS	818	23	1032	164		2037
%TSS	24%	12%	71%	65%		29%
<b>TOTAL</b>	<b>3464</b>	<b>198</b>	<b>1451</b>	<b>252</b>	<b>1784</b>	<b>7149</b>
% Profil	48%	3%	20%	4%	25%	100%

2022 (Sept)	Scolaire	Junior	Adulte	Sénior	Léman Pass	Total
SM4	2538	138	382	158		3216
SM3	127	17	105	31		280
SM2	443	47	296	103		889
SM1	316	53	326	94		789
TSS	886	117	727	228		1958
%TSS	26%	46%	66%	59%		29%
<b>TOTAL</b>	<b>3424</b>	<b>255</b>	<b>1109</b>	<b>386</b>	<b>1609</b>	<b>6783</b>
% Profil	50%	4%	16%	6%	24%	100%

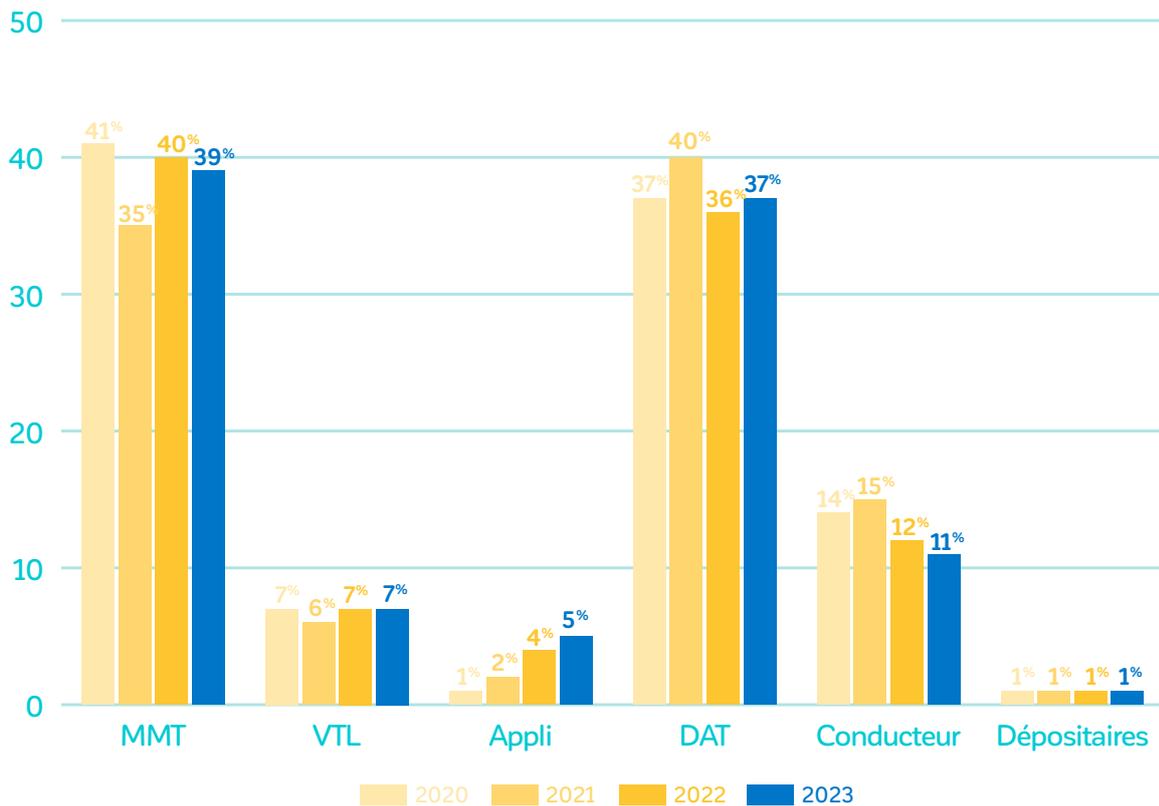
\*à noter que le Junior TSS est intégré chez l'adulte depuis la simplification de la gamme tarifaire depuis mars 2023



### Évolution du nombre d'abonnés selon le type d'abonnement



### Répartition du chiffre d'affaires par canal de vente



Ces taux s'appliquent sur le chiffre d'affaires brut non retraité des clés de répartition.

#### Rappel des titres vendus par canal :

- > MMT (Agence) : tous les titres sauf le titre unitaire
- > VTL (e-boutique) : tous les titres sauf titre unitaire
- > Application : tous les abonnements adultes, jeunes, carnet de 10, titre unitaire et Léman Pass via SMS
- > Conducteurs : Titre unitaire TAC + Léman Pass
- > Dépositaires : tous les abonnements mensuels et carnet de 10

En 2023, la part des ventes par canal est stable avec une légère évolution de l'application +1 pt, portant à 5% la part des ventes de l'application. Les ventes digitales (e-boutique + application) passent à 12%. Une belle évolution depuis 2020 (8% en 2020) soit +4%. La vente à bord reste stable et nous n'avons pas d'effet global depuis la mise en place du titre à 2€ à bord de la Tango.

Nous devons continuer cette progression notamment en mettant en place du paiement en plusieurs fois sur la e-boutique (projet 2024)

**Les ventes de titres aux distributeurs automatiques de titres restent importantes avec 37% des ventes.**

Les dépositaires restent extrêmement faibles par rapport aux autres canaux (1%).

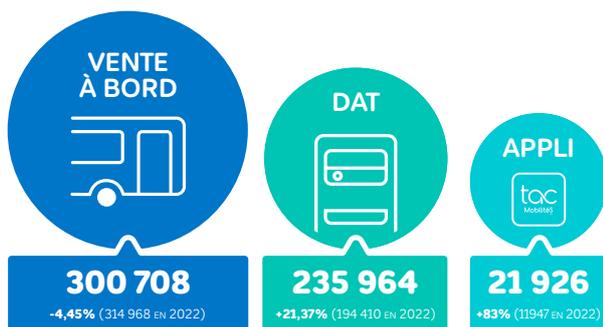
En 2023, Le Khedive a arrêté son contrat et nous attendons toujours des nouvelles du CHAL. Le CHAL n'a toujours pas le personnel nécessaire pour gérer la vente de titres à l'accueil.

Au global, les dépositaires génèrent tout de même plus de 40K€ de chiffre d'affaires. Pour le moment, nous souhaitons rester en l'état sur ce canal.

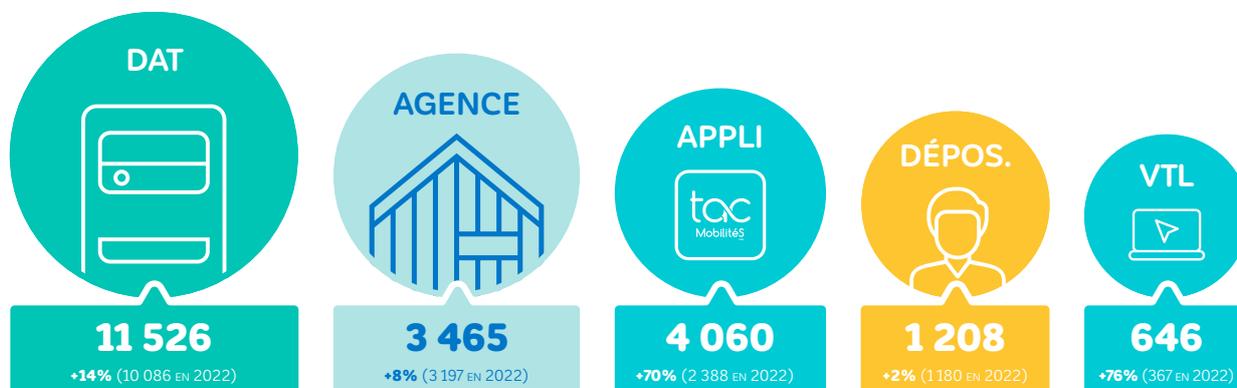
#### LISTE DES DÉPOSITAIRES 2023

- La Maison du Fumeur
- La Colline
- La Gaillardine
- Shopping Étrembières
- Lunel

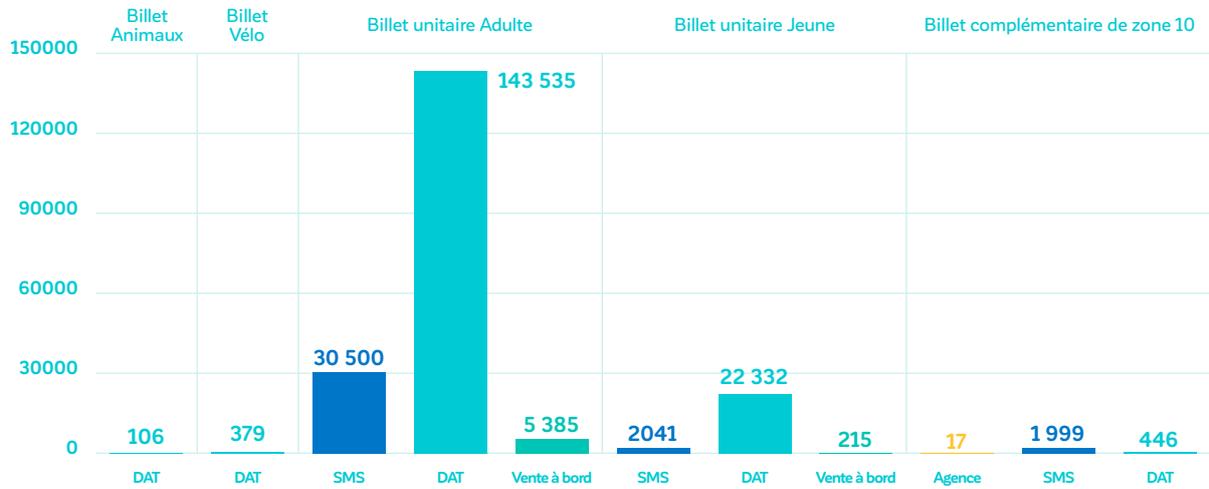
Quantité de titres unitaires TAC, par canal de vente.



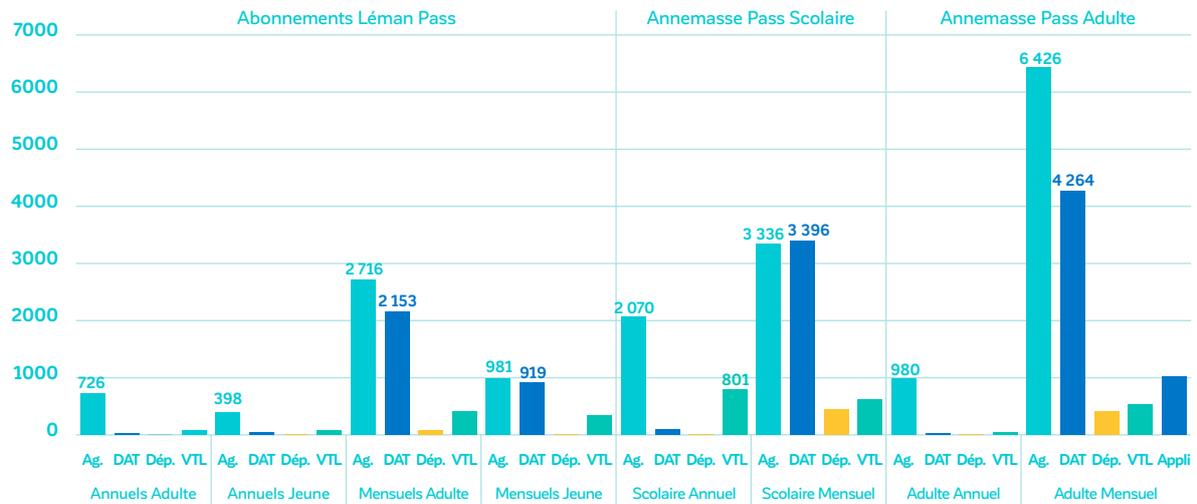
Quantité de carnets de 10 tickets, par canal de vente.



### Quantité billets unitaires Léman Pass



### Quantité abonnements Léman Pass



Les abonnements mensuels, Annemasse Pass ou Léman Pass sont toujours appréciés de nos clients et représentent toujours la majorité des ventes d'abonnements. En 2023, nous notons une croissance importante des ventes d'abonnements mensuels sur l'application TAC Mobilités avec 1 017 titres mensuels vendus (vs 413 à fin 2022) soit plus de 146% d'évolution.

#### ZOOM SUR LE TICKET SMS LÉMAN PASS (DISPONIBLE SUR L'APPLICATION TAC MOBILITÉS)

En 2023, ce sont 34 540 titres SMS Léman Pass vendus sur notre application.

C'est un produit transfrontalier qui fonctionne très bien et qui représente 4% des ventes globales annuelles 2023. Cette solution est fournie par les TPG avec un coût élevé : 5 309,73€ d'exploitation, 5 458,09€ de licence et près de 1 000€ par mois de commission sur vente. TP2A souhaite remplacer cette solution par la solution e-ticket où seules les commissions sur ventes seraient facturées.

Après plusieurs réunions pour valider notre solution, les CFF et TPG ne souhaitent pas que TP2A vende les titres unitaires Léman Pass. Ils annoncent un risque de fraude qui nous semble mineur étant donné que nous ne répondons pas à tous les critères nécessaires. Le sujet est en stand by.

## 4 - LE DIGITAL, POUR AMÉLIORER L'EXPÉRIENCE DE NOS VOYAGEURS

### 4.1 - FACILITER LES DÉPLACEMENTS AVEC L'APPLICATION TAC MOBILITÉS

L'évolution de l'application Maas continue en 2023 avec le lancement en septembre 2023 d'une nouvelle fonctionnalité. Les utilisateurs des services TAD et TAD PMR peuvent directement réserver leur transport via l'application.

Cette nouvelle fonctionnalité permet ainsi :

- Une authentification unique avec la solution Keycloak d'Instant System c'est-à-dire, un seul et même accès sur nos plateformes : site internet, e-boutique, application, compte TAD (notion de compte unique)
- Une configuration identique au site de réservation en ligne (réservation 2h en avance et la nécessité d'avoir un compte)
- Une réservation depuis l'application via : carte autour de moi, horaires, recherche d'itinéraires
- Une communication en temps réel aux clients (des tablettes sont disponibles dans les véhicules) : par SMS et/ou notification sur smartphone

Depuis 2016, l'application est en constante évolution.

En 2021, de nombreux dysfonctionnements ont été observés et corrigés pour permettre une stabilisation de cet outil indispensable.

Après la mise en place du compte unique (entre l'application et la e-boutique) et le changement de système de validation des titres (passage de l'auto-validation à la validation du QR Code), en 2022 l'objectif était de vendre l'intégralité de la gamme de titres TAC (hors scolaire). Ce qui a été réalisé.

Évolution des modes de réservation

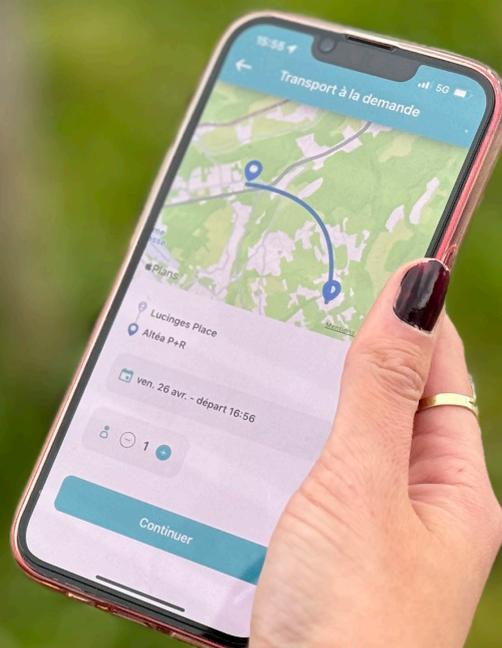
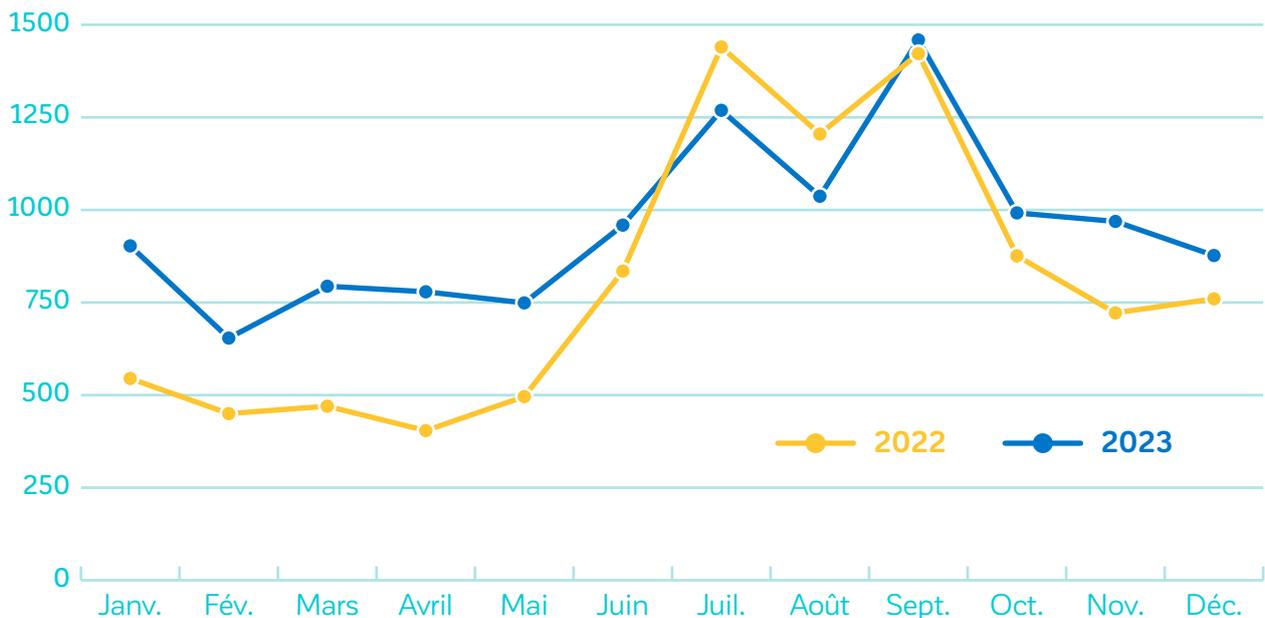


## DES NOUVEAUX UTILISATEURS TOUS LES MOIS ET UNE NETTE PROGRESSION DES UTILISATEURS ACTIFS SUR L'APPLICATION

Des nouveaux utilisateurs tous les mois et une nette progression des utilisateurs actifs ! En décembre 2023 ce sont 9 853 clients actifs (vs 7741 en 2022)

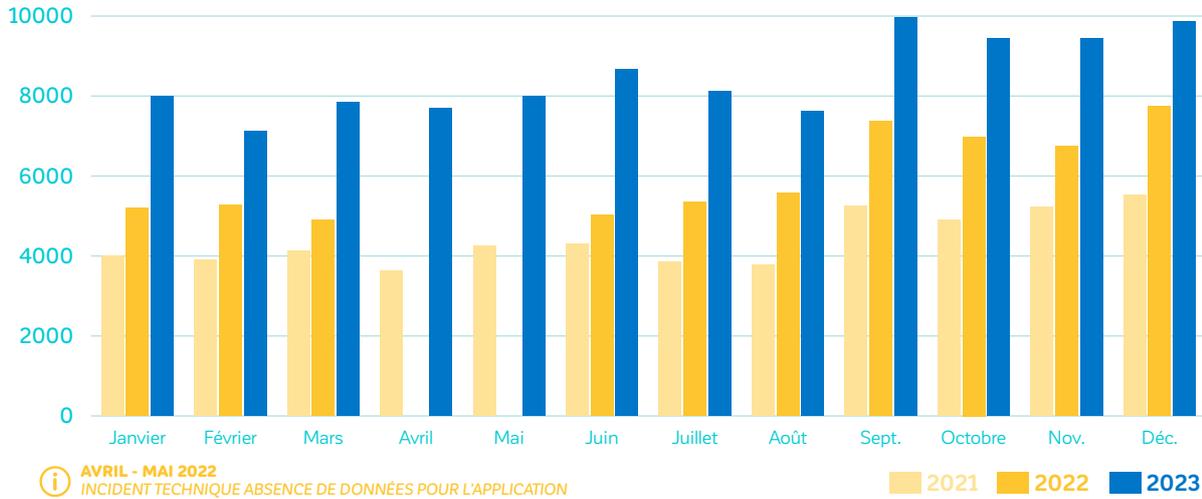
Les réservations via l'application sont en constante évolution notamment grâce à des campagnes de réservation TAD qui ont pour but d'inciter les utilisateurs à utiliser les moyens dématérialisés. Cette campagne est récurrente avec une relance tous les 2 mois.

### Évolution des nouveaux utilisateurs





Évolution des actifs



Total téléchargements 2021 : 8 228

Total téléchargements 2022 : 12 374

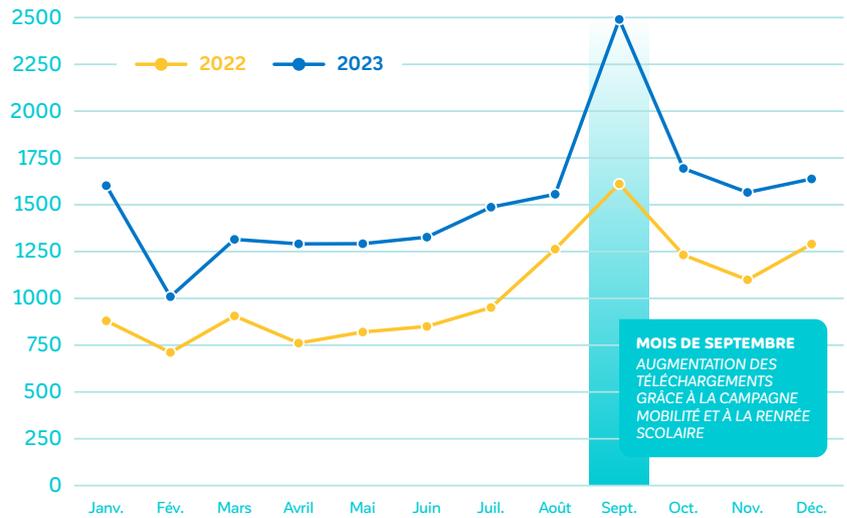
TÉLÉCHARGEMENTS EN 2023

**18 267**

Encore une belle évolution en 2023 avec +47,6% (vs 2022), les travaux continuent de porter leurs fruits.

Les mois de septembre à décembre 2023 marquent la période de pic de téléchargements avec un total de 7 388 contre 5 232 en 2022.

Évolution des téléchargements

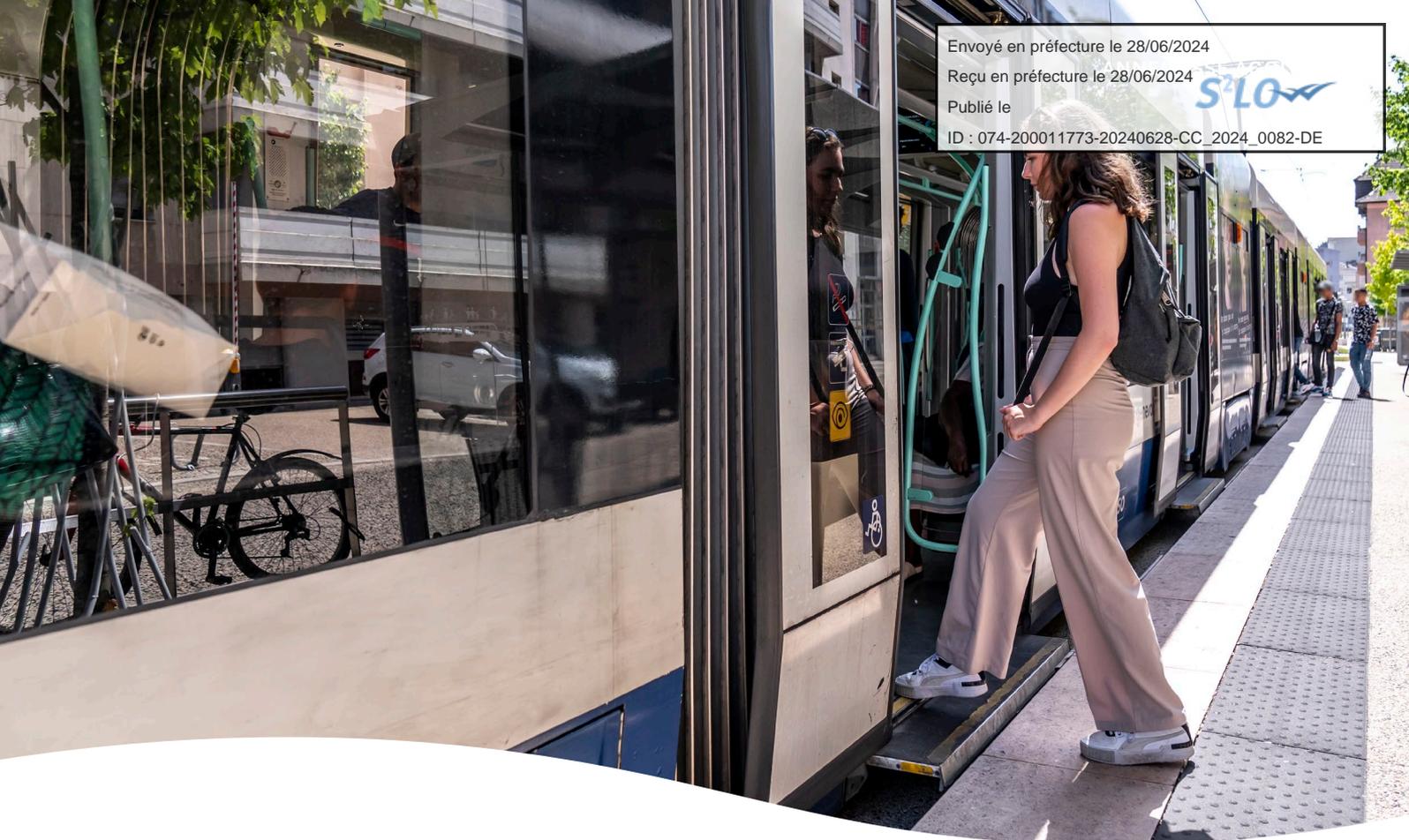


Envoyé en préfecture le 28/06/2024

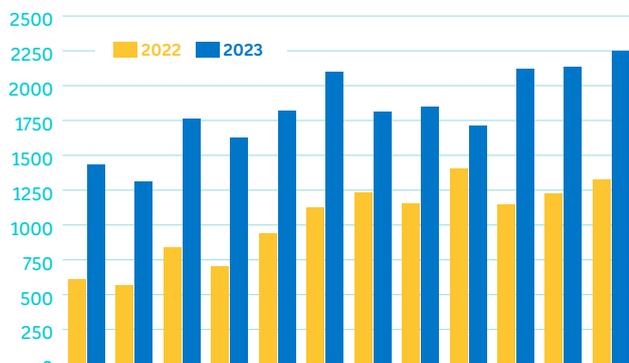
Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le

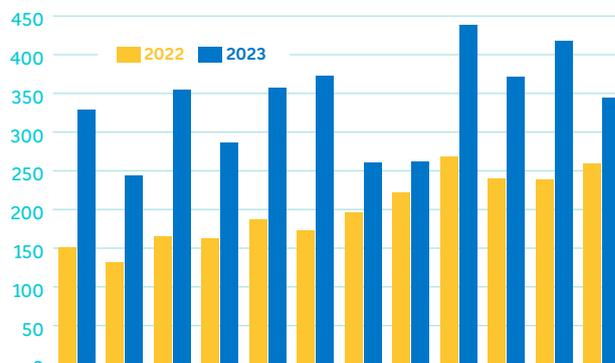
ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE



### Vente de titres unitaires sur l'application TAC



### Vente de carnets de 10 tickets sur l'application TAC



### Vente de titres Léman Pass depuis l'application TAC Mobilités

Produit Léman Pass	Quantité
<b>2022</b>	
Ticket adulte	1 220
Ticket jeune	23 462
Complémentaire	1 333
<b>2023</b>	
Ticket adulte	2 041
Ticket jeune	30 500
Complémentaire	1 999

Les ventes depuis l'application continuent d'augmenter :

#### TITRES UNITAIRES TAC

**21 926**  
contre 12 291 en 2022

#### CARNETS 10 TICKETS TAC

**4 060**  
contre 2 395 en 2022

#### TITRES LÉMAN PASS PAR SMS

**34 450**  
contre 26 015 en 2022

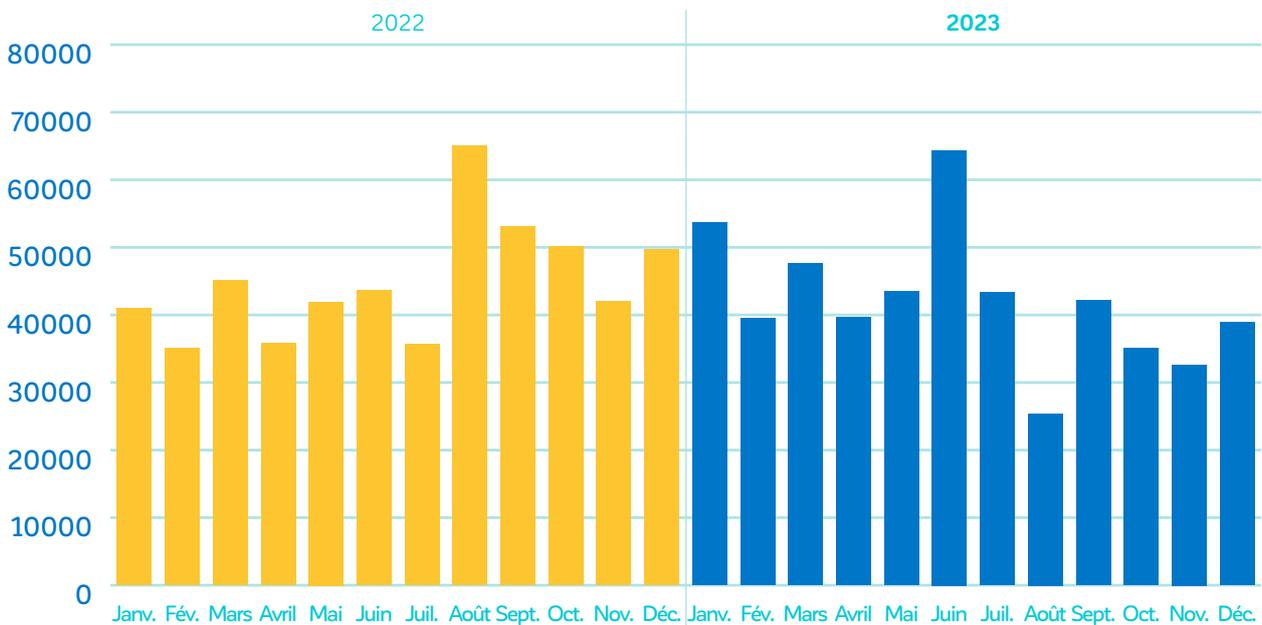
## 4.2 - LE SITE INTERNET TAC-MOBILITES.FR ÉVOLUE EN DÉBUT D'ANNÉE

En février 2023 une refonte du site est mise en production avec les avantages suivants :

- Une brique additionnelle vers le compte unique : compte client site internet, e-boutique, application (solution Keycloak)
- Intégration du temps réel dans la recherche d'itinéraire
- Une navigation simplifiée
- L'actualité du réseau qui remonte automatiquement en home page



Utilisateurs actifs par mois sur tac-mobilites.fr



Des visites corrélées à l'actualité du réseau avec une forte consultation en juin et juillet marquée par le Tour de France (L'étape du Tour et Départ) et la nouvelle offre du 10 juillet.

Rappel du contenu de la nouvelle offre :

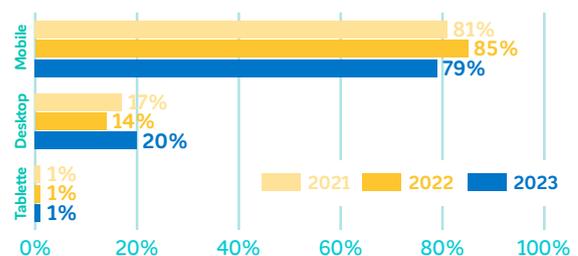
Les horaires des lignes Tango, 3, 4, 5 & 6 sont modifiés afin de voyager plus rapidement sur l'agglomération d'Annemasse.

- + 2 minutes de gagnées en moyenne sur la ligne Tango.
- + 5 minutes de gagnées en moyenne sur la ligne 5.
- Une ligne 5 plus directe.

Sur la ligne 5, les arrêts Pont-de-Fillings P+R et Findrol ne sont plus desservis. Le terminus de la ligne reste l'Hôpital Findrol.

La consultation du site via mobile (smartphone) reste toujours majoritaire 79% mobile, 20% desktop et 1% tablette.

Part des consultations



Comme les années précédentes, depuis 2020, les visites sur le site sont aussi largement influencées par les campagnes Google que nous mettons en place en collaboration avec notre prestataire externe pour la gestion des campagnes Google Ads.

Deux types de campagnes ont été menés, des campagnes Search en fil rouge pour assurer un trafic qualifié sur notre site internet ainsi que des campagnes Display pendant les temps forts pour promouvoir nos services et mettre en avant nos offres commerciales.

Le dispositif SEA (Search Engine Advertising) couplé aux campagnes Display, nous permet de toucher des audiences ciblées grâce à la définition de mots-clés propres à la marque et aux annonces répondant à un besoin précis.

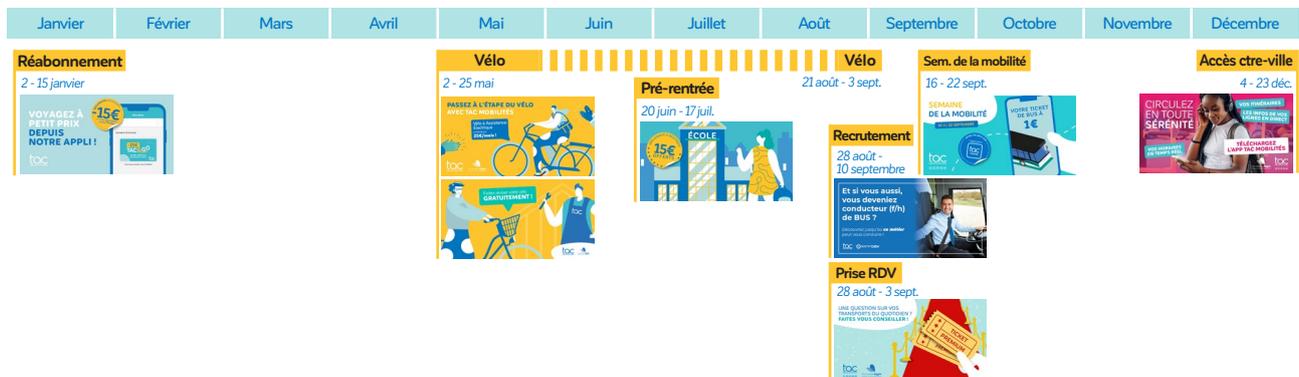
Plus de 2 millions de vues sur 2023, un nombre en baisse

de 57% par rapport à 2022. À noter que la baisse est plus importante sur les campagnes Display, sur lesquelles nous avons davantage investi mais avons été plus précis en termes de ciblage.

La baisse du nombre de vue à un impact très favorable sur le taux de clics : il passe de 0.62% à 1.43% sur les campagnes Display et de 21.96% à 44.67% sur les campagnes Search. On affiche donc des annonces lorsque c'est pertinent et que les internautes sont plus enclins à cliquer.

Le budget plus important n'aura pas permis de générer davantage de trafic vers notre site : -15% de clics. En cause, l'augmentation du CPC (coût par clic) de 0,03€. Ce dernier augmente de 0,01€ sur les campagnes Search et de 0,06€ sur les campagnes Display. A noter que nous avons déjà évoqué que la qualification du ciblage sur le Display rend les audiences plus coûteuses.

### Planning SEA



### FÉVRIER 2023

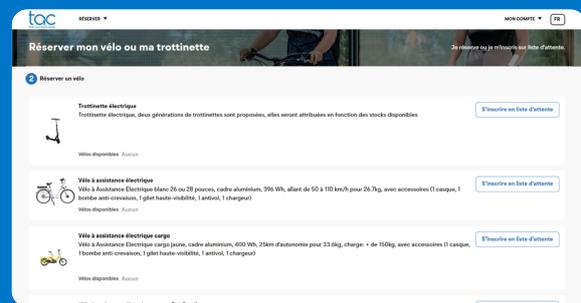
## MISE EN PLACE DE VELOCLIQ POUR FACILITER LA GESTION DU SERVICE ET SUPPRIMER LE PAPIER

Les clients peuvent :

- Créer un espace personnel
- Réserver un équipement : vélo, trottinettes, accessoires...
- Visualiser la disponibilité des équipements en temps réel
- Payer en ligne et effectuer leur démarche en 100% dématérialisée
- Renouveler la location

Les agents ont accès à un back office qui permet :

- La visualisation des disponibilités des équipements en temps réel
- Le suivi des comptes en ligne
- La gestion des contrats
- Le management de la flotte
- Le suivi des encaissements et suivi financier
- Une vue statistique



Le technicien cycle a accès à un module de gestion de la maintenance assistée par ordinateur avec les possibilités suivantes :

- Coordonner et planifier les interventions
- Suivre son planning et avoir toutes les infos associées
- Indiquer le temps passé sur chaque intervention
- Ajuster le stock : état du parc et les données pour chaque matériel

## 4.3 - TAC MOBILITÉS, TOUJOURS ACTIF SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

### LES THÉMATIQUES ABORDÉES SUR L'ANNÉE 2023

- La mise en avant de l'application et ses fonctionnalités
- La réservation TAD depuis l'appli
- Les bonnes pratiques à bord des bus
- La validation obligatoire
- Les partenariats avec les commerces locaux
- Les déplacements pendant le Tour de France
- La multimodalité sur le réseau
- Le service vélo et la location en ligne
- Le lancement du vélo en libre-service
- La préparation de la rentrée scolaire
- Les différentes solutions d'achat de titre et abonnement
- La prise de rendez-vous en ligne avec un conseiller
- La réouverture du Téléphérique du Salève + l'offre de la ligne 4 adaptée
- Le recrutement des conducteurs
- L'accessibilité du centre-ville en bus
- La nouvelle offre et le nouveau plan de réseau pour les travaux en centre-ville
- La mise en circulation des bus électriques

### ZOOM SUR INSTAGRAM : 79 PUBLICATIONS SUR L'ANNÉE

- Comptes touchés : **1682** (+ 1,6% par rapport à 2022)
- Visites du profil : **1 211** (+5,9 par rapport à 2022)
- Total des abonnés : **801**
- Nouveaux abonnés par rapport à 2022 : + 141

#### Top 3 des posts sur Instagram :



### ZOOM SUR FACEBOOK : 93 PUBLICATIONS SUR L'ANNÉE

- Nombre d'abonnés : **2708** (+ 248 abonnés par rapport à 2022)
- Vues de la page : **11 897** (+253 par rapport à 2022)

#### Top 3 des posts sur Facebook :



## ZOOM SUR LINKEDIN : 61 PUBLICATIONS SUR L'ANNÉE

- Nombre d'abonnés : **422** (+ 115 abonnés par rapport à 2022)
- Vues de la page : **2 101**
- Impressions organiques : **37 893**
- Impressions sponsorisées : **192 815**
- Réactions : **1 209**
- Commentaires : **50**
- Republications : **35**

## Top 3 des posts sur LinkedIn :



## TAC Mobilités

422 abonnés  
14 novembre 2023Un Jeudi Apéro des Commerçants mémorable chez **TAC Mobilités** ! 🍷

Le 9 novembre dernier, nous avons eu le plaisir d'accueillir une cinquantaine de commerçants dans nos locaux !

Au programme :

- Remise d'un chèque de 1500€ aux Fées du **Centre Hospitalier Alpes Léman**, fruit de la générosité d'**Annemasse Agglo** Commerces suite à la participation à la course Les Foulées Roses en lutte contre le cancer du sein. ❤️

- Présentation des hôtes, des nouveaux membres de l'association et des faits d'actualité.

- Apéro et cocktail dînatoire, agrémentés de la magie d'un illusionniste présent toute la soirée !

Ce fût une belle occasion de faire découvrir nos locaux et de présenter en exclusivité notre programme TAC Fidélité, offrant des remises exclusives à nos abonnés chez les commerçants partenaires

Le succès de cette soirée nous pousse déjà à penser à la prochaine édition !

En attendant, d'autres d'événements inoubliables se préparent 🗓️

#JAC #soirée #commerçants #Annemassecommerces #centreville #event #partenaire



## TAC Mobilités

422 abonnés  
14 novembre 2023Nouveaux ! 6 bus 100% électriques circulent sur **Annemasse Agglo** 🚌

Depuis ce début de semaine, nous sommes ravis de vous annoncer la mise en circulation des premiers bus électriques sur notre réseau.

Cette nouveauté marque une étape importante vers une mobilité plus durable 🌱

Quelles sont les avantages des bus électriques ?

- ➕ Autonomie jusqu'à 300km
- ➕ Silencieux pour les passagers et les riverains
- ➕ Souplesse de conduite
- ➕ Design intérieur neuf et chaleureux

Afin de répondre à l'augmentation remarquable du nombre de passages par jour sur certaines de nos lignes de bus, TAC a choisi des bus électriques pour verdifier sa flotte de véhicules et rendre les trajets de nos usagers plus agréables et plus respectueux de la planète.

Les bus et les stations de recharge sont fabriqués en France par **HEULIEZ BUS** et **Comeca Group**.Pour en savoir plus : <https://lnkd.in/eza4EGvR>

#buselectriques #mobilitedurable #transports #bus #ecologie



## TAC Mobilités

422 abonnés  
14 novembre 2023

Ça roule toujours pendant les travaux ! 🚧

En partenariat avec **NRJ Global Régions**, nous avons organisé l'après-midi du samedi 2 décembre, une animation à destination de tous les habitants d'**Annemasse Agglo**.Malgré les travaux du tram et de la piétonnisation, nos bus continuent de circuler dans le centre de la **Ville d'Annemasse** 🗺️

Pour inciter les automobilistes à changer leur habitude en optant pour les transports en commun plutôt que la voiture soliste, un bus TAC géant en 2D déambulait dans les rues du centre-ville accompagné de deux hôtesses qui ont distribué des flyers mettant en avant notre offre de transport.

Mission réussie pour TAC Mobilités qui a gagné en visibilité grâce à cette belle animation 🎉

#TACMobilités #transports #travauxtram #pietonnisation #bus



**TAUX D'ÉVOLUTION DU NOMBRE DE FOLLOWERS PAR RAPPORT À 2022**

+ d'abonnés + de contenus + d'interactions + de crédibilité

Taux d'évolution nombre de followers	
2023 (vs 2022)	
Facebook	+10%
Instagram	+15%
LinkedIn	+34%
Twitter	+7%

**4.4 - LES ÉCHOS SUR LA TOILE (E-RÉPUTATION) AVEC UNE NOUVELLE SOLUTION DÉVELOPPÉE PAR RATP DEV ET MISE EN PLACE EN JANVIER 2023**

<p>MENTIONS DU RÉSEAU</p> <p><b>2,2 K</b></p> <p>mentions</p>	<p>ENGAGEMENT</p> <p><b>3,4 K</b></p> <p>interactions</p>
---	---

Tonalité des conversations (le delta étant neutre) :

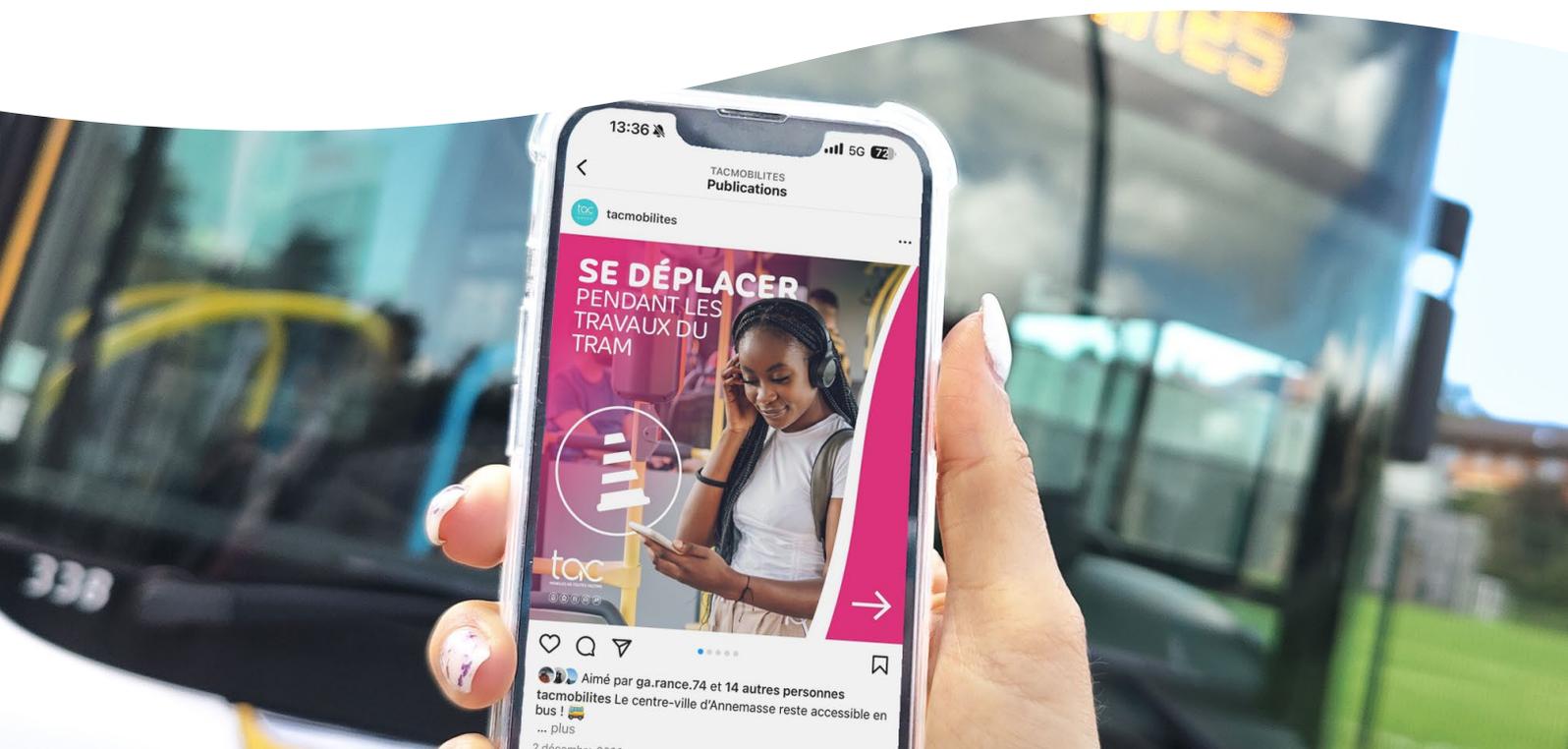
> Positif : **26,6%**      > Négatif : **14,8%**

Les tonalités sont majoritairement neutres. Les usagers demeurent critiques sur les thématiques de ponctualité, de fréquence et de fiabilité des lignes. À noter que la tonalité positive est en bonne progression (26,6% vs 19% sur le 2ème semestre 2022).



Média sociaux qui mentionnent TAC & thèmes recherchés :

- Twitter (487)
- Facebook (464)
- Instagram (80)



## 5 - LA RELATION CLIENTS

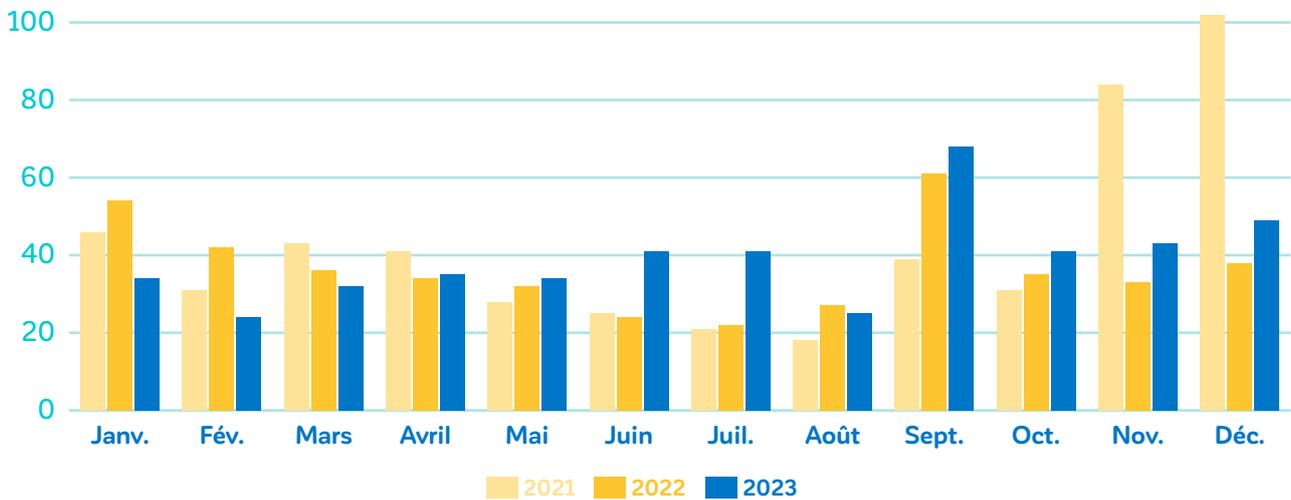
Les demandes d'informations clients s'élèvent à 2 009 demandes dont 467 réclamations sur l'année 2023.

Les pics de demandes s'enregistrent :

- En juillet, corrélée à la mise en place de l'offre du 10 juillet, le Tour de France et l'offre de pré-rentree
- En septembre et octobre avec la rentrée scolaire

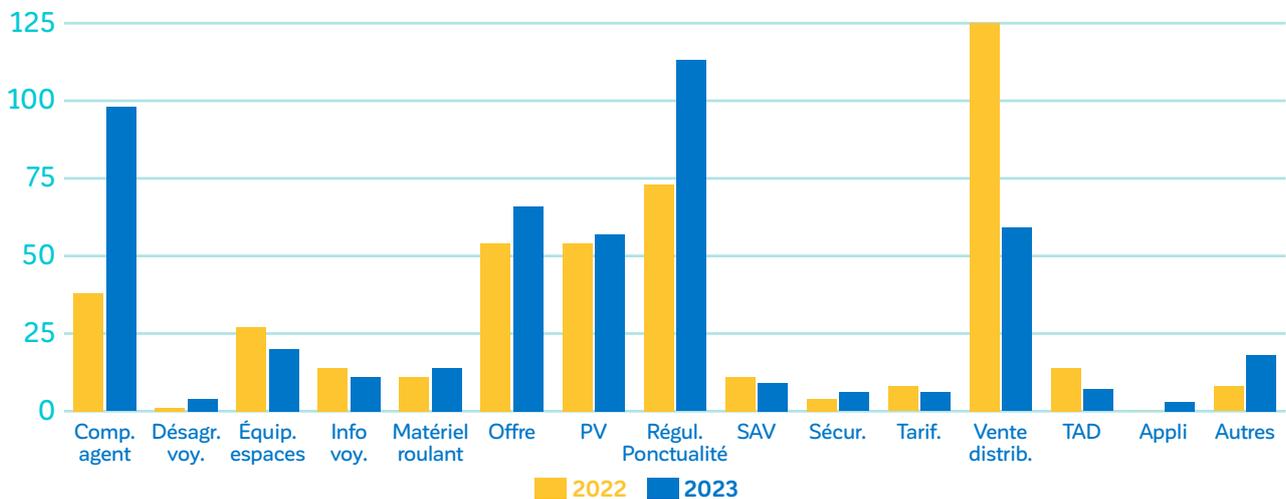
Les réclamations suivent elles aussi cette même tendance et sont en légère hausse vs 2022 avec + 10%.

Nombre de réclamations par mois



On note une hausse des réclamations pour motif ponctualité/régularité sur le dernier trimestre 2023.

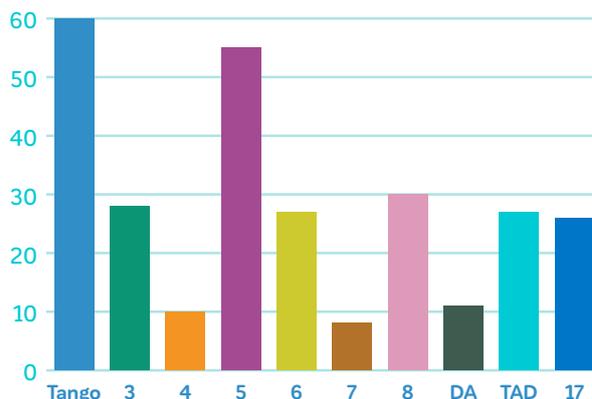
Répartitions des réclamations par motif



### Répartition des réclamations par lignes

Les lignes TANGO et 5 sont impactées par les réclamations pour les motifs suivants :

- Régularité / Ponctualité
- Offre de service : fréquentation en heures de pointe et plus spécifiquement sur la ligne 5 avec la suppression de 2 arrêts Pont-de-Fillings P+R et Findrol. Les réclamations ne sont pas nombreuses (7) et concentrées sur les mois d'août et septembre. En septembre, le SM4CC met en place une solution alternative avec la mise en place de la ligne K.



### LA GESTION DES RÉCLAMATIONS EST TOUJOURS 100% CONFORME.

L'indicateur de performance nous fixant l'obligation de répondre à chaque réclamation sous un délai maximal de 15 jours est atteint.

En 2023, nous répondons avec un délai moyen de 3,89 jours.

**L'indicateur de qualité relatif aux réclamations est à 100% pour l'ensemble de l'année 2023.**

## 5.1 - SYNTHÈSE ENQUÊTE DE SATISFACTION DU RÉSEAU

### PROFIL

Le profil type du client TAC des lignes régulières est une Femme (60%), âgé de moins de 26 ans (23%), active (46%), utilisant le réseau de manière quotidienne (50%) et qui voyage avec un abonnement (57%).

### SATISFACTION GLOBALE ET INDICES

91% des personnes interrogées sont globalement satisfaites du réseau TAC, un bon niveau de satisfaction. Les principaux motifs d'insatisfaction sont, comme sur de nombreux réseaux, liés au manque de ponctualité (56% des motifs avancés) et dans une moindre mesure, le manque de fréquence des bus (19%).

Globalement, les résultats des différents indices sont positifs. Le Net Promoter Score (NPS) est de +30,3, et met en avant une part bien plus importante de promoteurs que de détracteurs. Le Customer Effort Score est à -63,1, ce qui signifie que les usagers jugent qu'il est facile de prendre le bus sur le réseau. L'indice de recommandation montre que 86% des usagers recommanderaient le réseau à un proche. La quasi-totalité des usagers (97%) ont une bonne image du réseau. Et l'indice de préférence montre une utilisation plutôt choisie que subie, puisque 77% des personnes interrogées continueraient à emprunter le réseau même s'ils avaient une autre possibilité.

### SATISFACTION PAR THÈME

Avec une satisfaction globale calculée de 85%, on constate que le taux de satisfaction des différentes thématiques avoisine 87%. C'est principalement l'offre de déplacement qui baisse le niveau de la satisfaction calculée avec un taux à 75%.

Si l'information avant le voyage, le point d'arrêt, le confort à bord connaissent un bon niveau de satisfaction, c'est l'information en cas de perturbation et la place disponible dans le bus qui diminuent le niveau de satisfaction de ces différentes thématiques.

Concernant l'offre de déplacement qui connaît le taux de satisfaction le plus bas (75%), on observe que comme dans d'autres réseaux, la ponctualité, la fréquence de passage semaine/week-end et l'amplitude horaire connaissent des niveaux de satisfaction moyens (moins de 80%).

## LES ITEMS LES MIEUX NOTÉS

L'IDENTIFICATION DE VOTRE  
DESTINATION SUR LE VÉHICULE

94,7%

L'APPLICATION  
EN TEMPS RÉEL

94,1%

LA PROPRETÉ  
DES VÉHICULES

93,4%

## LES ITEMS LES MOINS BIEN NOTÉS

LA FRÉQUENCE DE PASSAGE  
LE WEEK-END

55,4%

LA PONCTUALITÉ  
SUR LE RÉSEAU

69,7%

LES INFORMATIONS CONCERNANT  
LES PERTURBATIONS

72,5%

SEPTEMBRE 2023

RETOUR D'EXPÉRIENCE - GESTION DE LA RENTRÉE SCOLAIRE À  
LA MAISON DE LA MOBILITÉ ET DU TOURISME

Pour cette rentrée 2023, nous avons pu mettre en place des tests afin d'optimiser notre gestion du flux avec :

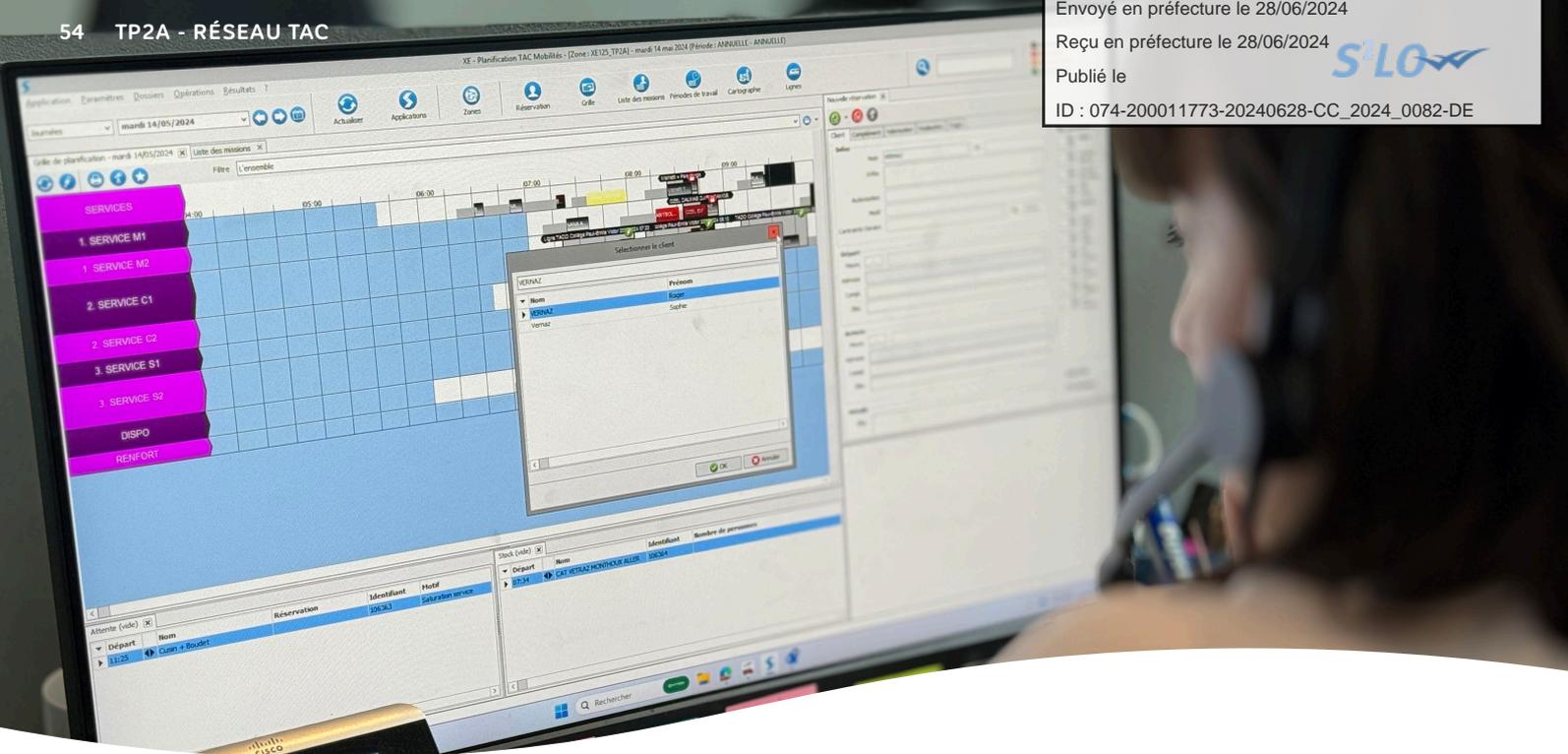
- Le lancement de la prise de rendez-vous : 112 rendez-vous effectués.
- L'utilisation des outils de contrôle pour la vente de titre tout public : un « agent volant » se plaçait au niveau de la file d'attente pour vendre des titres tout public (QF 4) en CB uniquement.
- La vente hors les murs chez Leclerc au moment des grosses promotions d'achat de fournitures scolaires.

**Le flux en agence s'est surtout intensifié les 4, 5 et 6 septembre.**

Flux en agence (hors rendez-vous) :

- Semaine du 21/8 : 340 visiteurs – attente max 8 min
- Semaine du 28/8 : 1438 visiteurs (ouverture exceptionnelle le samedi 2/9 jusqu'à 17h) – attente max 5 min
- Du 4 au 6/9 : 1140 – attente max 3 min

**Journée la plus dense enregistrée le 4 septembre avec 571 visiteurs.**



## 5.2 - L'INTÉGRATION DE LA CENTRALE D'APPEL TÉLÉPHONIQUE CHEZ TP2A AU 1ER JUILLET 2023 (EX. ALPBUS)

L'intégration de la centrale d'appel répond aux objectifs suivants :

- Améliorer la satisfaction clients
- Favoriser l'esprit d'équipe en intégrant l'équipe au sein de la MMT
- Optimiser la performance en élargissant les missions des agents en place

La mise en place de ce projet a duré plus de 6 mois. Une fois en place, la stabilisation et la formation de l'équipe a pris du temps.

### QUELQUES TÉMOIGNAGES

L'accueil par l'équipe en place à la MMT s'est très bien passé, nous avons rencontré une équipe chaleureuse et soucieuse de notre bonne intégration. Le fait de se trouver à la MMT nous a donné beaucoup de clefs supplémentaires nous permettant de répondre plus justement et rapidement aux demandes des usagers. Cela a aussi permis de renforcer les liens entre la centrale et la MMT car chacun comprend mieux les contraintes de l'autre.

#### Ancien employé Flexicité

Diversification des tâches en passant de l'accueil/ vente seulement à l'ajout du standard téléphonique. J'avais un grand besoin d'avoir plus de missions (...) l'arrivée de la centrale a comblé ce besoin. En ce qui concerne l'entente avec les collègues, elle a été excellente dans l'ensemble. Malgré mes appréhensions initiales lorsque la centrale s'est ajoutée à notre lieu de travail, j'ai trouvé un bon équilibre et une coopération efficace avec toute l'équipe ! Ressenti global très positif pour l'entente avec l'équipe, moins de stress (ambigu car plus de tâches mais moins de proximité physique avec la clientèle).

#### Ancienne agent d'accueil TP2A

Aujourd'hui les agents de relation client ont des missions polyvalentes avec :

- Du Front Office : vente de titre, prise d'appels. Ils peuvent aussi intervenir dans le cadre d'animations externes
- Du Back Office : réponse aux demandes d'information et réclamations, la gestion des objets perdus

Lorsque que j'ai su qu'il y avait fusion, je t'ai fait part immédiatement de mes inquiétudes liées à mon manque de connaissance du réseau, et j'ai apprécié ta réponse rassurante qui consistait à nous former en tant qu'agent d'accueil (...) En juillet nous vous avons rejoint la MMT et j'ai vraiment été agréablement surprise et ravie de l'accueil qui nous a été réservé.

Tout le monde était au petit soin pour notre intégration (...) c'était vraiment surprenant. J'ai particulièrement apprécié l'équipe qui ont de suite su répondre et me soutenir dans mon manque de connaissance (...) En parallèle, des liens inattendus se sont créés, et une belle ambiance de travail de confiance s'est construite très rapidement.

À mon niveau cette fusion est une belle réussite tant sur le plan humain que sur pour la diversité du poste...

#### Ancienne employée Flexicité

## 6 - LE POINTVÉLO, UN SERVICE COMPLÉMENTAIRE

### 6.1 - LES LOCATIONS VÉLOS/TROTTINETTES

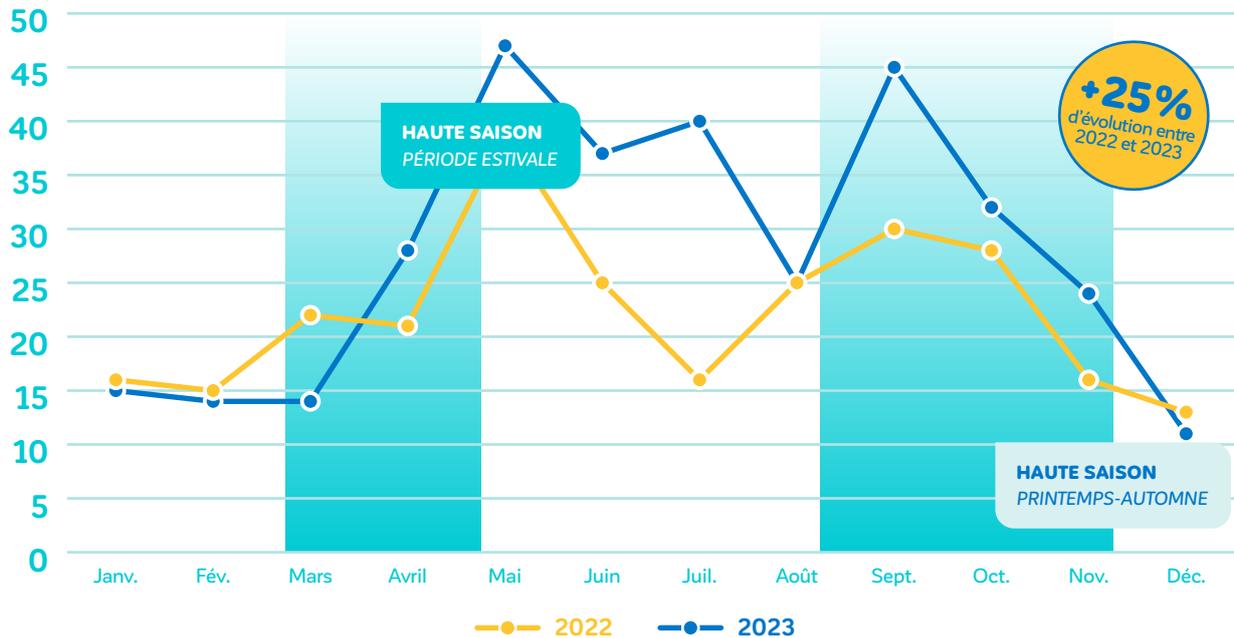
Un service qui continue sa progression avec + 25% de nouvelles locations en 2023 (vs 2022).

Sur l'ensemble des locations, la location d'1 mois représente 65% suivi de la location de 3 mois avec 22%. La location de 2 mois représente 13% des ventes.

NOMBRE DE LOCATIONS AU POINTVÉLO EN 2023

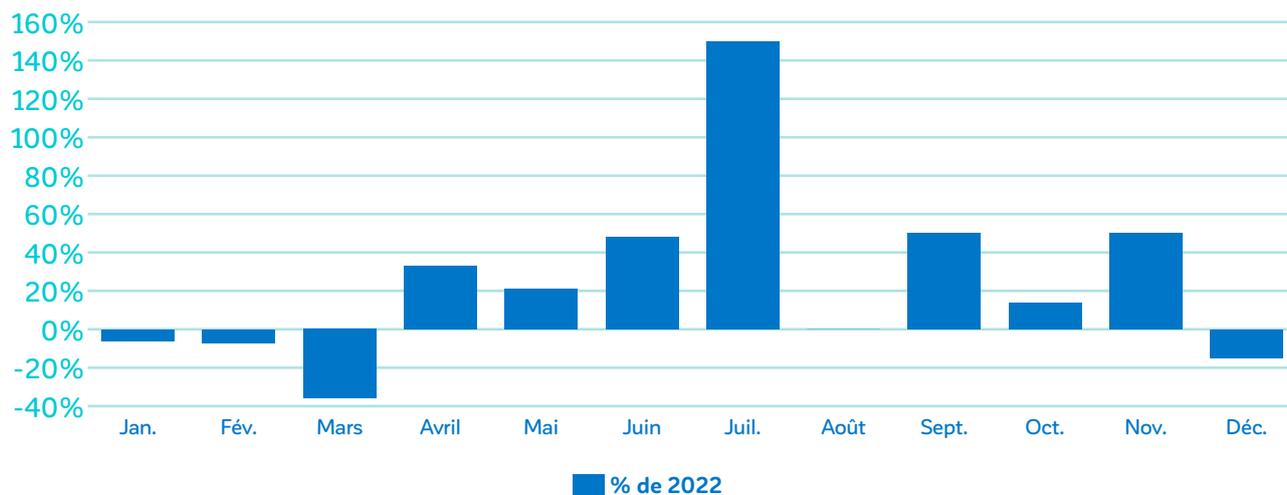
**329 locations**

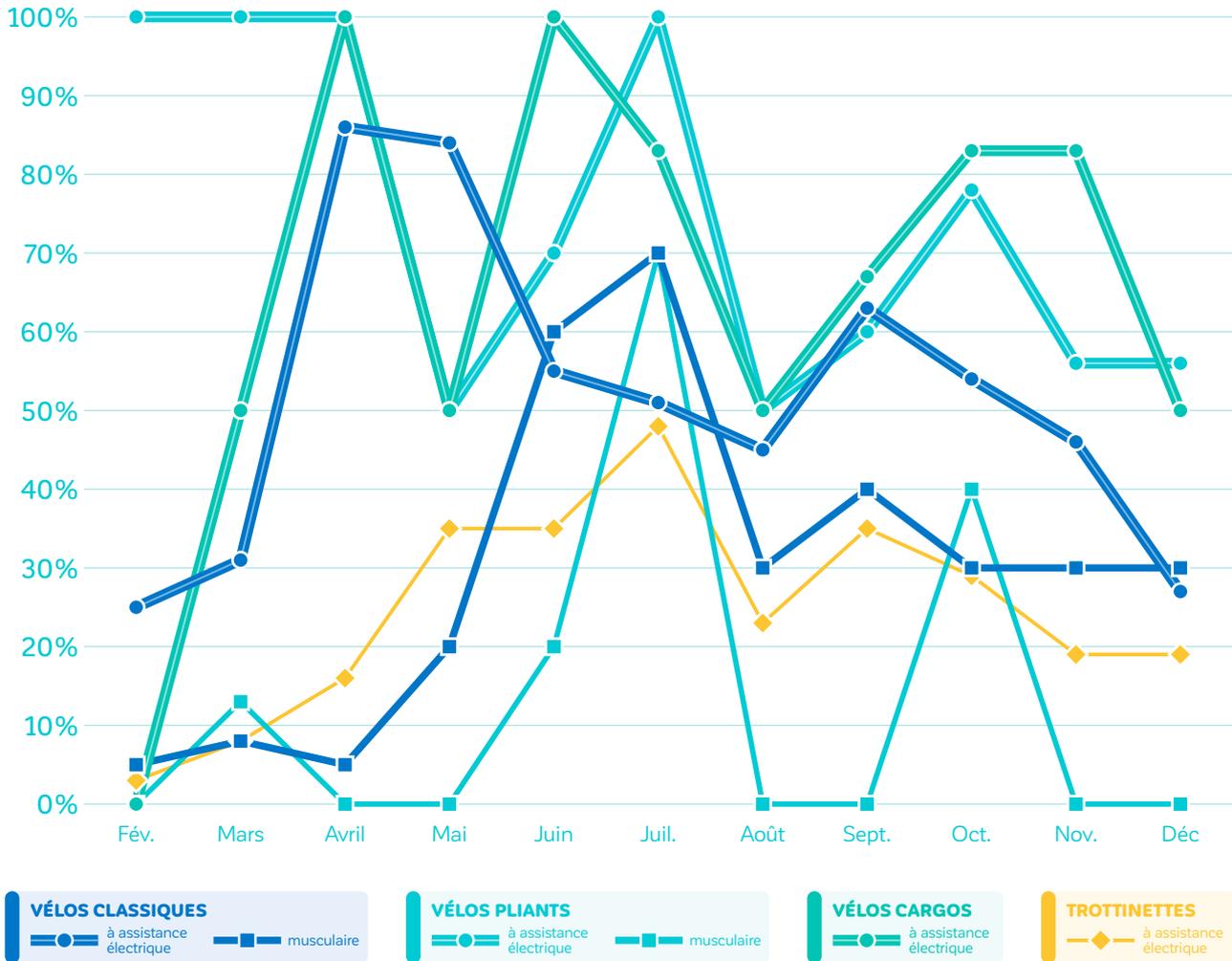
(contre 266 en 2022, 152 en 2021 et 113 en 2020)





Le taux de location moyen des VAE est de 64% sur l'année 2023 (ce chiffre ne tient pas compte des vélos classiques et des trottinettes). Les 64% couplés à la robustesse des VAE Arcade, nous incitent fortement à prioriser l'achat de VAE pour le développement de la flotte.



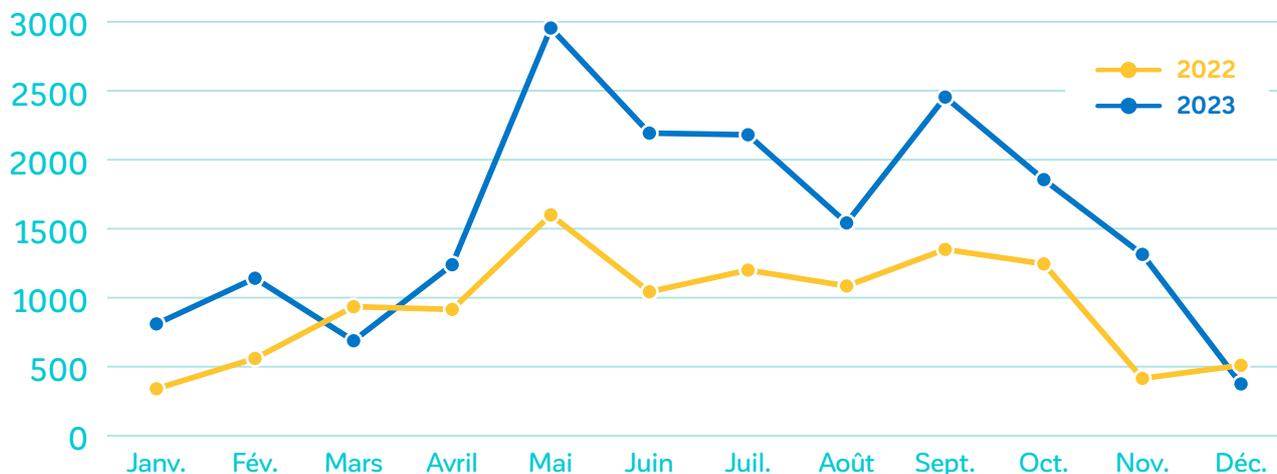


Les trottinettes enregistrent un taux de location de 25% sur l'année. La maintenance est très importante sur ces véhicules et cela ne nous permet pas l'optimiser ce taux. A fin 2023, 20 trottinettes sur 31 sont en SAV. Pour cette raison, nous conseillons de vendre et de ne plus acheter de trottinettes.

TYPE DE VÉHICULE	2018	2019	2020	2021	2022	2023	TOTAL
<b>VAE</b>	20	1		15	2*	15	<b>53</b>
<b>Trottinette</b>	5	5	1	10	10		<b>31</b>
<b>VAE pliant</b>				2		10	<b>12</b>
<b>VAE cargo</b>				2		4	<b>6</b>
<b>Vélo classique</b>	45						<b>45</b> (5 pliants)
<b>TOTAL</b>	70	77	78	106	116	147	<b>147</b>

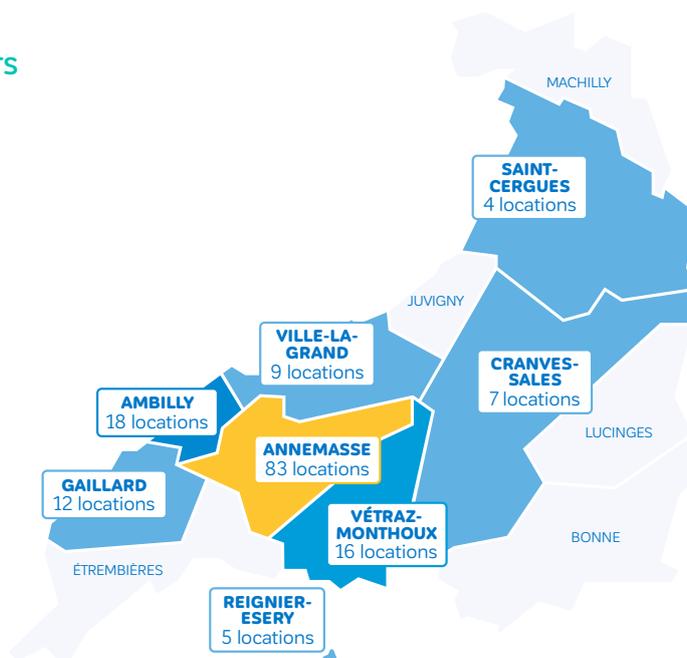
Les recettes évoluent positivement en 2023 (+67% vs 2022) soit **18 748€** (engagement de recettes 44 863€. Les prévisions sont beaucoup trop importantes pas rapport à la réalité. Des discussions devront s'opérer pour revoir ces éléments).

#### Recettes mensuelles location VLD



#### TOP 8 DES COMMUNES DE RÉSIDENCE DES CLIENTS DU POINTVÉLO

- Annemasse : 83
- Ambilly : 18
- Vétraz-Monthoux : 16
- Gaillard : 12
- Ville-la-Grand : 9
- Cranves-Sales : 7
- Reignier-Esery : 5
- Saint-Cergues : 4



## 6.2 - LES PARCS À VÉLOS

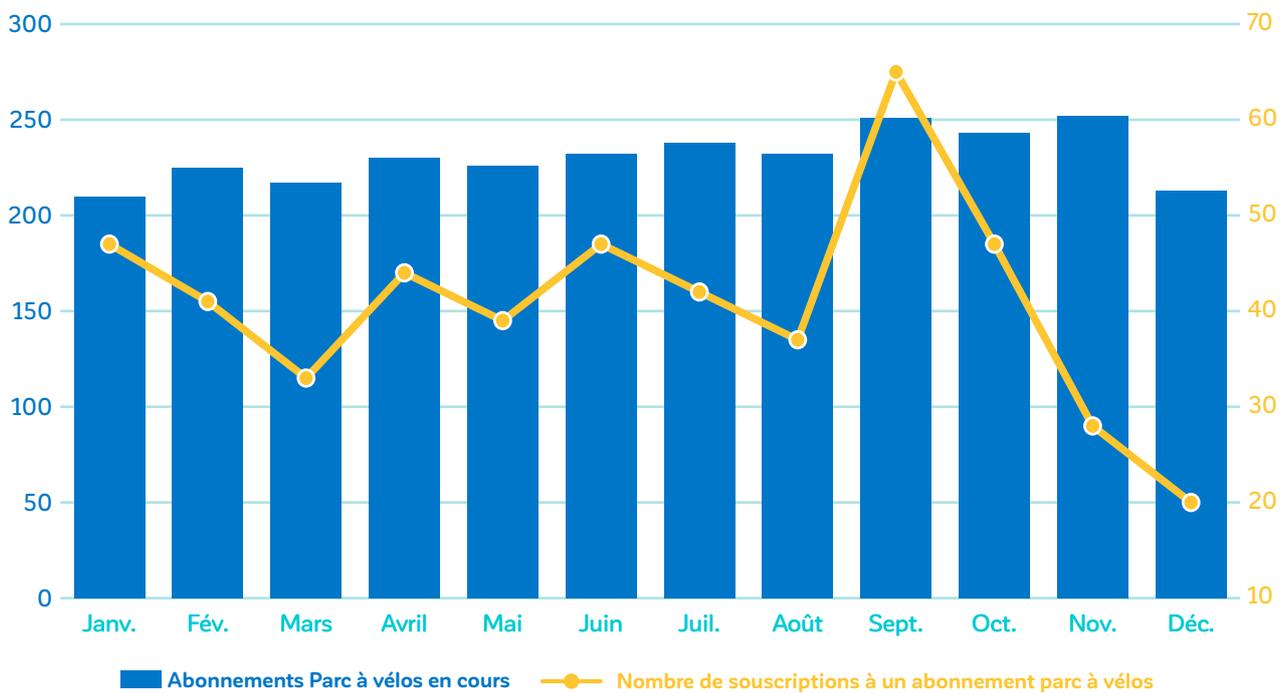
L'occupation des consignes vélos augmentent toujours de manière significative portant le nombre d'abonnements souscrits à 490 en 2023 (vs 292 en 2022)

Nous enregistrons une augmentation de **+ 68%** vs 2022.

À noter que les parcs Gare Annemasse Nord et Sud sont toujours les plus fréquentés. Le parc de Moillesulaz est toujours vide.

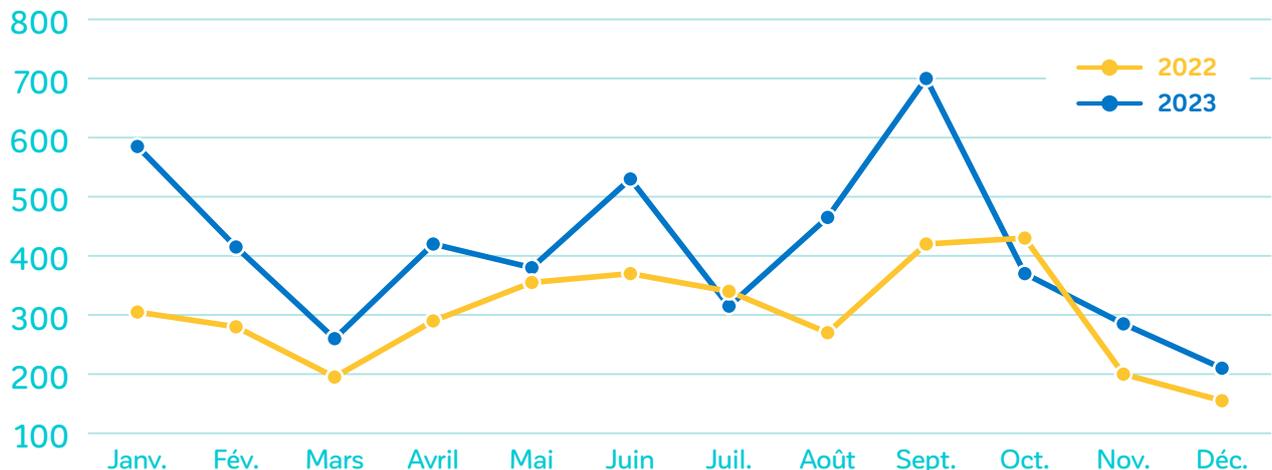
Ces chiffres sont très positifs et nous avons de moins en moins de problématiques de vols de véhicules. Nous avons aussi enregistré moins de dysfonctionnements du système d'ouverture (billettique conduit) en fin 2023. Nous restons tout de même très prudents sur le discours commercial.

### Évolution abonnements en cours et souscriptions



Tout comme les recettes de locations de véhicules, les recettes des consignes s'améliorent avec + 37 % de recettes en 2023 par rapport à 2022 soit 4 935 € au total en 2023

### Recettes mensuelles des consignes vélos (en EUR)



JUIN 2023

## EXPÉRIMENTATION D'UN SERVICE VLS (VÉLO LIBRE SERVICE)

Le faible taux de location des vélos classiques, nous incite à proposer une expérimentation afin de faire circuler ces vélos et proposer aux habitants un service de mobilité complémentaire.

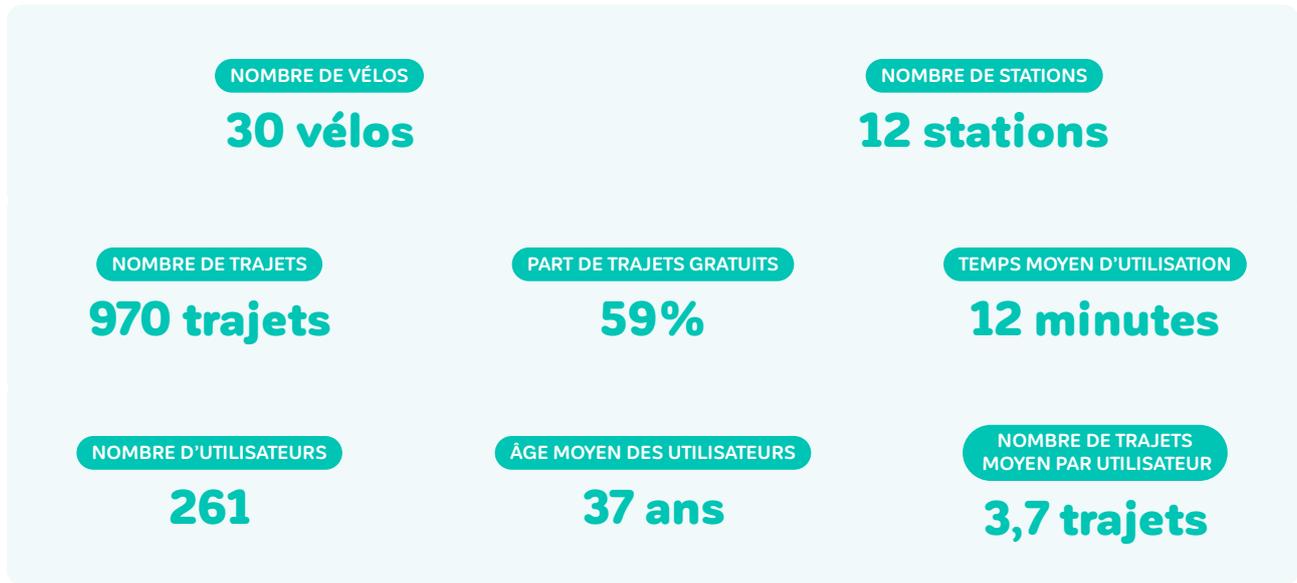
Dès juin 2023 nous lançons un partenariat avec FREDO afin de mettre à la location (en libre-service) 30 vélos musculaires.

Associée à cette expérimentation, nous lançons une campagne de communication conséquente.

Macroplanning - Plan de communication VLS	Du 29/05 au 04/06	Du 05/06 au 11/06	Du 12/06 au 18/06	Du 19/06 au 25/06	Du 26/06 au 02/07
<b>Campagne VLS</b>					
<b>ANIMATIONS</b>					
Challenge mobilité		■			
Atelier vélo particulier		■			
Atelier vélo pro - Technosite Altéa				■	
Marché (à définir)					
Village éphémère - Parvis de la gare		■	■	■	■
<b>AFFICHAGE</b>					
Totems stations		■	■	■	■
Decaux (40 faces)		■	■	■	■
Communication embarquée		■	■	■	■
<b>DIGITAL</b>					
Page dédiée site VLS		■	■	■	■
Bannière site internet		■	■	■	■
Bannière appli TAC		■	■	■	■
Notification appli			■		
Newsletter abonnés bus			■		
Social média		■		■	■
Actu web - SEO	■				
<b>PRESSE</b>					
Communiqué de presse		■			
Conférence de presse AA x TAC		■			
Communication mairies		■			



## QUELQUES CHIFFRES (BILAN EN ANNEXE)



Les zones les plus fréquentées sont :

- La Gare SNCF
- Ville-la-Grand Église
- Croix d'Ambilly

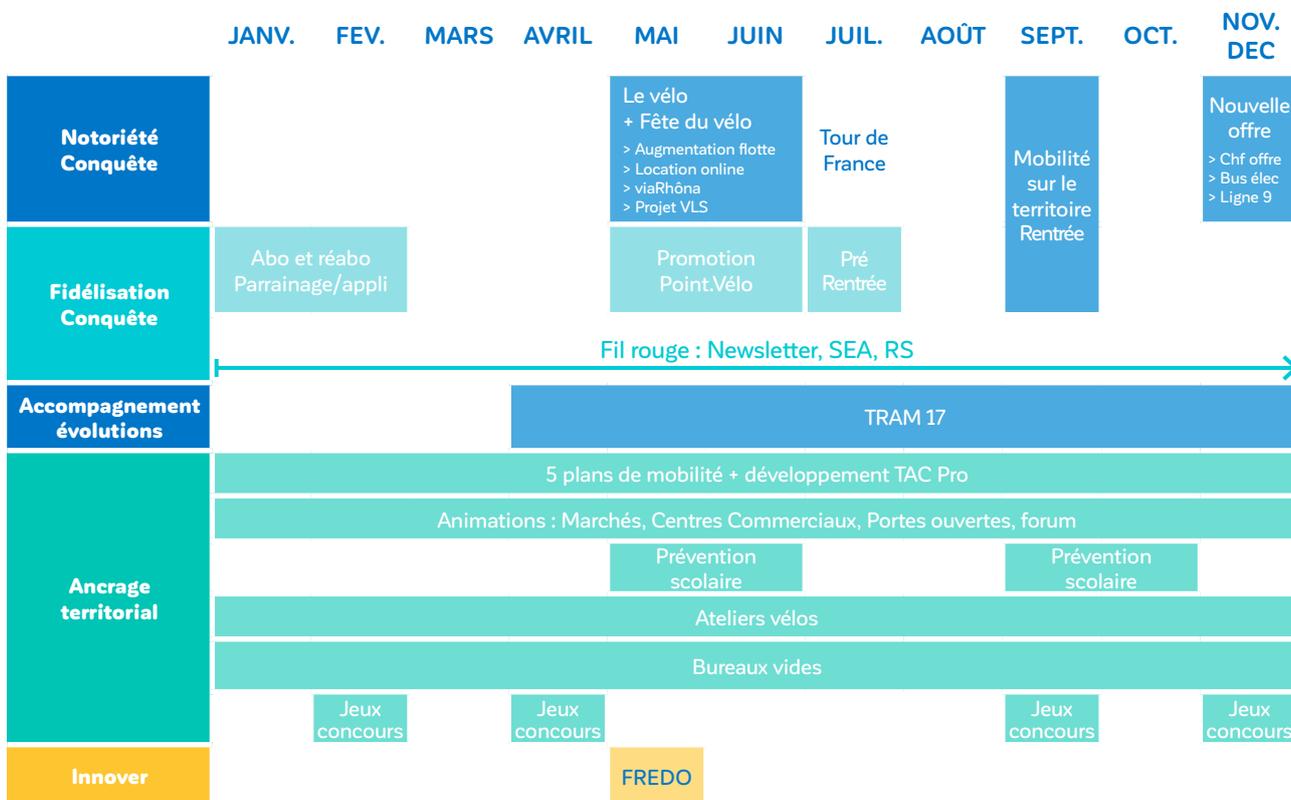
### Emplacement des stations VLS



Le service a été reconduit en 2024. L'agglomération a pour objectif la mise en place d'un service de Vélo en libre-service plus conséquent et structurant avec 150 vélos (VAE). Ce sujet est en cours de discussion avec notamment, sur le long terme, la possibilité de lancer un service transfrontalier avec le canton de Genève.

## 7 - BILAN DES ACTIONS 2023

### Plan d'actions 2023 - Synthèse



### 7.1 - CAMPAGNES D'ABONNEMENT ET RÉABONNEMENT

#### DU 1ER AU 15 JANVIER

15 euros de remise sur le prix des abonnements annuels sur l'application afin d'inciter à l'usage de l'abonnement sur notre application et convertir :

- Nos abonnés avec carte Ourà sur la gestion de leur abonnement via l'application,
- Nos abonnés mensuels sur un abonnement annuel,
- Nos prospects sur un abonnement annuel avec un usage immédiat de l'application

Une communication très ciblée :

- SEA/Display,
- Newsletter, Actualité, bannière sur nos outils (site internet et application)
- Publications réseaux sociaux

#### Résultats :

18 abonnements annuels vendus (ventes x 7)



Déclinaison réseaux sociaux

## 7.2 - CAMPAGNE ANTI-FRAUDE

DU 6 AVRIL AU 2 MAI

Renforcer le contrôle terrain et sensibiliser nos usagers aux règles à bord et bonnes pratiques à adopter dans nos bus.

Les 3 points mis en avant : la non-validation à bord, l'absence de titre de transport et les incivilités.

- Une campagne avec un dispositif conséquent :
- De l'affichage à bord des bus (A4, voussoirs, écrans TFT)
- Des stickers sur le dos des sièges dans les bus
- Des stickers sur la vitrophanie intérieure
- Des contrôles plus fréquents sur le réseau (cf. 2.7 Chapitre Exploitation)
- Newsletter, Actualité, bannière sur nos outils (site internet et application)
- Publications réseaux sociaux

### Résultats :

Un taux de fraude qui s'améliore :

- Avril 2023 : 1,96% (contre 5,59% en 2022)
- Mai 2023 : 0,97% (contre 4,23% en 2022)



Voussoirs apposés dans les bus (variantes 50€, 70€ et 150€)

## 7.3 - CAMPAGNE POINTVÉLO

MAI 2023

Mettre en avant notre service de location vélo auprès des habitants d'Annemasse Agglo tout en profitant de l'événement Mai à Vélo. C'est aussi l'occasion de s'inscrire dans la dynamique du Tour de France

Un dispositif complet :

- Animations Mai à Vélo (atelier vélo avec course générateur de vélo, stand d'exposants partenaires, etc).
- Animations externes (jeu concours VAE, marché, village décou'vertes)
- T-shirt spécial pour tout le personnel de l'entreprise
- Grands mobiliers : bâche extérieure MMT, oriflamme, stickers au sol, tonnelle logotée.
- Vitrophanie de 10 de nos bus + drapeaux sur les bus
- SEA/Display
- Spots radio
- Newsletter, Actualité, bannière sur nos outils (site internet et application)
- Publications réseaux sociaux

### Résultats :

47 nouvelles locations en mai (39 en 2022)



Bâche extérieure MMT



Bannière SEA

## 7.4 - CAMPAGNE DE PRÉ-RENTRÉE SCOLAIRE

### JUIN - JUILLET

Mise en place d'une offre afin d'inciter les parents à acheter l'abonnement scolaire le plus tôt possible et surtout éviter un déplacement à la MMT en incitant à l'achat depuis notre e-boutique. À cette occasion, nous offrons 15€ sur l'abonnement annuel payé comptant uniquement sur la e-boutique TAC Mobilité.

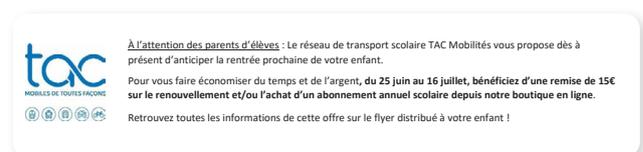
Un dispositif qui nécessite une mobilisation auprès des écoles avec l'envoi d'un courrier postal comprenant une lettre de présentation de l'offre, un mot à faire coller dans le cahier de liaison des élèves ainsi qu'un flyer présentant l'offre à distribuer à chacun d'entre eux. En plus des affiches A3 et A4 sont à disposition. Pour les collèges et lycées, nous envoyons un e-mail aux établissements avec une présentation de l'offre et le flyer en version dématérialisée pour le partager aux élèves via leur plateforme pronote et/ou école directe.

Nous complétons ce dispositif par nos actions de communication habituelles (actualité, newsletter, post réseaux sociaux, campagne SEA et Display) et nous profitons des animations scolaires en cours sur la période pour parler de cette offre directement aux élèves.

Résultats : **541 abonnements vendus sur la e-boutique du 25 juin au 27 juillet** soit 16% des abonnements scolaires (volume d'abonnement fin septembre 2023).



#### Actualité web



#### Information distribuée dans les carnets de correspondance

## 7.5 - TOUR DE FRANCE

### JUILLET 2023

Deux événements qui ont fortement mobilisé l'ensemble des équipes TAC Mobilités.

#### L'ÉTAPE DU TOUR LES 7, 8 ET 9 JUILLET

Quelles actions ?

- Ticket de bus gratuit pour les organisateurs & les coureurs pour se rendre au Village et récupérer leur dossard.
- Ticket de bus à 1€ pour tous les autres voyageurs.
- Nouvel arrêt « Aéroport » sur la ligne Tango pour desservir le Village de l'étape du Tour.
- Création d'un plan de réseau adapté par jour.
- Présence de l'équipe marketing le 7 et 8 juillet au Village pour renseigner les locaux et les visiteurs sur accessibilité des zones en bus.
- Mise en place des fiches horaires par jour aux arrêts de la Tango.
- T-shirt Tour de France pour tous les conducteurs.
- Drapeaux jaunes sur les bus.

Par ailleurs, sur ce même weekend ce sont **4 652 titres unitaires vendus à 1€ tous canaux confondus avec 213 titres vendus sur l'application soit près de 12% des ventes de titres unitaires sur l'application en juillet.**



## LE TOUR DE FRANCE LE 15 JUILLET

Quelles actions ?

- Ticket de bus gratuit pour tous les voyageurs.
- Girouette « Bus Gratuit – Tour de France » sur tout le réseau.
- T-shirt Tour de France pour tous les conducteurs.
- Drapeau jaune sur les bus

Les supports de communication utilisés :

- Un flyer « Se déplacer pendant le Tour de France » mis à disposition en agence commerciale et dans les bus & distribué à tous nos partenaires locaux.
- Une actualité web reprenant toutes les informations à connaître jour par jour sur les perturbations lors de ces deux week-ends
- Des infos trafic envoyées pour chaque perturbation.
- Une bannière web et un bandeau sur l'application.
- Des publications réseaux sociaux avec le détail de circulation.
- Des newsletters envoyées à nos clients.
- Une campagne de communication embarquée dans les bus.
- Un kit de communication partagé à toutes les mairies d'Annemasse Agglo.



## 7.6 - CAMPAGNE SEMAINE DE LA MOBILITÉ

DU 16 AU 22 SEPTEMBRE 2023

Inciter les habitants de l'agglomération à tester de nouveaux modes de déplacement plus responsables et augmenter le nombre de téléchargements de l'application mobile et augmenter les ventes sur l'application.

Pour cette campagne, nous avons fait une offre sur le e-ticket unitaire, à 1€ (au lieu de 1,60€) sur l'application mobile uniquement.

Cette offre à été mise en avant via :

- La communication embarquée (A4, écran TFT, DAT)
- Notre partenariat avec le Léman Blues Festival (P+R et ligne Tango) et
- Le Téléphérique du Salève (ligne 4, nouvel arrêt)
- Le SEA et Display
- Des spots radio
- Newsletter, actualité, bannière sur nos outils (site internet et application)
- Réseaux sociaux

Résultats :

- **1159 tickets unitaires vendus** (514 en 2022 soit + 125% de ventes)
- **671 téléchargements de l'application** (513 en 2022)

*E-ticket à 1 euro proposé sur l'application*



## 7.7 - VOLET RH - CAMPAGNE DE RECRUTEMENT CONDUCTEURS

AOÛT - SEPTEMBRE 2023

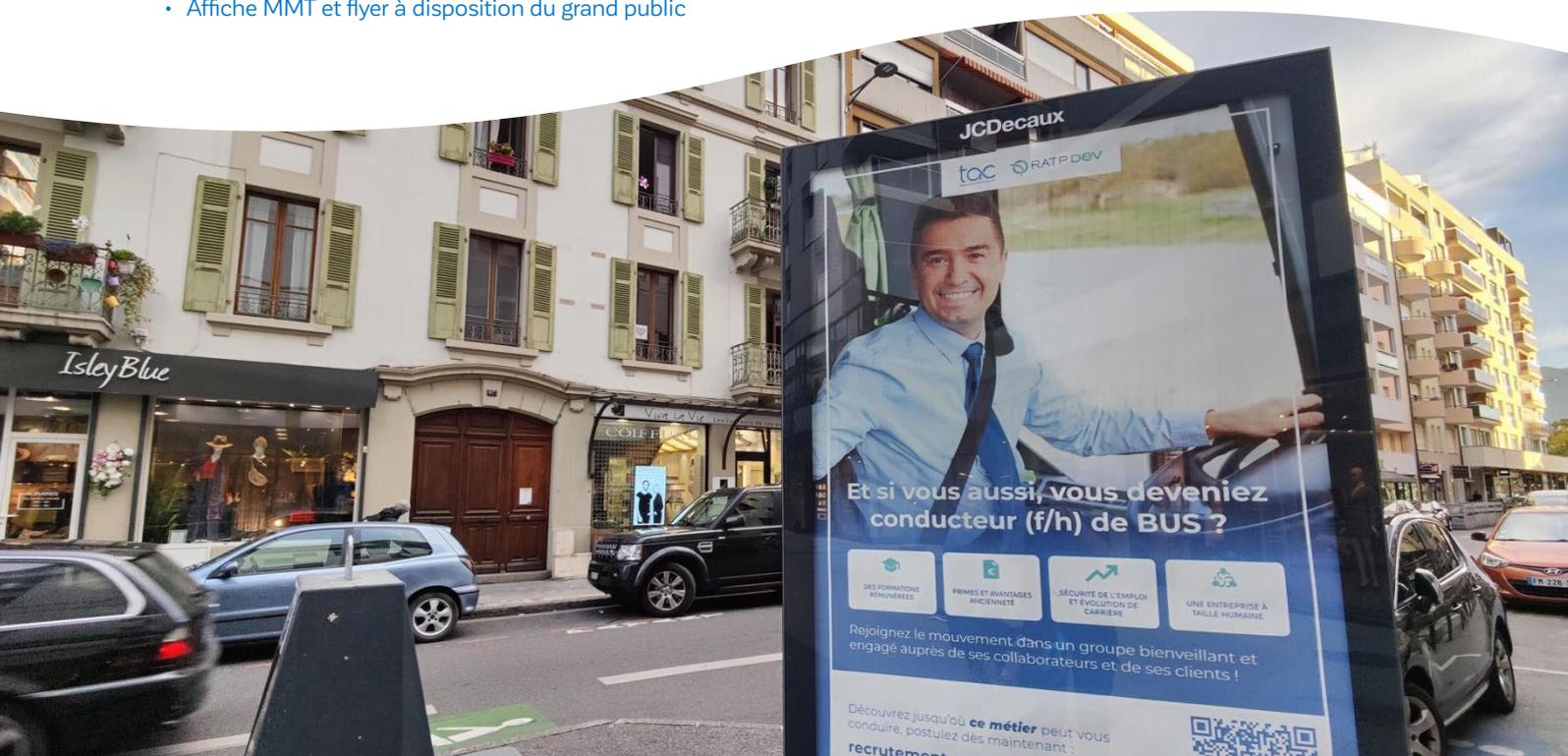
Pour préparer la rentrée et en soutien des actions terrain RH, nous avons lancé une campagne de recrutement de conducteur en ciblant les habitants de l'agglomération.

Cette campagne a été initiée par le siège RATPDEV et adaptée localement.

Les actions menées :

- Encarts publicitaires dans le calendrier des pompiers 2024
- Affiche MMT et flyer à disposition du grand public

- Panneaux numériques dans la ville d'Annemasse
- Girouette bus « on recrute en CDI »
- Communication embarquée (A4, écran TFT, DAT)
- Campagne SEA et Display
- Spots radio
- Bannières sur notre site et réseaux sociaux





## 7.8 - EXPÉRIMENTATION DESSERTE DU SALÈVE AVEC LA LIGNE 4

**DU 16 SEPTEMBRE AU 15 OCTOBRE 2023**

Dès le 16 septembre, en partenariat avec le Téléphérique du Salève, nous expérimentons durant 5 week-ends la desserte du Téléphérique les samedis et dimanches avec la ligne 4. Toutes les 30 minutes de 9h à 19h la ligne 4 aura pour terminus l'arrêt « Téléphérique du Salève ».

Pour cette expérimentation, un gros dispositif de communication est lancé avec :

De l'affichage sur notre réseau de bus (à tous les arrêts de la ligne TANGO et 4, dans nos bus (A4 et Affichage TFT), sur les girouettes avec le picto Téléphérique) et à la MMT (A4 + vidéo sur l'écran d'accueil).

Dispositif :

- Publications sur les réseaux sociaux
- Slider sur notre home page
- Bandeau sur notre application mobile
- Encart dans notre actualité web sur la semaine de la mobilité
- Ajout du Téléphérique du Salève dans notre rubrique « Bons Plans »
- Jeu concours sur les réseaux sociaux pour gagner deux billets d'accès. Un jeu concours qui a très bien fonctionné avec 127 participations et 78 partages de la publication sur Facebook
- Newsletters dédiées pour communiquer auprès de nos abonnés



Une campagne digitale est mise en place pour communiquer de manière très large pour toucher nos différentes cibles.

Aussi, le weekend de réouverture tombe lors de la semaine de la mobilité ce qui nous permet de mettre en avant l'offre ticket unitaire à 1€ disponible sur l'application.

Estimation de la part modale du bus vers le Téléphérique du Salève

Week-end	Nombre montées	Nombre descentes	Nombre clients Salève	Part utilisation TC
16 - 17 sept	81	81	2 028	4,0%
23 - 24 sept	109	120	3 077	3,5%
30 sept - 01 oct	88	88	4 298	2,0%
07 - 08 oct	73	73	5 437	1,3%
14 - 15 oct	86	86	1 944	4,4%
<b>Moyenne</b>	<b>87,4</b>	<b>89,6</b>	<b>3 357</b>	<b>3,1%</b>

Une expérimentation concluante avec une part d'utilisation des TC estimée à 3,1%. L'expérimentation est reconduite en 2024 avec une mise en place au 1er avril.

## 7.9 - CAMPAGNES ACCESSIBILITÉ EN CENTRE-VILLE ET NOUVELLE OFFRE DE DÉCEMBRE

### NOVEMBRE - DÉCEMBRE 2023

Dans un contexte de travaux en centre-ville liés à l'extension du tram et de la piétonnisation, nous devons en cette fin d'année (novembre/décembre), rassurer l'ensemble de nos clients et renforcer notre offre de transport sur tout le territoire d'Annemasse Agglo.



Vitrophanie sur un bus articulé

Ces campagnes répondent aux objectifs suivants :

- Promouvoir les déplacements en centre-ville en transports en commun (accessibilité en bus),
- Introduire le nouveau plan de réseau pendant le temps des travaux et les améliorations d'offre,
- Maintenir un haut niveau de satisfaction client (cf. enquête) et fidéliser nos clients actuels,
- Faire évoluer les habitudes de déplacement des automobilistes solistes.



Flyer modification réseau

Quelles sont les modifications apportées le 11 décembre ?

- La ligne 5 : 94 courses/jour contre 58 courses auparavant soit + 36 courses ajoutées par jour en période scolaire et 60 courses/jour contre 42 courses auparavant soit + 18 courses ajoutées par jour le samedi et en vacances scolaires.
- Un bus toutes les 20 minutes toute la journée en période scolaire (contre 30 minutes actuellement) et toutes les 30

minutes les samedis et en période de vacances scolaires (contre 45 minutes actuellement).

- Un nouveau terminus situé Rue du Mont Blanc pour maintenir un accès au centre-ville et une connexion avec le tram 17, à 5 minutes à pied du Parc Montessuit.
- La ligne 7 : + 1 départ le matin et + 2 départs le soir prolongés depuis et vers Machilly Gare en période scolaire.
- La ligne 8 : 80 courses/jour contre 47 courses auparavant soit + 33 courses ajoutées par jour en période scolaire.
- Un bus toutes les 20 minutes en heures de pointe sur le tronçon de Vétraz-Monthoux Chef-Lieu à la Gare d'Annemasse (contre 40 minutes actuellement).
- Le TAD C : +1 nouvel arrêt «Le Marais» sur la commune de Craves-Sales.
- Le TAD D : +1 nouvel arrêt «Chez le Meure» sur la commune de Bonne.



Écran numérique Ville Annemasse

À noter que les arrêts Parc Montessuit, Adrien Ligué, Place Deffaugt, Chablais Parc et Lycée des Glières ne sont plus desservis le temps des travaux sur les lignes régulières.

**Nous avons activé l'ensemble de nos médias traditionnels complétés d'un dispositif terrain pour renforcer la communication.**



### SAMEDI 2 DÉCEMBRE DE 13H À 16H

Animation en centre-ville avec 2 hôtesse distribuant des flyers sur la nouvelle offre et un bus TAC en 2D pour matérialiser le fait que les bus circulent toujours en centre-ville pendant les travaux.



### LUNDI 18 DÉCEMBRE DE 7H À 9H

Un café offert et un flyer pour la nouvelle offre à tous les usagers TAC sortant du bus à l'arrêt Gare Annemasse pour prendre le LEX

### MARDI 19 DÉCEMBRE DE 16H À 19H

Animation sur le réseau TAC et dans les bus avec 2 hôtesse distribuant des flyers sur la nouvelle offre + un cookie avec un mot personnalisé à l'intérieur à tous les clients à bord des bus.



## TARIFICATION

## FOCUS SUR L'AUGMENTATION TARIFAIRE

Notre grille tarifaire a évolué. En fin d'année, nous avons eu très peu de retour sur cette augmentation.

Nous avons communiqué sur le sujet dès le mois d'octobre via une newsletter dédiée dont le texte nous a été communiqué par le service communication d'Annemasse Agglo.

ABONNEMENTS TOUT PUBLIC	MENSUEL	ANNUEL
<b>- DE 18 ANS SCOLARISÉS</b>	22,40€ <b>35€</b>	180€ <b>300€</b>
<b>JUNIOR</b> 18 À 25 ANS	33,60€ <b>35€</b>	240€ <b>350€</b>
<b>ADULTE</b> 26 ANS ET PLUS	40€ <b>45€</b>	400€ <b>450€</b>
ABONNEMENTS SOLIDAIRES	MENSUEL	ANNUEL
<b>SUR MESURE 1</b> QF INFÉRIEUR OU ÉGAL À 420€	8€ <b>13€</b>	80€ <b>130€</b>
<b>SUR MESURE 2</b> QF COMPRIS ENTRE 421 ET 650€	12€ <b>20€</b>	120€ <b>200€</b>
<b>SUR MESURE 3</b> QF COMPRIS ENTRE 651 ET 800€	18€ <b>30€</b>	180€ <b>300€</b>



Chère cliente, cher client,

Au 10 décembre prochain, notre grille tarifaire évolue. Alors que depuis 2019, nous avons pu maintenir des tarifs stables sur l'agglomération annemassienne, ils doivent aujourd'hui être ajustés et certains augmentés. Nous souhaitons vous donner toute la transparence sur les raisons de cette augmentation.

TAC Mobilités, sous l'égide d'Annemasse Agglo via une délégation de service public, s'engage résolument à maintenir un service de qualité tout en renforçant les infrastructures sur notre territoire. **Cette démarche s'inscrit dans une volonté politique forte de proposer des alternatives viables et efficaces à la voiture individuelle, accessibles à tous y compris les plus modestes.**

Les infrastructures et services, toujours plus nombreux sur le territoire, comme le Léman Express, le Tramway, les parkings relais, les pistes cyclables et la VoieVerte, l'offre du réseau TAC Mobilités et les services de location de vélo reflètent cette ambition. Continuellement, nous étoifons notre offre de service pour répondre au mieux à vos besoins quotidiens.

**A partir du 11 décembre 2023, la fréquence des lignes 5 et 8 du réseau va augmenter, pour répondre à vos besoins quotidiens, en adéquation avec vos réponses données lors de notre dernière enquête de satisfaction.**

Par ailleurs, la mise en place d'une tarification sociale et solidaire depuis 2019 facilitant l'accès aux transports en commun aux personnes aux revenus les plus modestes a rencontré un vrai succès sur l'Agglo. Cette initiative reste soutenue pour continuer d'accompagner chacun vers une mobilité plus vertueuse, mais nécessite une révision progressive selon les tranches pour obtenir un financement adéquat.

**Nous avons fait le choix de ne pas augmenter les tarifs depuis 2019, cependant l'évolution du coût de la vie depuis 2020 nous conduit à ajuster les tarifs. Cette démarche vise à continuer le développement de notre réseau tout en pérennisant une tarification sociale et solidaire.**

TAC Mobilités et Annemasse Agglo demeurent engagées à vos côtés pour maintenir un service de qualité et améliorer continuellement vos déplacements, pour l'avenir du territoire et la qualité de nos vies.

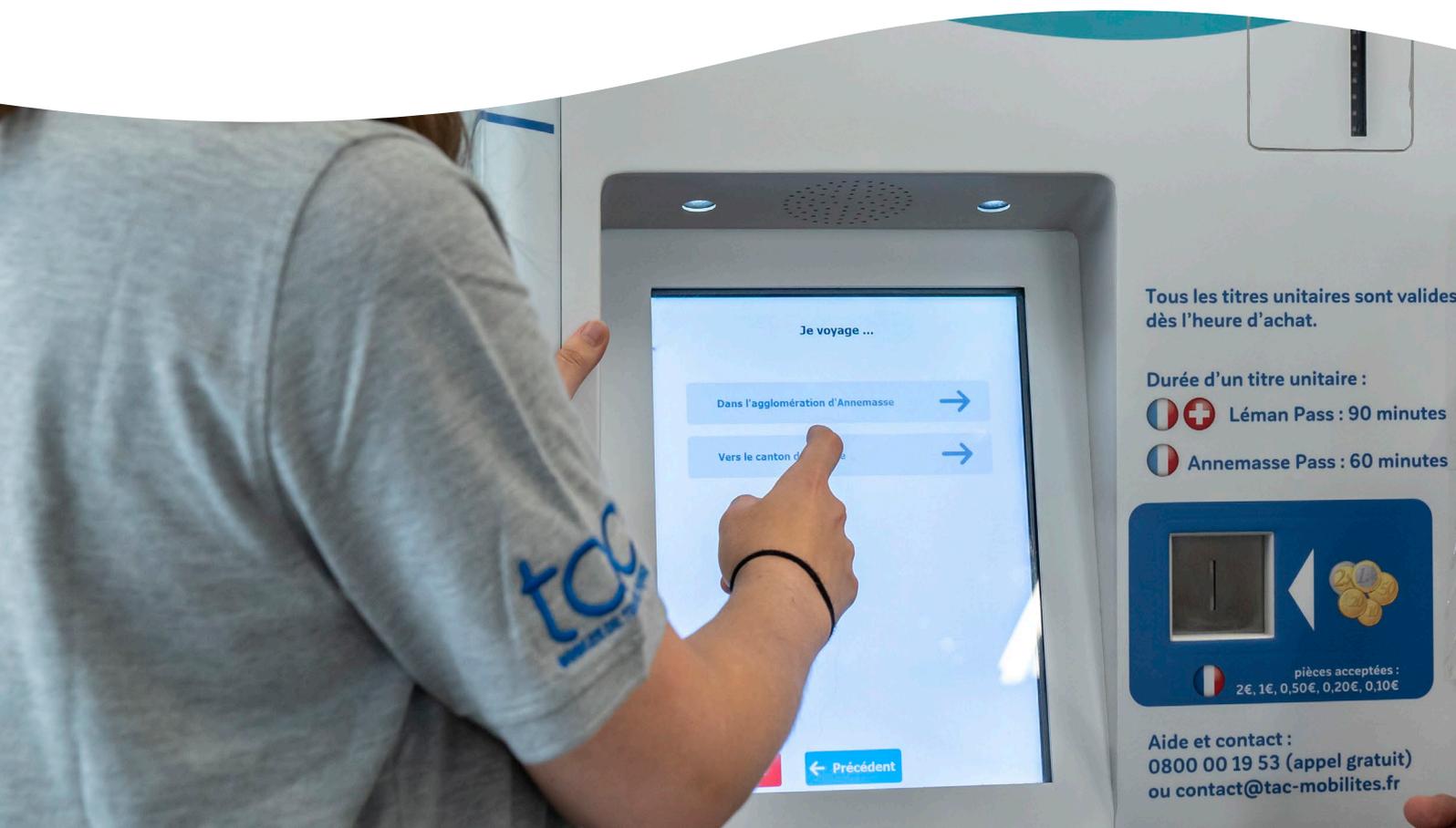
[Pour en savoir plus !](#)



Réseau de transports de l'agglomération d'Annemasse  
(Bus et PIR, Tram, Léman Express, Vélo, Voltare) opéré  
par le groupe RATP depuis 2002.



Annemasse Agglo  
Annemasse - Les Voiries Agglomération





Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le

ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE

ANNEMASSE AGGLO 71  
S'LO

## 8 - AUGMENTER LA PART DE LA CIBLE D'ACTIFS ET CONTINUER À DÉVELOPPER L'ANCRAGE TERRITORIAL

Seul le PDM de Vétraz-Monthoux a pu être finalisé. Nous avons aussi débuté et réalisé le diagnostic pour le centre Leclerc.

Nous rencontrons depuis début 2023 des difficultés à trouver des entreprises/administrations qui souhaitent se lancer dans la démarche d'un Plan de Mobilité. Les relances sont nombreuses et très souvent les structures n'ont ni le temps ni de référent pour lancer cette démarche. En revanche, sur les plans de mobilités existants, les structures, nous sollicitent très souvent pour faire des animations auprès de leurs salariés.

Par ailleurs, dans le cadre des plans de mobilité déjà réalisés, nous avons pu animer les entreprises/administrations suivantes :

### VILLE D'ANNEMASSE

Le 25 mai avec RIDEON pour le contrôle technique, la révision des vélos et les tests de vélos TAC – 15 participants

- Participation au jeu concours pour gagner un mois de location de vélo électrique
- Envoi d'une affiche dédiée au covoiturage

### TP2A - TRANSPORTS PUBLICS DE L'AGGLOMÉRATION D'ANNEMASSE

Le 6 juin avec le Challenge mobilité – 600km parcourus

De juin à novembre avec la campagne EAP conducteurs pour les sensibiliser avec mise en place d'un questionnaire recensement et incitation à changer de mobilité

### TECHNOSITE ALTÉA

Le 22 juin avec RIDEON pour du contrôle technique, révision des vélos et tests des vélos TAC – 16 participants

Exemples d'animations réalisées en complément :

- Participation au jeu concours pour gagner un mois de location de vélo électrique ou un abonnement mensuel Bus
- Envoi d'une affiche dédiée au covoiturage

### VILLE D'ANNEMASSE

Le 14 septembre pour du conseil mobilité individuelle avec 9 agents de la ville d'Annemasse accompagnés.

## 9 - VALORISER TAC MOBILITÉS VIA DES ACTIONS TERRAIN ET DES PARTENARIATS

Des moments pour de créer du lien, être à l'écoute des habitants et promouvoir les alternatives à la voiture individuelle

**Nous avons assuré 20 stands d'information/ateliers et rencontré 310 personnes.**

(Galerie Géant, Nous-Aussi, Forum de l'emploi, Forum Atouts-Ages, Village Décou'Vertes, Vie retraite Gaillard, 4 marchés, Leclerc, CHAL, Stand).

### ATELIER SENIOR

**40 personnes rencontrées.**

Ces ateliers sont à destination des personnes âgées pour lutter contre l'isolement social en les familiarisant avec les différents modes de transports en commun. Nous leur montrons comment utiliser l'application, le site internet, un DAT, comment lire une fiche horaire.

Le forum Atouts-Âges propose deux journées de conférences, débats, ateliers, spectacles et projections, afin de s'informer et échanger autour de sujets variés tels que la santé, l'isolement, le logement, mais aussi le lien social et intergénérationnel.

La mobilité jouant un rôle crucial pour garantir l'accès aux services de base tels que les soins de santé, les commerces, les lieux de loisirs ou les services administratifs, nous avons eu un stand d'information au sein du forum. Nous étions accompagnés de l'équipe d'Unis-Cité afin de faire tester des vélos sur le parvis du Martin Luther King. La problématique était que nos véhicules ne sont pas adaptés, des vélos tricycles auraient été mieux utilisés.



### STAND INFORMATIONS GÉNÉRAL

**235 personnes rencontrées.**

Nous avons cumulé 14 ateliers de stand d'information. Les participants ont pu être informés des nouveautés du réseau. La nouveauté cette année a été la vente en extérieure avec comme lieu d'expérimentation le supermarché Leclerc. Nous avons profité de la période de la rentrée scolaire pour vendre des titres, et renouveler les abonnements scolaires. L'idée est de mutualiser l'achat de fournitures scolaires et le renouvellement d'abonnement.



### MARCHÉS

**35 personnes rencontrées.**

4 marchés ont été assurés sur les communes d'Annemasse centre-ville et Perrier, Vetraz-Monthoux, Bonne. En 2024, la vente sur le marché a été testée pour la première fois, et cette possibilité est une véritable valeur ajoutée pour nos actions terrain.

Le marché de Bonne a été testé mais n'était pas concluant car peu de passages.



## ATELIERS VÉLOS

120 personnes rencontrées.

Nous avons organisé 8 ateliers vélos tout au long de l'année.

7 ateliers ont eu lieu sur le parvis de la gare d'Annemasse et un à la Maison de quartier de Gaillard. Les ateliers vélos nous permettent de faire la promotion de la mobilité douce en encourageant la pratique du vélo tout en sensibilisant à la sécurité. Notre technicien cycle vérifie les points mécaniques importants du vélo.



## INTERVENTIONS SCOLAIRES

12 établissements et 950 élèves rencontrés

Nous intervenons dans les classes scolaires afin de sensibiliser sur les bonnes et mauvaises pratiques à adopter dans les transports en commun.

**La nouveauté : la création de la cocotte magique qui a été un réel succès auprès des élèves de primaire.**

Une projection d'image est réalisée afin d'illustrer plusieurs incivilités : l'écoute de musique sans casque, les pieds sur les sièges, les agressions verbales, la non-validation de la carte Oûra. Ces affiches permettent d'échanger avec les jeunes et de les faire participer de manière ludique. Ces interventions sont d'autant plus pertinentes que des agents de conduite/contrôle nous accompagne, et explique leur métier aux enfants.

Le lycée des Glières nous a sollicité quant à lui pour deux journées de sensibilisation à la sécurité routière. L'objectif était de lutter contre la fraude, mais aussi de parler des nouveaux tarifs en vigueur depuis décembre 2023.



## 9.1 - LES JEUX CONCOURS

Aussi, pour animer notre communauté sur les réseaux sociaux, nous avons réalisé nos différents jeux concours en partenariat des acteurs locaux. Une manière de favoriser la visibilité de la marque TAC Mobilités en générant de l'engagement et tenter d'augmenter le nombre d'abonnés.

Nous avons organisé 7 jeux concours tout au long de l'année (571 participants) :

- Saint Valentin
- Pâques
- Mois de location de VAE
- Téléphérique du Salève
- Halloween
- Foulées Annemassiennes
- Noël

Le top 3 des jeux concours sont Pâques, Halloween et les places à gagner pour le Salève (+ de 350 participants à eux trois).



## 9.2 - TAC MOBILITÉS, PARTENAIRE DES ÉVÉNEMENTS LOCAUX !

En 2023, nous avons conservé nos partenariats lors de certains événements pour faire davantage rayonner la marque TAC Mobilités.

Le Léman Blues Festival : mise en avant des P+R et de la fréquence de la TANGO pour les festivaliers.

Les Foulées Annemassiennes : en tant qu'acteur de la mobilité, un stand d'information était en place au départ de la course, prêt de chasuble TAC pour tous les bénévoles et don d'un goodies pour les coureurs.

Le Noël pour tous avec la Croix Rouge : mise en avant de la campagne de dons et mise en place d'une navette pour les bénéficiaires se rendant au Noël pour tous.



### 9.3 - LE DÉVELOPPEMENT DE TAC FIDÉLITÉ

Fin 2022 le partenariat Annemasse Commerce x TAC a été établi nous permettant d'avoir un lien permanent avec les commerçants adhérents.

TAC Mobilités était présent lors de 4 JAC (les Jeudis Apéro Commerçants). Des soirées qui réunissent tous les commerçants adhérents. C'est le moment pour nous de promouvoir TAC Fidélité (présentation du programme, distribution de flyers avec QR Code qui renvoie vers un questionnaire à remplir).

La Ville d'Annemasse a partagé le questionnaire à tous les commerçants et nous avons totalisé 22 réponses.

La JAC du mois de novembre s'est tenue à la Maison de la Mobilité et du Tourisme pour permettre à tous les commerçants de mieux nous connaître et relancer le programme de fidélité.

**40 personnes étaient présentes.**



En 2023, 15 nouvelles conventions ont été signées :

Peace Korner, JMK Cuisine, Les petits Bilingues, Cuisine et vous, Les Secrets de Charlotte, Pano, Yatta Ramen, Au Bureau, JFG Clinic, Bchef, Fresh burritos, Les Jardins d'Arcadie, Carré Blanc, Naturhouse.

Nos abonnés peuvent ainsi profiter de plus en plus d'offres exclusives.

## 10 - LA QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL, UN INCONTOURNABLE POUR TP2A

**En complément des actions menées par les ressources humaines, nous organisons des événements très régulièrement. Retour sur des moments privilégiés :**

### TP2A FÊTE LE PRINTEMPS

Incluant la famille des salariés, un événement organisé le dimanche 14 mai qui permet de renforcer les liens entre les employés créant ainsi une ambiance de travail plus conviviale.

Lors de cette journée, nous avons pu mettre en place un espace jeux pour enfants, un atelier découvert d'hoverboard, un déjeuner, un photobooth.

Et pour récompenser nos meilleurs conducteurs, un parcours chronométré en bus a été mis en place. Cet événement a été un réel succès pour les salariés de TP2A, qui attendent déjà l'édition 2024.



### CHALLENGE MOBILITÉ

Comme chaque année et dans le cadre de l'animation du plan de mobilité, TP2A participe au Challenge Mobilité régional (le 6 mai 2023). Cette journée a été l'opportunité d'expérimenter de nouvelles formes de déplacement et de partager un moment de convivialité, le tout en faveur de la transition écologique.

L'objectif est de parcourir le plus de kilomètre autrement que seul(e) en voiture. Un bon chez Intersport était à gagner ! Les salariés devaient remplir un bulletin à leur arrivée sur leur lieu de travail afin de quantifier leur trajet domicile/travail.

30 salariés ont participé et plus de 600kms ont été parcourus.



## VISITE DE JEAN CASTEX PRÉSIDENT-DIRECTEUR GÉNÉRAL DE LA RATP

Le samedi 7 octobre, M. Castex est venu nous rendre visite au dépôt de bus à Ville-La-Grand. Tous les salariés ont été conviés pour cette journée. Nous avons mis en place un apéritif déjeunatoire. L'ensemble des services étaient représentés pour cette rencontre exceptionnelle.



## REMISE DU LABEL CAP HANDEO

TP2A est engagée autour des enjeux de bien-être de ses salariés et obtient la labellisation Cap'Handéo en 2023. Après des mois de travail, l'obtention de ce label Cap'Handéo «Entreprises engagées auprès de ses salariés aidants» permet de bénéficier d'un appui pour définir et mettre en œuvre des actions et une politique contribuant à la reconnaissance et au soutien des salariés aidants, notamment en proposant l'aménagement du temps de travail de certains salariés afin de venir en aide aux personnes en situation de handicap.

Cette démarche s'inscrit dans une volonté d'entreprise responsable, qui s'engage dans des valeurs humaines et bienveillantes pour ses collaborateurs. Organisée le 11 octobre, une cérémonie de remise de label était importante afin de remercier toutes les parties prenantes qui ont travaillé sur ce sujet mais aussi de célébrer cette remise avec l'ensemble des salariés.

## UNE ANNÉE 2023 QUI SE CLÔTURE À MERVEILLE AVEC LA SOIRÉE DES 20 ANS DE TP2A LE JEUDI 23 NOVEMBRE

Une soirée d'anniversaire très attendue avec au programme un discours d'ouverture, la mise en avant des salariés les plus anciens, la présence et les discours de Serge Reynaud, Membre du Directoire – Directeur Exécutif de la BU France/Suisse de RATDEV, M. Dupessey, actuel maire d'Annemasse, M. Letessier Vice-président en charge de la mobilité d'Annemasse Agglomération et M. Borel Ancien Maire d'Annemasse et Président d'Annemasse Agglomération.

Un groupe de musique était au rendez-vous. Cocktail et gâteau d'anniversaire étaient prévus également.

Nous avons pu célébrer les succès passés, renforcer la cohésion d'équipe et le sentiment d'appartenance. 119 personnes étaient présentes dont 73 des salariés TP2A.

Les directions RATP Dev et TPG Transports Publics Genevois, les élus et les techniciens d'Annemasse Agglo ont répondu présents et ont dignement célébré ces 20 ans de contrat aux côtés de tout le personnel de l'entreprise.



## 11 - FOCUS QUALITÉ DE SERVICE : LES INDICATEURS DE PERFORMANCE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT ET DES NOUVELLES MOBILITÉS

La qualité de l'accueil à la Maison de la Mobilité et du Toursime a continué à s'améliorer alors que celle de la Vélostation est restée à son maximum.

Globalement les résultats liés aux services ventes, marketing et communication demeurent très élevés.

IP 3 - Relation Clientèle	Objectif/ trimestre	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
IP3-1.a - Information embarquée statique à bord	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP3-1.b - Information embarquée dynamique à bord	95.00%	96.67%	99.21%	97.78%	93.28%
IP3-1.c - Informer en situation perturbée	85.00%	100.00%	100.00%	97.50%	100.00%
IP3-2.a - Disponibilité de l'information sur le site Internet	98.00%	100.00%	97.22%	100.00%	100.00%
IP3-2.b - Disponibilité de l'information sur l'application	96.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
"IP3-3.a - Disponibilité de l'information statique aux points d'arrêt"	95.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
"IP3-3.b - Disponibilité de l'information dynamique aux points d'arrêt équipés de BIV"	80.00%	95.00%	80.00%	88.24%	100.00%
"IP3-3.c - Informer en situation perturbée prévue / alerter en situation perturbée imprévue"	75.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP3-4.a - Disponibilité de l'information à la M.M.T	95.00%	100.00%	95.83%	100.00%	100.00%
IP3-4.b - Informer en situation perturbée à la M.M.T	85.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP3-5.a - Comportement commercial du conducteur ou du personnel de l'exploitant à bord des véhicules	95.00%	100.00%	100.00%	98.81%	99.60%
IP3-5.b - Qualité de l'accueil téléphonique pour les services de l'agence bus et de réservation (TAD / TPMR)	95.00%	99.48%	99.27%	99.47%	96.86%
IP3-5.c - Suivi des réclamations écrites	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP3-6.a - Satisfaction	79.00%	90.60%	/	/	/
IP3-6.b - Recommandation	=<0	30.30	/	/	/

IP 4 - Exploitation des Services Complémentaires de Mobilité	Objectif/ trimestre	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
IP4-1.a - Qualité de l'accueil à la M.M.T	92.00%	100.00%	100.00%	100.00%	99.07%
IP4-1.b - Qualité de l'accueil à la vélostation	95.00%	95.83%	100.00%	100.00%	100.00%
IP4-2.a - Qualité et entretien des Vélos classiques	98.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP4-2.b - Qualité et entretien des V.A.E	99.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP4-4.a - Propreté des consignes et casiers à vélos	90.00%	100.00%	100.00%	97.78%	100.00%
IP4-4.b - Etat des consignes et casiers à vélos	90.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%

Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le

ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE

SLO



# L'ENTRETIEN DU PATRIMOINE D'ANNEMASSE AGGLO EN 2023

## 1 - LE MOT DU RESPONSABLE MAINTENANCE

*L'évènement majeur de l'année 2023 a été la configuration, la commande et la réception de 6 bus électriques IVECO-HEULIEZ qui ont été mis en service le 11 décembre 2023. Les travaux d'électrification, qui ont impacté l'exploitation sur le dernier trimestre, se sont déroulés sans encombre grâce à une parfaite coordination et une excellente communication de tous les acteurs.*

*Au cours de cette année 2023, l'outil de télématique embarqué Capte a été déployé sur toute la flotte de bus, permettant une télémaintenance ainsi que le recueil des données relatives à l'écoconduite.*



**GUILLAUME  
WAQUET**  
RESPONSABLE  
MAINTENANCE

## 2 - LA MAINTENANCE DES VÉHICULES

### 2.1 - ÉTAT DU PARC VÉHICULES AU 31 DÉCEMBRE 2023

Au 31 décembre 2023, le parc de véhicules du réseau TAC se compose de 53 véhicules

- 43 bus dont 25 bus standards diesel et 6 bus électriques, ainsi que 12 bus articulés

- 7 mini-bus pour le service de Transport à la demande (dont 5 véhicules équipés de rampe d'accès PMR)
- 9 véhicules légers pour les besoins de l'exploitation (relèves conducteurs en ligne, interventions sur le réseau, contrôleurs...)

Numéro de véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle commercial	Kilométrage actuel	Mise en circulation	Âge (année et mois)	Âge (année)
M10	FG-984-LH	RENAULT	KANGOO	76 192	24/05/2019	4 ans et 7 mois	4.61
M7	EV-326-VJ	RENAULT	TRAFIC	27 175	16/03/2018	5 ans et 9 mois	5.79
M8	FW-731-PG	RENAULT	KANGOO	521 982	19/01/2021	2 ans et 11 mois	2.95
M9	FG-148-PF	RENAULT	TRAFIC	82 293	29/05/2019	4 ans et 7 mois	4.59
T1	AQ-752-AJ	FORD	TRANSIT	273 944	09/04/2010	13 ans et 8 mois	13.73
Z1	EA-910-KW	RENAULT	ZOE	97 517	14/03/2016	7 ans et 9 mois	7.8
Z2	EA-219-KW	RENAULT	ZOE	112 063	14/03/2016	7 ans et 9 mois	7.8
Z3	EA-699-KW	RENAULT	ZOE	103 743	14/03/2016	7 ans et 9 mois	7.8
Z4	EA-512-NN	RENAULT	ZOE	119 862	17/03/2016	7 ans et 9 mois	7.79
9 véhicules de service au total. Âge moyen :						6 ans et 11 mois	6.98
P1	BA-515-DE	RENAULT	TRAFIC	331 493	17/09/2010	13 ans et 3 mois	13.29
P3	CS-162-DN	RENAULT	TRAFIC	303 630	26/03/2013	10 ans et 9 mois	10.77
T2	CF-990-LH	FORD	TRANSIT	280 664	23/05/2012	11 ans et 7 mois	11.61
T3	DE-549-HK	RENAULT	MASTER	318 429	27/03/2014	9 ans et 9 mois	9.76
H5	DD-786-PW	RENAULT	MASTER	349 987	04/03/2014	9 ans et 9 mois	9.83
H6	DH-137-HL	RENAULT	MASTER	365 983	03/07/2014	9 ans et 5 mois	9.49
H7	FA-631-EQ	RENAULT	MASTER L2H2	191 679	06/09/2018	5 ans et 3 mois	5.32
7 véhicules TAD au total. Âge moyen :						10 ans	10,01



Numéro de véhicule	Immatriculation	Marque	Modèle commercial	Kilométrage actuel	Mise en circulation	Âge (année et mois)	Âge (année)
302	AN-282-LT	MAN	LION'S CITY	533 209	16/03/2010	13 ans et 9 mois	13.79
322	CS-975-RM	MAN	LION'S CITY	642 282	21/08/2008	15 ans et 4 mois	15.36
323	CS-996-RM	MAN	LION'S CITY	658 836	21/08/2008	15 ans et 4 mois	15.36
324	AC-258-NG	MAN	LION'S CITY	623 818	25/08/2009	14 ans et 4 mois	14.35
325	BB-900-YL	MAN	LION'S CITY	513 125	21/10/2010	13 ans et 2 mois	13.19
326	BY-982-NG	MAN	LION'S CITY	545 801	02/12/2011	12 ans et 0 mois	12.08
327	BY-183-NH	MAN	LION'S CITY	563 825	02/12/2011	12 ans et 0 mois	12.08
328	BY-337-NH	MAN	LION'S CITY	500 194	02/12/2011	12 ans et 0 mois	12.08
329	BY-468-NH	MAN	LION'S CITY	545 735	02/12/2011	12 ans et 0 mois	12.08
330	DD-319-EZ	MAN	LION'S CITY	427 626	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
331	DD-758-EY	MAN	LION'S CITY	408 008	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
332	DJ-889-QJ	MAN	LION'S CITY	470 435	01/09/2014	9 ans et 3 mois	9.33
333	DJ-450-RE	MAN	LION'S CITY	440 618	01/09/2014	9 ans et 3 mois	9.33
334	DJ-426-SH	MAN	LION'S CITY	481 645	01/09/2014	9 ans et 3 mois	9.33
335	DJ-121-TM	MAN	LION'S CITY	451 077	01/09/2014	9 ans et 3 mois	9.33
336	DJ-295-TM	MAN	LION'S CITY	451 455	01/09/2014	9 ans et 3 mois	9.33
337	DL-641-AR	MAN	LION'S CITY	433 357	17/10/2014	9 ans et 2 mois	9.2
338	DL-669-AR	MAN	LION'S CITY	464 734	01/11/2014	9 ans et 1 mois	9.16
339	DX-634-NN	MAN	LION'S CITY	393 923	01/10/2015	8 ans et 2 mois	8.25
340	DX-255-NP	MAN	LION'S CITY	383 528	01/10/2015	8 ans et 2 mois	8.25
341	DX-617-NP	MAN	LION'S CITY	383 492	01/10/2015	8 ans et 2 mois	8.25
342	EE-210-MQ	MAN	LION'S CITY	363 660	09/08/2016	7 ans et 4 mois	7.39
343	EE-327-MQ	MAN	LION'S CITY	363 728	09/08/2016	7 ans et 4 mois	7.39
344	EL-575-KN	MAN	LION'S CITY	317 732	04/04/2017	6 ans et 8 mois	6.74
345	EL-577-KN	MAN	LION'S CITY	312 751	04/04/2017	6 ans et 8 mois	6.74
401	GS-454-MS	HEULIEZ	GX337 ELEC	5 174	21/11/2023	0 ans et 1 mois	0.11
402	GS-440-MS	HEULIEZ	GX337 ELEC	5 657	21/11/2023	0 ans et 1 mois	0.11
403	GS-468-MS	HEULIEZ	GX337 ELEC	4 364	21/11/2023	0 ans et 1 mois	0.11
404	GS-389-QX	HEULIEZ	GX337 ELEC	418	28/11/2023	0 ans et 1 mois	0.09
405	GS-195-QX	HEULIEZ	GX337 ELEC	3 771	28/11/2023	0 ans et 1 mois	0.09
406	GS-095-QX	HEULIEZ	GX337 ELEC	4 776	28/11/2023	0 ans et 1 mois	0.09
25 bus standards au total. Âge moyen :						8 ans et 4 mois	8.35
1701	CW-031-PQ	MAN	LION'S CITY ART	399 471	04/07/2013	10 ans et 5 mois	10.49
501	AP-894-WE	MAN	LION'S CITY ART	415 912	07/04/2010	13 ans et 8 mois	13.73
504	BL-834-ZG	MAN	LION'S CITY ART	381 397	14/04/2011	12 ans et 8 mois	12.71
505	BY-717-NH	MAN	LION'S CITY ART	405 495	02/12/2011	12 ans et 0 mois	12.08
506	DD-695-FA	MAN	LION'S CITY ART	334 604	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
507	DD-533-FA	MAN	LION'S CITY ART	341 060	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
508	DD-357-FA	MAN	LION'S CITY ART	316 651	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
509	DD-818-FA	MAN	LION'S CITY ART	350 496	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
510	DD-929-EZ	MAN	LION'S CITY ART	357 056	19/02/2014	9 ans et 10 mois	9.86
511	DM-881-MM	MAN	LION'S CITY ART	300 950	01/12/2014	9 ans et 0 mois	9.08
512	EE-712-MP	MAN	LION'S CITY ART	234 169	09/08/2016	7 ans et 4 mois	7.39
513	EL-582-KN	MAN	LION'S CITY ART	216 210	04/04/2017	6 ans et 8 mois	6.74
12 bus articulés au total. Âge moyen :						10 ans et 1 mois	10.13

## LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

En 2023, La commande de 6 bus électriques GX337 IVECO-HEUILIEZ a été concrétisée ainsi que celle des 8 bornes de recharge COMECA d'une puissance de 120 kWh.

Les travaux d'électrification du dépôt ont débuté début septembre 2023 et se sont terminés début décembre 2023.

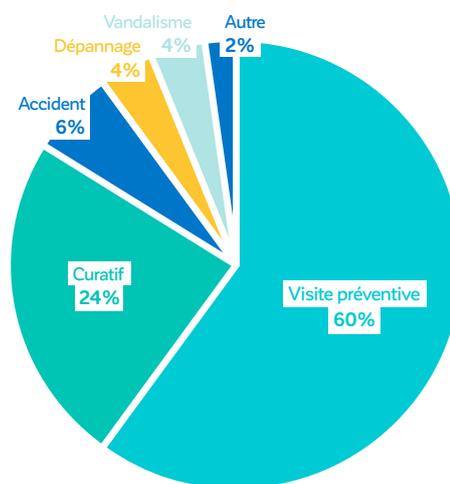
La réception des bus électriques a eu lieu le 07 décembre 2023 et leur mise en service sur le réseau le 11 décembre 2023. La « mise à l'eau » a été une réussite grâce notamment aux ajustements de dernière minute opérés par le constructeur et le concessionnaire local.

## 2.2 - LA MAINTENANCE PRÉVENTIVE

La maintenance préventive est le cœur de l'activité du service maintenance. Elle représente environ 60% de l'activité de nos mécaniciens. Il s'agit d'un investissement sur la fiabilité du véhicule et sa durée de vie. La maintenance préventive conduit au maintien en condition opérationnelle des véhicules et à la détection précoce des défaillances. Elle constitue le meilleur moyen de réduire les pannes en ligne. Elle est programmée sur des périodes qui ne perturbent pas l'exploitation.

Nos cycles de maintenance préventive sont basés sur les préconisations des constructeurs

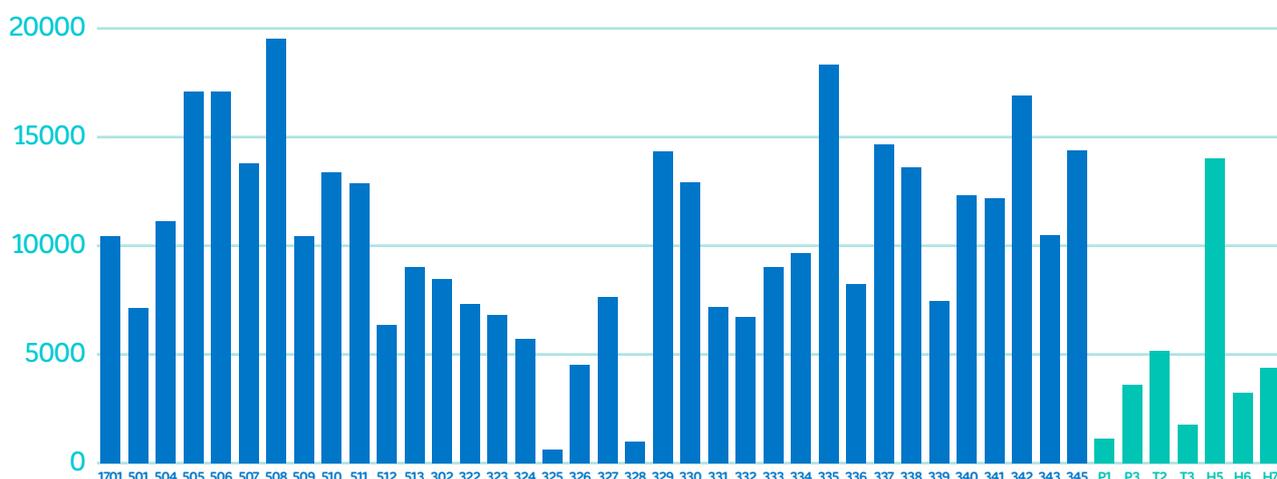
Cycle véhicule EURO 4 à 6 - Standards et articulés	
Kilométrage	Type d'intervention
15 000 km	Contrôle général et niveaux
30 000 km	Contrôle général et niveaux
45 000 km	Vidange moteur + filtration + contrôle général
60 000 km	Contrôle général et niveaux
75 000 km	Contrôle général et niveaux
90 000 km	Vidange moteur + boîte de vitesse + pont + filtration + contrôle général



## 2.3 - DES TRAVAUX DE REPRISES DES FUITES DE FLUIDE

Toujours dans le cadre de l'audit du parc de 2021, nous gardons notre vigilance quant aux fuites de fluide et traitons désormais, en plus du curatif, préventivement les véhicules afin de ne plus revenir à la situation antérieure.

Ces travaux, associés aux investissements préventifs et aux réparations curatives, de plus en plus nombreuses sur un parc vieillissant nous ont amenés à supporter un coût de maintenance de 293 893€ € pour l'ensemble du parc Bus uniquement pour ces opérations. Le coût de maintenance global est lui de 413 843 €.



## 2.4 - TRAVAUX SUR LES INJECTEURS

Le vieillissement du parc de bus et les problèmes constatés sur les véhicules nous ont amenés à remplacer les injecteurs sur 4 bus. Il s'agit d'une opération de maintenance lourde et

coûteuse nécessitant un démontage poussé conduisant au remplacement de plusieurs organes du moteur.

Ces opérations vont se poursuivre et s'accroître sur 2024.

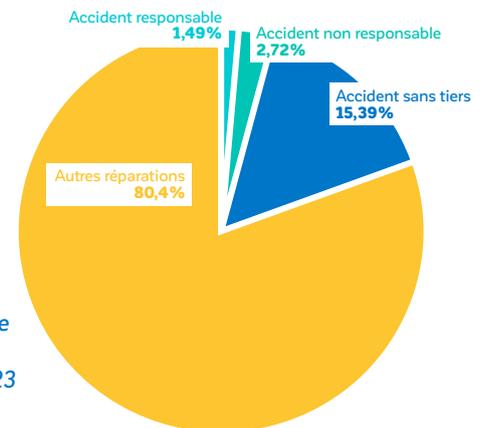
## 2.5 - REMISE EN ÉTAT DE LA CARROSSERIE

L'indicateur IP2-1.b sur l'état des carrosseries n'atteint pas l'objectif contractuel. C'est pourquoi nous avons poursuivi une campagne de remise en état sur 2023.

Ainsi, plus de vingt-huit mille euros de pièces ont été commandées pour du travail en interne et nous avons sous-traité les gros travaux à hauteur de cinquante mille euros.

Au total, avec la main d'œuvre, c'est quatre-vingt quatre mille euros qui ont été dépensés pour la remise en état de la carrosserie.

Coût total par réparation entre le 01/01/2023 et le 31/12/2023



## 2.6 - LE TAUX DE PANNE

Dans le cadre de la stratégie de maintenance préventive évoquée en introduction, chaque bus a fait l'objet d'un audit technique poussé. Les pièces ayant des traces d'usure prématurée ont été remplacées avant même que ces usures ne provoquent une détérioration ou une défaillance plus grave.

Cet indicateur calcule le nombre de pannes pour 10 000 km. Une panne ne signifie pas une défaillance provoquant l'immobilisation du véhicule mais toute anomalie nécessite une intervention même bénigne. En 2023, sur les 1 395 935 km parcourus au total, on dénombre 101 pannes soit un taux de panne de 0,72 (moins d'une panne pour 10 000 km). Ce chiffre était de 0,62 en 2022.

## 2.7 - LA CONSOMMATION DE GAZOLE

**2023 se traduit par une baisse de la consommation des bus articulés** (59,12 litres/100km contre 60,11 litres/100km en 2022).

Cette baisse peut s'expliquer par la mise en place de mesures d'écoconduite et de réduction des moteurs tournant à l'arrêt suite au déploiement de l'outil télématique Capte.

La consommation des bus standards a également diminué : 42,37 en 2023 contre 42,46 en 2022.



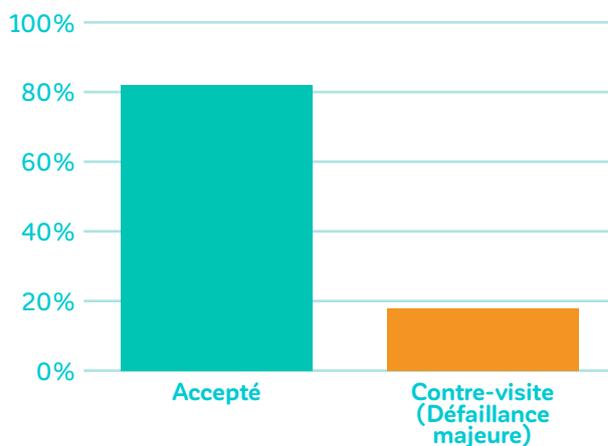


## 2.8 - LE PASSAGE AUX MINES

Les véhicules de transport de voyageurs doivent obligatoirement subir un contrôle technique tous les 6 mois. En cas de non-présentation ou de défaillance critique, le véhicule est interdit de circulation jusqu'à son contrôle ou sa mise aux normes. La contre-visite quant à elle n'entraîne pas l'interdiction de circuler mais impose la réparation du bus sous 1 mois et une nouvelle présentation à l'organisme de contrôle.

En 2023, il y a eu 94 passages aux mines. 77 ont été valides et 17 ont requis une contre-visite. Le taux de réussite est donc de 82% contre 79% l'année précédente.

Nous connaissons enfin une remontée de taux de réussite après 3 années de baisse consécutive. Nous pouvons voir là les premiers résultats des efforts de travaux préventifs menés depuis plus d'un an et demi. Nous espérons que la poursuite des investissements en 2024 permettra d'améliorer encore ce taux.



## 2.9 - LES TRAVAUX DE MISE EN CONFORMITÉ DE L'ATELIER

En 2023, nous avons poursuivi des actions d'amélioration de l'atelier de maintenance, en partenariat avec Annemasse Agglo :

- Achat de nouveaux équipements : colonnes de levage, machine pour la climatisation, fontaine de dégraissage écologique et outil de conditionnement des aérosols de nettoyant-dégraissant permettant de réduire les déchets aérosols.
- Suivi de maintenance des portes sectionnelles ainsi que des colonnes de levage

## 3 - LA MAINTENANCE DU SYSTÈME BILLETTIQUE

### 3.1 - LE SYSTÈME BILLETTIQUE

Les équipements déployés par Annemasse Agglo lors de la « révolution de la mobilité » et qui constituent le système billettique TAC sont :

- 24 DAT (Distributeurs Automatiques de Titres), situés sur les quais de tramway et de la ligne Tango
- 3 bornes d'accès, située à l'entrée des consignes vélos près de la gare d'Annemasse et à Moillesulaz
- 37 Pupitres (1 dans chaque bus)
- 96 Valideurs (entre 2 et 4 par bus)
- 23 Portables de vente/contrôle
- 5 TPV (Terminal Portatif de Vente) pour la Maison de la Mobilité et du Tourisme
- 5 TPVS (Terminal Portatif de Vente Simplifiés) pour les dépositaires

Le bon fonctionnement de ce système est critique pour le réseau TAC. Il conditionne en effet la bonne remontée de nos recettes de trafic. Ces équipements sont technologiques, combinant des process informatiques, digitaux et électroniques complexes et parfois fragiles. Si les interventions les plus ardues sont réalisées par le fournisseur du système, c'est au service maintenance qu'incombent les opérations dites de niveau 1 et 2 (diagnostic des pannes, remplacement et reprogrammation des équipements, remplacement de sous-équipements complets).

Suite à la mise en place d'une équipe, solide, structurée et formée, nous pouvons affirmer que l'année 2023 marque la stabilisation du système billettique. Le nombre de pannes a fortement baissé. Elles sont traitées en temps réel avec des délais au plus court.

### 3.2 - LES ÉQUIPEMENTS EMBARQUÉS

En 2023 le nombre d'équipements embarqués – pupitres et valideurs – retournés au fournisseur a baissé significativement.

Concernant les alarmes, les anomalies des valideurs, beaucoup moins nombreuses, sont traitées au fur et à mesure de la disponibilité des bus sur le parc, sur la semaine - Les alarmes remontées n'empêchent pas forcément les valideurs de fonctionner. Cela peut indiquer une liaison dégradée avec le pupitre ou une remontée de fichiers d'activités incomplète.

Équipements	Nombre de retours	% du parc	Alarmes
Pupitres	27	73%	24 418
Valideurs	4	4%	3 097
<b>Total</b>	<b>31</b>		

Les DAT font l'objet d'un suivi quotidien par les équipes du réseau TAC. Chaque matin, nous effectuons un état des remontées du système de supervision des valideurs et planifions ainsi les interventions qui sont réalisées par notre agent terrain. L'ensemble du parc de DAT est donc visité chaque jour et nous réalisons une remontée quotidienne des alarmes et dysfonctionnements. Chaque dysfonctionnement est transmis le jour J à Annemasse Agglo et au fournisseur du système. Les pièces détachées sont stockées à l'atelier de maintenance et gérées via la GMAO.

#### Détail des alarmes des DAT

Composants	Alarmes
DI - DAT Hors Service	8 538
IC - Imprimante Codeuse	1 135
MB - Paiement carte débit/crédit	3 628
PB - Paiement par billet de banque	2 660
PP - Paiement par pièce	2 376
<b>Total</b>	<b>18 337</b>

En 2023, tous les distributeurs automatiques de titre ont fait l'objet de la maintenance préventive, suivi via notre GMAO.

#### UN SYSTÈME TOUJOURS EN COURS DE FIABILISATION

Le système billettique a été pris en main par nos équipes de maintenance et il est globalement fonctionnel. Toutefois, la fiabilité n'est pas encore à l'objectif et nécessite une vigilance quotidienne.





## 4 - LA MAINTENANCE DES INFRASTRUCTURES

### 4.1 - LA MAINTENANCE DES BÂTIMENTS : LE DÉPÔT DE VILLE-LA-GRAND

Dans le cadre de la préservation du bâtiment et de l'amélioration des conditions et du bien-être au travail, des aménagements et travaux ont été réalisés durant l'année 2023.

Financés et réalisés par Annemasse Agglo, des travaux de rénovation ont été menés tout au long de l'année :

- Peinture et finition intérieures des bureaux et couloirs du dépôt finalisées durant le 1er trimestre 2023.
- Mise aux normes électriques, en complément de celle réalisée en 2022, dans certains bureaux ainsi que le local billettique de l'atelier
- Remblaiement de la fosse extérieure, derrière l'atelier, avec l'objectif de la pose de 2 conteneurs
- Reprise complète d'étanchéité d'un regard d'eaux pluviales, avec pose de nouvelles bordures en amont
- Création d'un parking moto de 8 places et déplacement de l'abri vélos
- Pose d'un store occultant, au 1er étage de la Maison de Mobilité et du Tourisme

En relation avec le maintien des infrastructures mises à disposition de TP2A, les sanitaires bout de ligne font l'objet d'une surveillance particulière et régulière, avec des interventions réalisées aussi bien par un professionnel lors de recherche et de réparation de fuites, qu'en interne sur des remises en état d'équipements type abattants ou serrures.

Parallèlement, comme le prévoit le nouveau contrat, TP2A a repris et remis à jour l'ensemble des contrats de maintenance des équipements du dépôt et du bâtiment.

#### SANITAIRES

Sur le réseau, les conducteurs ont à leur disposition 13 sanitaires. Suite à la mise en service du parking P+R de Machilly Gare, le sanitaire chimique provisoire est le seul qui a été renouvelé en 2023 par Annemasse Agglo.

Après des dégradations faites par les gens du voyage durant l'année 2022, le climatiseur et une fenêtre avec son volet roulant ont été remplacées durant l'année.

Au total, ce sont 8 interventions qui ont eu lieu sur ces équipements, avec le changement de la pièce défectueuse systématiquement.

SANITAIRES	LIGNES CONCERNÉES	TYPE
Altéa P+R	Tango et 7	définitif
Jean Monnet P+R	Tango, 3 et 7	définitif
Gaillard-Fossard	3 et 6	définitif
Collège J. Prévert	3	définitif
Etrembières Mairie	4	définitif
Pas de l'Echelle Ecole	4	définitif
Écureuil (Ville-La-Grand Eglise)	4	définitif
Bonne Centre	5	définitif
Mont-Blanc	5	chimique provisoire
Près des Plans	6	définitif
Collège P.E Victor	8	définitif
Vétraz Monthoux Chef Lieu	8	chimique provisoire
Machilly Gare	7	définitif

## 5 - LES POINTS D'ARRÊT

Le réseau TAC compte 261 arrêts dont 109 sont équipés d'un abribus et 162 sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. À cela, s'ajoute 30 arrêts utilisés exclusivement pour le service de Transport À la Demande.

L'ensemble de ces points d'arrêt fait l'objet de contrôles quotidiens par les conducteurs et notre agent terrain. Par ailleurs, chaque ligne compte un référent parmi les régulateurs. Chaque référent de ligne a la charge de l'information aux arrêts de sa ligne. En 2023, TP2A a mené 330 interventions sur le mobilier des points d'arrêt (abris, poteaux, distributeurs de titres, bornes d'information voyageurs). Cela correspond à du nettoyage, des réparations, de la mise en sécurité.

Lors des émeutes de juillet 2023, le mobilier urbain a beaucoup souffert de vandalisme, avec de nombreuses vitres

cassées, mais également des bornes d'information voyageurs et des distributeurs automatiques de titres de transport ayant subi des débuts d'incendie.

Les abris du réseau sont très régulièrement pris pour cible par des tags effectués à l'acide qui se nettoient très difficilement voire pas du tout. En collaboration avec l'entreprise JC Decaux, qui gère le parc d'abris du réseau, les vitres sont changées au fur et à mesure de leurs passages mais également des signalements faits par TP2A. Les abris de certains arrêts sont régulièrement vandalisés.

A chaque changement de l'offre de transport (et notamment pour les offres du Tour de France et du 11 décembre 2023), l'information aux arrêts est entièrement mise à jour.

## 6 - LE NETTOYAGE

Suite à la mise en place de la nouvelle Délégation de Service Publique au 1er janvier 2023, TP2A a souhaité mettre en place un nouvel appel d'offre pour l'ensemble des prestations de nettoyage, bus, dépôt, sanitaires terminus et Maison de la Mobilité et du Tourisme.

A l'issue, la société ONET a été choisie pour insuffler une nouvelle dynamique aux agents en place, avec les promesses :

- d'un management de proximité plus présent pour les équipes de nettoyage
- d'un suivi qualité plus poussé avec 5 véhicules en contrôle qualité quotidien
- d'une démarche éco-responsable dans les produits utilisés

Après l'intégration d'une nouvelle organisation au dépôt, les travaux s'effectuant exclusivement en soirée, et de méthodes de travail différentes, des contrôles internes et contradictoires durant l'année permettent de s'assurer de la bonne convergence entre les attentes de TP2A et le travail réalisé.

Le souhait d'instaurer une prime de résultats aux agents dans le cahier des charges du nettoyage des bus permet non seulement de les impliquer pleinement dans la qualité de leur travail mais également de les récompenser sur leur rigueur et la régularité des prestations rendues.

L'utilisation d'une plateforme client d'ONET, Blue Business Lien, permet une interaction optimisée et une réactivité accrue entre les différents acteurs de la prestation.

La mise en place d'une réunion mensuelle oblige les 2 parties à un suivi régulier au service de prestations bonifiées.



## 7 - FOCUS QUALITÉ DE SERVICE : LES INDICATEURS DE PERFORMANCE POUR L'ENTRETIEN DES BIENS

L'état d'usure intérieur et les vandalismes sur les sièges sont les causes principales de signalements.

La vigilance des conducteurs et le suivi réalisé sur le terrain favorisent des résultats très satisfaisants sur le fonctionnement des valideurs et des distributeurs automatiques de titres de transport ainsi que l'entretien général des points d'arrêt.

La sensibilisation réalisée auprès des conducteurs permet de maintenir les biens en état de fonctionnement et d'usage pour les clients.

L'accidentologie est un point délicat pour tout opérateur de transport.

Pour autant les points d'information réguliers, les échanges entre conducteurs et formateurs ou encore une vérification des acquis de la conduite permettent de diminuer les situations à risque. Les résultats de fin d'année laissent entrevoir de meilleures perspectives.

IP 2 - Entretien des Biens	Objectif/trimestre	Trimestre 1	Trimestre 2	Trimestre 3	Trimestre 4
IP2-1.a - Propreté Intérieure des véhicules	87.50%	95.28%	95.81%	96.94%	100.00%
IP2-1.a - Propreté Extérieure des véhicules	87.50%	100.00%	99.17%	98.26%	100.00%
IP2-1.b - Etat Intérieur des véhicules	87.50%	98.48%	96.36%	96.67%	100.00%
IP2-1.b - Etat Extérieur des véhicules	87.50%	85.83%	73.50%	67.50%	80.00%
IP2-2.a - Etat de fonctionnement des valideurs	95.00%	100.00%	100.00%	96.67%	100.00%
IP2-2.a - Etat de fonctionnement des D.A.T.T	95.00%	98.28%	95.00%	98.08%	96.49%
IP2-3.a - Propreté intérieure de la MMT	96.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP2-3.b - Etat intérieur de la MMT	96.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%
IP2-4.a - Propreté des arrêts	90.00%	99.44%	97.78%	99.44%	100.00%
IP2-4.b - Etat des arrêts	90.00%	100.00%	98.67%	100.00%	100.00%



# LES FEMMES ET LES HOMMES DE TP2A EN 2023

## 1 - LE MOT DE LA RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES

*L'une des ressources primordiales de TP2A réside dans notre précieuse richesse humaine. Celle-ci constitue le fondement essentiel de notre entreprise, reflétant nos valeurs et notre expertise.*

*Au cœur de nos préoccupations majeures, se trouve la qualité de nos services et la performance du réseau de transport public, sur lesquels nous concentrons tous nos efforts.*

*Ces aspects reposent incontestablement sur l'engagement et les compétences de chaque individu, qui s'investissent quotidiennement dans leur travail en mettant tout en œuvre pour assurer une conduite exemplaire, un accueil irréprochable et des informations précises communiquées à nos usagers, contribuant ainsi au développement et au maintien d'un service de qualité supérieure.*

*Étant une zone fortement sollicitée par les arrivées de personnes de tout le territoire français, en raison de son attrait pour ses paysages, son bassin d'emploi et sa proximité avec la Suisse, elle met en lumière des défis quotidiens touchant divers domaines des ressources humaines.*

*TP2A est confronté à des enjeux majeurs, tel que le recrutement, la fidélisation des salariés (le turn-over) et le logement. À cet effet, l'entreprise se concentre sur trois aspects fondamentaux : la rémunération, l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle et les conditions de travail.*



**HAJER  
ROUSSI**

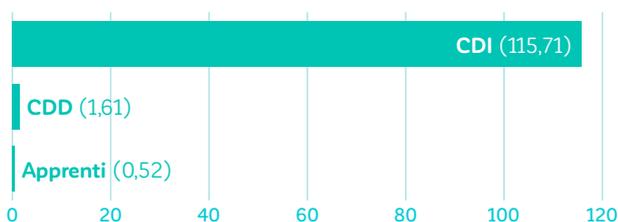
**RESPONSABLE  
DES RESSOURCES  
HUMAINES**

## 2 - SITUATION SOCIALE : EFFECTIF

Il est primordial d'effectuer une analyse approfondie de la situation de TP2A pour l'année 2023. Par conséquent, il convient d'étudier rigoureusement l'évolution des effectifs tout au long de ladite année afin de déterminer le taux de turn-over et d'en fournir les explications pertinentes. Il est également nécessaire de réaliser un bilan des mesures mises en place pour améliorer et remédier aux différentes situations citées en amont ; comme le bilan du plan de formation, le dialogue social, le recrutement, entre autres.

Aussi, revenir sur les grands événements sociaux vécus par TP2A.

### ETP en fonction du type de contrat



Comme constaté ci-dessus, toutes les propositions d'embauche sont réalisées essentiellement pour des contrats à durée indéterminée, à temps plein, cela représente 98% de nos embauches.

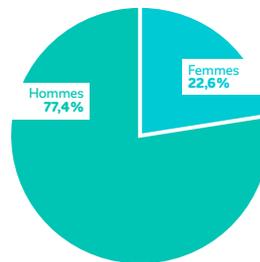
En 2023, l'effectif moyen de TP2A est de 117 salariés en Équivalent Temps Plein (ETP) et 3 Cadres mis à disposition par RATP Dev.

Il est important de rappeler que, Le recours au contrat à durée déterminée est exclusivement réservé aux situations de remplacement des salariés en congé maternité ou parental.

Aussi, au vu de notre label entreprise apprenante, TP2A, recrute des apprentis pour les former aux différents métiers de l'entreprise notamment dans les ressources humaines et le marketing.

Au 31 décembre 2023, l'ensemble du personnel présents de

TP2A s'élève à 119 employés (incluant les contrats à durée indéterminée à temps plein et à temps partiel).



Parmi les 119 employés mentionnés, il convient de noter que :

- 85 d'entre eux sont affectés à la conduite (76 conducteurs de bus et 9 conducteurs TAD) ;

- Le taux de féminisation de la population globale s'élève à 22,60%. À noter, pour la population des conducteurs, 15,70% sont des femmes.

L'objectif de TP2A est d'accroître de manière significative la représentation féminine. Le fait est que la majorité des candidats sont des hommes, TP2A sensibilise lors des ateliers et les forums auxquels elle participe à la promotion du métier de conducteur auprès des femmes.

Aussi, les annonces de recrutement sont conçues pour attirer et intéresser un large public, aussi bien féminin que masculin.

Pour étayer nos actions, et dans le cadre de l'Index de l'égalité professionnelle (Loi Avenir Professionnel - septembre 2018), TP2A a obtenu pour l'année 2023 la note de **88/100**. Cet excellent résultat témoigne de son engagement pour l'égalité entre les femmes et les hommes (sélection, recrutement, formation, rémunération, mobilité...).

Cet index prend en compte quatre indicateurs :

- Les écarts de rémunération ;
- Les écarts de répartition des augmentations individuelles ;
- Le pourcentage de salariées augmentées à leur retour de congé de maternité ;
- La parité parmi les 10 plus hautes rémunérations dans l'entreprise.

## 3 - LE BILAN DU PLAN DE RECRUTEMENT

Le recrutement constitue l'un des piliers fondamentaux au sein de TP2A dans le domaine des ressources humaines. Les enjeux qui en découlent revêtent une importance capitale, car ils conditionnent la viabilité et la continuité des services publics.

C'est un défi quotidien qui incite l'entreprise à se réinventer et à se renouveler afin de rendre le métier de conducteur-receveur plus attrayant. En effet, TP2A a mis en place une stratégie alignée sur notre engagement en faveur de la diversité. L'objectif est de sensibiliser les jeunes ainsi que les femmes aux opportunités professionnelles offertes par TP2A.

Afin de proposer des solutions concrètes à la problématique de recrutement, l'entreprise a instauré un processus de recrutement axé sur l'intégration optimale du salarié.

Pour atteindre ses objectifs, TP2A utilise les différents canaux actuels afin de capter un maximum de candidatures, notamment en utilisant les solutions ci-après :

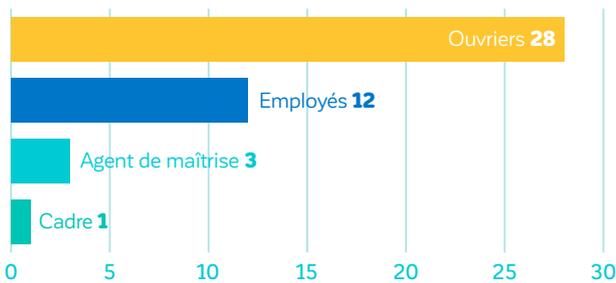
- Les canaux digitaux :
  - > cegid Digitalrecruiters
  - > Seiza
  - > France Travail

- Les canaux physiques :
  - > Candidature spontanée au dépôt
  - > mail
  - > courrier
  - > agence intérim
  - > Forums
- Les canaux de recrutements alternatifs : les écoles AFTRAL/PROMOTRANS/ECF LEGON par le biais de la POEI (Préparation Opérationnelle à l'Emploi Individuelle)

Parmi les initiatives déployées pour promouvoir nos métiers, TP2A participe de manière active aux divers événements liés à l'emploi.

- Pôle Emploi : réunion d'information collective mensuelle ;
- La Mission Locale du Genevois : Garantie Jeune et Parrainage de jeunes dans leur parcours professionnel ;
- Travailler en étroite collaboration avec les centres : AFTRAL, PROMOTRANS, EFC LEGON pour les formations TP Voyages ; permis D et FIMO
- Des écoles notamment pour le recrutement de jeunes en contrat d'alternance et/ou d'apprentissage et de période de stage. Pour rappel, 3 apprentis recrutés en 2023

Des solutions qui ont fait leurs preuves puis sur 2023, TP2A a recruté 44 salariés, dont 64% sont des ouvriers



correspondants au métier de conducteur-receveur.

L'intégration du salarié revêt une grande importance dans le processus de recrutement, car elle influence la décision finale du salarié de rester ou de quitter l'entreprise. Cette décision est bien entendu indépendante des autres facteurs liés à l'environnement externe de TP2A et du salarié.

C'est pourquoi la société a instauré un processus d'intégration dès l'arrivée du salarié. Celui-ci reçoit un courriel de bienvenue dans lequel l'entreprise lui communique son programme de formation de 5 jours tel qu'indiqué ci-dessous en exemple :

Votre programme d'intégration du 20/11/2023 au 28/11/2023								
Votre Formateur-Tuteur								
Lundi 20/11/23	Mardi 21/11/23	Mercredi 22/11/23	Jeu 23/11/23	Vendredi 24/11/23	Samedi 25/11/23	Dimanche 26/11/23	Lundi 27/11/23	Mardi 28/11/23
De 9h à 10h Accueil RH	Selon horaires du formateur Prise en mains des bus							
Signature du contrat	Avec une possibilité de prendre un véhicule pour MJP							
Remise des documents d'intégration								
Café d'accueil	Réaliser une intégration administratif	Selon horaires du formateur Prise en main d'un article et utilisation matériel embarqué	Selon horaires du formateur Prise en main d'un article utilisation matériel embarqué	Selon horaires du formateur préparation doublage ligne + prise en main bus utilisation matériel embarqué	Repos	Repos	Selon horaires du service Doublage (Apprentissage d'une ligne) utilisation matériel embarqué	Selon horaires du service Prise de service (Jour ligne faire le 27/11/2023)
de 10h à 10h30 Présentation générale des locaux de l'entreprise, des métiers et services	Effectuer votre dotation en habillage							
de 10h30 à 17h Prise en mains des bus	et apprendre à Utiliser les outils de ventes des tickets							
avec une pause déjeuner de 1h								

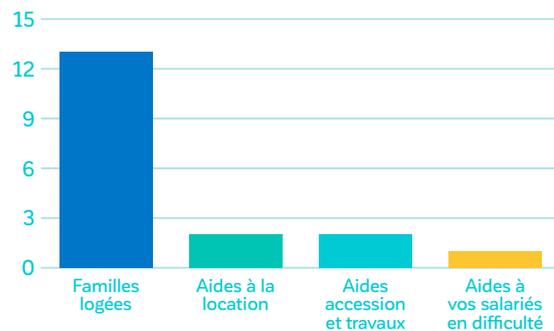
Un moyen de conférer une visibilité au candidat et de lui faire ressentir qu'il est attendu dans la société.

Dans le but d'améliorer la qualité des formations dispensées aux salariés, TP2A a inclus dans son plan de formation 2024 une formation dédiée aux formateurs TP2A. Cette initiative vise à leur fournir les outils nécessaires et les éléments de langages indispensables pour réussir l'intégration des nouveaux arrivants avec succès.

Un suivi est ensuite réalisé auprès des nouveaux avec un questionnaire de satisfaction à la fin de leur première semaine, un entretien de suivi après un mois d'ancienneté ensuite un entretien au 2ème mois d'ancienneté

Pour assurer un accompagnement optimal de nos employés, notamment dans le cadre de la poursuite de leur intégration, TP2A met l'accent sur les problématiques extérieures pouvant être bloquantes pour les conducteurs. Le Logement, un des enjeux majeurs pour les candidats et pour nous en tant que recruteur. Nous faisons appel à l'aide au logement. En effet, dès l'embauche, nous accompagnons nos nouveaux collaborateurs pour accélérer la constitution de leur dossier de demande d'aide au logement (notamment d'un logement social via le dispositif Action Logement).

En 2023 : **47 demandes ont été traitées contre 30 en 2022**, 37 dossiers ont été envoyés aux bailleurs, 13 salariés ont été logés en logement pérenne. Cela représente un coût de 168 000 euros. Un salarié a pu bénéficier d'un accompagnement social en cas de difficulté, 2 salariés ont bénéficié d'une aide à l'accession et aux travaux pour finir, 2 salariés ont bénéficié d'une aide à la location.



## FOCUS

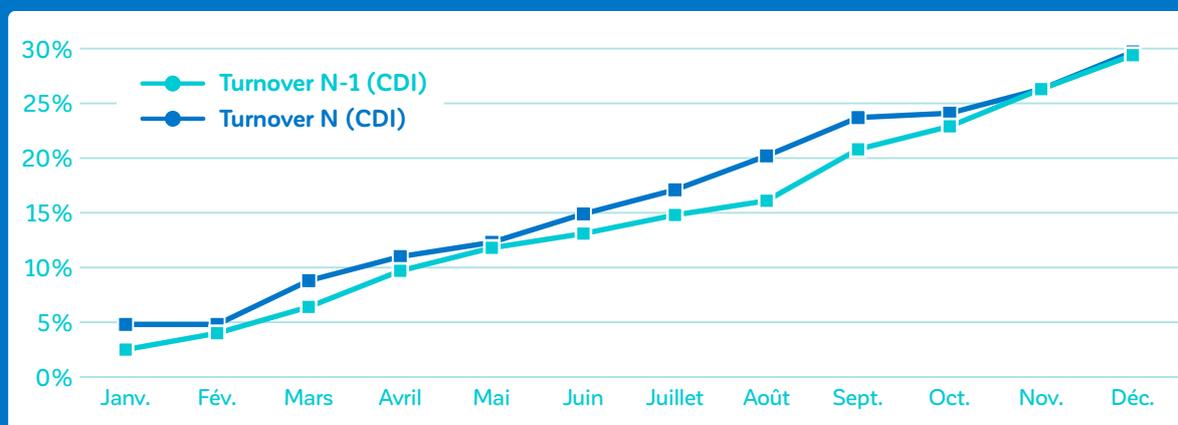
## LE TURN-OVER CHEZ TP2A

Historiquement, le turn-over de notre effectif conduite constitue un enjeu majeur pour TP2A. La conduite est un métier en tension. De plus, dans l'agglomération d'Annemasse, en raison de la proximité de la Suisse, le coût de la vie est élevé et l'attractivité de l'emploi en Suisse est forte. Le problème se pose pour l'ensemble des services publics et entreprises de l'agglomération.

Toutes les actions mises en place ont permis une baisse de notre taux de turnover à 29,70 au 31 décembre 2023.

Le turn-over du personnel a connu une baisse constante au cours des trois dernières années, ce phénomène peut être attribué aux recrutements de qualité effectués et aux efforts déployés pour améliorer les conditions de travail et le bien-être des employés.

- 2021 = 45.30%
- 2022 = 36%
- **2023 = 29,40%**



## 4 - RÉMUNÉRATION ET AVANTAGES SOCIAUX

Il est à souligner que la société TP2A surveille de près l'indice d'inflation rencontré par les résidents de l'agglomération d'Annemasse, un phénomène qui, il convient de le rappeler, affecte l'ensemble du territoire français. Dans le but de faire face aux difficultés économiques et d'apporter un soutien à nos employés, nous avons élaboré un accord d'entreprise avantageux pour ces derniers, se traduisant par une augmentation générale de 5%.

Les faits marquants de 2023 en termes de rémunération et avantages sociaux sont les suivants :

- La masse salariale brute s'est élevée à 5 816 984€ (salaire de base, ancienneté et primes diverses) ;
- La valeur du point a évolué à 9,807 euros pour l'année 2023 ;
- Mise en place d'une prime de partage de la valeur d'une somme de 700 euros maximum
- Le versement unique d'une prime de bienvenue de 150 euros pour les nouveaux entrants,
- Le versement d'une prime d'intéressement d'un montant maximale de 568 euros

- Mise en place d'une PRI (Prime de Résultat Individuel)
  - > Montant maximal de 100 euros bruts par mois à échéance d'1 an d'ancienneté révolu
  - > Montant maximal de 150 euros bruts par mois de la 2eme à la 4eme année d'ancienneté révolue
  - > Montant maximal de 200 euros bruts par mois à partir de la 5eme année d'ancienneté

En revanche, et conformément aux dispositions de l'accord d'entreprise, aucune participation aux bénéfices n'a été versée aux salariés sur 2023 au titre de 2022 mais les résultats de l'entreprise.

## 5 - LE DIALOGUE SOCIAL

L'année 2023 a été marquée par une série d'événements positifs, de défis, de remises en question et surtout de satisfactions.

### 5.1 - LE COMITÉ SOCIAL ET ÉCONOMIQUE

L'intégralité des réunions obligatoires s'est bien tenue sur l'année 2023. Des réunions exceptionnelles ont également eu lieu afin d'informer et de solliciter l'avis du CSE sur l'intégration de la centrale au sein de TP2A.

### 5.2 - LES MOUVEMENTS SOCIAUX

En octobre 2023, la Direction de TP2A a reçu une alarme sociale émise par l'organisation syndicale FO. Cette alerte portait sur l'inflation et le niveau des salaires. Par la suite, un préavis de grève a été déposé pour la période allant du 17 octobre au 30 décembre 2023.

Malgré tous nos efforts visant à faire lever ce préavis de grève, les employés ont tout de même observé deux jours de grève les 18 et 19 octobre 2024.

Ce mouvement vise à obtenir une augmentation du salaire d'embauche à hauteur de 2500 euros bruts.

Après reprise des négociations, le préavis de grève a été levé en échange d'une anticipation des négociations annuelles obligatoires 2024 au 8 novembre 2024.

#### FOCUS

### LES NAO 2024 ANTICIPÉES

Le processus des NAO 2024 s'est terminé le jeudi 23 novembre avec la signature d'un protocole d'accord entre la direction et les délégués syndicaux de TP2A.

Les mesures décidées sont :

- Le versement sur la paie de décembre 2023 d'une prime « PPV » d'un montant de 400€ pour un salarié ayant eu une présence complète sur l'ensemble de l'année 2023.
- Une revalorisation de 3,5% de la valeur du point, qui passera ainsi de 9,807 à 10,15€. Cette mesure est valable pour l'ensemble des salariés de TP2A à compter du 1er janvier 2024.
- Une augmentation de 5 points du coefficient de tous les conducteurs, ainsi que des salariés ayant actuellement un coefficient inférieur à 200, à compter du 1er janvier 2024

- Le versement sur la paie de juin 2024 d'une prime « PPV » d'un montant maximal de 300€ pour un salarié ayant eu une présence complète sur l'ensemble de l'année écoulée.

À compter du 1er janvier 2024, le salaire d'embauche des conducteurs de bus passera donc à 2 182,25€ soit 1 680€ nets par mois hors primes et 13ème mois.

Le préavis de grève déposé au mois d'octobre par le syndicat FO est ainsi définitivement levé.

**La rémunération statutaire des conducteurs de bus a augmenté, hors primes et 13ème mois, de 11% en 2 ans. C'est une mesure forte consentie par TP2A pour développer l'attractivité du métier, lutter contre la pénurie de conducteurs et assurer la continuité de service.**

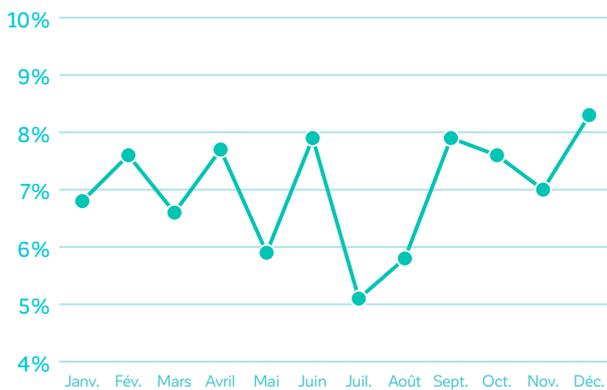
## 5.3 - LE CLIMAT SOCIAL ET LA QUALITÉ AU TRAVAIL

Le climat social est un sujet qui nous tient profondément à cœur, car il représente le baromètre de notre entreprise. Il nous permet d'anticiper les mouvements sociaux et tout autre événement pouvant perturber le bon fonctionnement de TP2A.

Tel qu'explicité précédemment, compte tenu des diverses difficultés évoquées, la qualité de vie au travail représente un enjeu majeur dans la gestion des ressources humaines. Il est donc impératif pour TP2A d'œuvrer à l'élaboration de nouvelles propositions en vue d'améliorer les conditions de travail.

Grâce aux mesures mises en œuvre, la direction maintient un bon climat social en analysant régulièrement les indicateurs quantitatifs et qualitatifs.

L'un des indicateurs les plus pertinents dans notre baromètre est le taux d'absentéisme moyen sur 2023 est de 7% au lieu de 9,4% sur 2022.



### Absentéisme en 2023

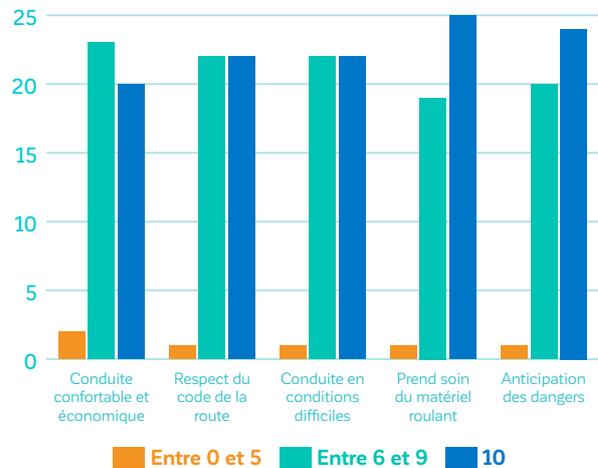
Il est à noter que 81,4% de l'absentéisme est dû à la maladie non professionnelle contre 18,6% pour les accidents du travail.



### Part des causes d'absentéisme en 2023

Lors des entretiens annuels, les retours de nos collaborateurs concernant leurs conditions de travail, leurs diverses demandes et les retours sur la mise en œuvre d'un management de proximité visant à accroître l'écoute des salariés.

Les retours sur nos résultats individuels sont un bon indicateur de notre bien-être au travail, notamment en ce qui concerne les très bons résultats en matière de comportements et d'accidents de nos salariés, avec une très bonne notation. Cela reflète l'implication de nos managers qui sont à l'écoute des besoins de nos salariés.



### Comportement technique et accidentologie bus

Pour finir, ce résultat est aussi attribuable aux efforts conjugués de l'ensemble de nos collaborateurs, ainsi qu'aux mesures mises en œuvre, notamment la communication proactive des managers de proximité lors des arrêts de travail, les entretiens de retour post-absence, et la considération des besoins individuels de chaque salarié. La gestion efficace des plannings malgré la pénurie de conducteurs et la prise en compte des contraintes personnelles pour l'élaboration des plannings ont également contribué à ce succès.

TP2A a obtenu le label CAP HANDEO, pour son engagement en faveur de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle.



Parmi les autres actions mise en place dans le cadre de la qualité de vie au travail et le maintien de climat social,

- Des paniers de fruits hebdomadaires sont mis à dispositions de nos collaborateurs,
- Des repas d'équipe mensuels pour améliorer la cohésion d'équipe,
- Les permanences Action Logement
- Permanence RH afin de faciliter la prise en compte des demandes
- Mise en place du management de proximité
- Réunion sécurité et RH pour les nouveaux arrivants



# LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE EN 2023

## 1 - LE MOT DE LA DIRECTRICE FINANCIÈRE

2023 est la première année du nouveau contrat de CSP. Sur ce nouveau contrat, la mécanique financière générale est modifiée. Désormais les recettes commerciales issues de la vente des titres ainsi que les recettes annexes sont reversées en totalité à l'Autorité Organisatrice. Un montant de recettes est garanti contractuellement.

En contrepartie, TP2A reçoit un forfait de charges.

Sur ce nouveau contrat, le Concessionnaire assume :

- Le risque d'exploitation, il est rémunéré sur la base d'un forfait de charges
- Le risque commercial, il s'engage sur un niveau de recettes

En 2023, la société a déjà signé un premier avenant traitant essentiellement des modifications de l'offre de transport sur l'année 2023, de l'ajustement de la grille qualité de service et de l'internalisation de la centrale d'appel et de réservation.

Un second avenant est actuellement à la signature.

Ce dernier avenant rétroactif sur 2023 porte sur les modifications de l'offre de transport sur les années 2023, 2024, 2025 liées à l'impact de prolongement du tramway 17, les exigences de qualité sont de nouveau redéfinies.

Par ailleurs, cet avenant encadre mieux le risque commercial du Délégué sur son engagement de recettes 2023, 2024 et 2025, d'une part, et ouvre la possibilité à un engagement de recettes qui prend en compte les recettes bus et tram sur le territoire de d'Annemasse Les Voirons Agglomération.

Par ailleurs, le mécanisme de recettes déjà en vigueur depuis 2020 se poursuit sur ce contrat de DSP avec une clé de répartition fixée annuellement par l'application de la méthodologie validée par les partenaires de la zone 210 dans la Convention tarifaire de la communauté tarifaire Léman Pass.

L'année 2023 se termine avec l'application de la clef définitive arrêtée à 45.43% sur les recettes billettiques.



**CATHERINE RUFFON**  
DIRECTRICE ADMINISTRATIF ET FINANCE

## 2 - LES CHIFFRES CLÉS DE 2023

	2022	2023
<b>KILOMÈTRES TOTAUX RÉALISÉS</b>	<b>1 633 869</b>	<b>1 642 155</b>
Délégataire	1 602 463	1 614 873
<b>KM Totaux en bus</b>	<b>1 442 078</b>	<b>1 428 383</b>
LR KM Commerciaux (Kms réalisés + Déviation)	1 224 469	1 230 591
Km Zoé	51 986	32 448
LR KM HLP (theorique) + km technique	165 623	165 344
*Dont Lignes Régulières KM sous-traitance (HLP inclus)		73 888
TAD	76 089	48 543
TAD TPMR	84 296	137 947
*Sous-traitants CAR scolaires (HLP inclus)	31 406	27 282
<b>VÉHICULES</b>	<b>50</b>	<b>55</b>
<b>Nombres de véhicules au parc - Bus</b>	<b>37</b>	<b>43</b>
Dont Nombre de véhicules en service	35	32
*Dont Nombre de véhicules en service Sous-traitance (SAT)		4
Dont Nombre de véhicules réserve (physiques)	2	6
*Dont Nombre de véhicules réserve Sous-traitance (SAT)(physiques)		1
Nombres de véhicules TAD	3	2
Nombres véhicules TPMR	4	5
Nbre de cars sous traitant	6	5
Nombre de véhicules renouvelés	0	6
<b>NOMBRE DE VÉLOS</b>	<b>104</b>	<b>147</b>
Nombre de vélos "classiques"	40	40
Nombre de vélos VAE	35	53
Nombre de vélos pliants Electriques	2	12
Nombre de vélos "Cargo" Electriques	2	6
Nombre de vélos pliants "classiques"	5	5
Nombre de trottinettes Electriques	20	31
<b>PERSONNEL</b>	<b>116</b>	<b>112</b>
Nombre d'ETP de conduite	84,5	82,6
Nombre d'ETP hors conduite	30,3	31,8
Nbre Entrées	40	46
Nbre Sorties	46	37
Dont "Démission"	11	13
Dont "Non validation de période d'essai par l'employeur"	4	5
Dont "Non validation de période d'essai par salarié"	8	4
Dont "Retraite"	5	2
Dont "Licenciement"	10	7
Dont "Autres"	8	6
Nombres d'heures de conduite (travaillées payées et HS)	92 449	107 670
Dont HS	5 204	3 523
Nombres d'heures hors conduite (travaillées payées et HS)	48 904	57 397
Dont HS	1 301	773
Taux d'absentéisme (Suivi absentéisme(maladie, AT, autres...)/Suivi de la masse salariale)	9,50%	6,96%
<b>FRÉQUENTATION</b>	<b>3 477 776</b>	<b>4 107 105</b>
<b>Nombre de voyages lignes régulières TPU Bus</b>	<b>3 392 525</b>	<b>4 014 897</b>
Dont TAC	3 392 525	4 014 897
Nombre de voyages lignes scolaires (S1, S2, S3 et S4 faits par la SAT)	64 323	66 356
Nombre de voyages TAD	9 092	11 830
Nombre de voyages TAD TPMR	11 836	14 022
<b>Nombre de vélos loués</b>	<b>176</b>	<b>272</b>
Nombre de vélos "Classiques" loués	33	38
Nombre de V.A.E loués	143	234
Nombre d'accessoires loués	118	94
Nombre de trottinettes louées	88	57

	2022	2023
<b>QUALITÉ DE SERVICE</b>		
Taux de contrôle voyageur	1,43%	2,83%
Taux de fraude	3,24%	1,43%
Nbre de courses supprimées	21	28
Tx de réalisation de service	99,98%	99,98%
IP 1 - Exploitation des services de transports collectifs	2775 pts	95,00%
IP 2 - Entretien des biens à disposition	1510 pts	91,25%
IP 3 - Relation clientèle	3380 pts	100,00%
IP 4 - Exploitation des services complémentaires de mobilité	2400 pts	100,00%
<b>ACTIONS MARKETING</b>		
Taux d'engagements des actions prévues au plan	100%	100%

### 3 - LES ÉVOLUTIONS CONTRACTUELLES EN 2023 ET LEURS IMPACTS FINANCIERS

La présentation des comptes est désormais différente.

- Les recettes de trafic calculées après l'application de la clef unique de répartition annuelle (45.43% en 2023),
- La compensation liée à la tarification sociale et solidaire avec l'application de la clef,
- Les ventes de cartes et supports
- Les recettes vélos,
- Les recettes de publicité
- Les recettes liées aux infractions

sont maintenant reversées à l'Autorité Organisatrice en totalité.

L'autre partie des recettes billettique et TSS est reversée aux autres partenaires de la communauté tarifaire de la zone 210 comme les années précédentes.

En contrepartie, TP2A reçoit un forfait de charges couvrant les dépenses.

Pour 2023, selon l'avenant 2, l'objectif des recettes est de 2 762 720€.

Recettes Billettique	2 972 498
Recettes spéciaux	818
Recettes cartes supports	24 976
Recettes Vélostation	21 109
Recettes publicité	64 170
Recettes PV	25 580
<b>Total du CA net</b>	<b>3 109 151 €</b>

Ce chiffre est à comparer avec les reversements de recettes effectués sur 2023 à Annemasse Agglo.

Le delta de recettes de 346 431€ sera ventilé entre le délégataire et le concessionnaire en fonction de l'article 31 figurant au contrat de DSP 2023-2029. Cet article concerne l'intéressement du concessionnaire sur les recettes d'exploitation lorsqu'elles sont supérieures aux recettes contractuelles définies.

## 4 - PRÉSENTATION DE LA LIASSE FISCALE 2023

Ces éléments sont donnés en cohérence avec la liasse fiscale 2023 de TP2A et les hypothèses comptables prises au 31 décembre 2023. Ces dernières seront revues au regard de la clôture de l'exercice qui interviendra sur avril 2024.

En avril 2024, les Commissaires Aux Comptes de TP2A ont approuvé les comptes de la société au titre de l'exercice comptable 2023.

A la lecture de la liasse fiscale de TP2A SAS (voir en annexe), les « Produits 2023 » se répartissent de la façon suivante :

LE CHIFFRE D'AFFAIRES NET	
Le Forfait de Charges	9 732 501 €
Les recettes commissions sur Billettique	95 539 €
La refacturation de la Centrale de Réservation	44 513 €
<b>Total du CA net</b>	<b>9 872 353 €</b>
LES SUBVENTIONS D'EXPLOITATION	
La SFE - Solde exercice 2022	29 190 €
Le bonus/malus sur la qualité TAC	153 896 €
Les subventions d'aide à l'emploi	10 891 €
<b>Total des subventions</b>	<b>193 977 €</b>
LES REPRISES SUR AMORTISSEMENTS ET PROVISIONS, TRANSFERT DE CHARGES	
Les transferts de charges	261 833 €
Les remboursements TIPP	131 271 €
<b>Total des reprises et transfert de charges</b>	<b>393 104 €</b>
LES AUTRES PRODUITS	
Les produits divers de gestion courante	102 791 €
<b>Total des autres produits</b>	<b>102 791 €</b>
LES PRODUITS FINANCIERS	
<b>Total des produits financiers</b>	<b>144 278 €</b>
<b>Total des produits 2023</b>	<b>10 706 504 €</b>
<b>Total des charges 2023</b>	<b>10 296 642 €</b>
<b>Résultat avant Impôts Société</b>	<b>409 862 €</b>
Participation avec forfait social	91 177 €
Impôt Société	112 834 €
<b>Bénéfices 2023</b>	<b>205 251 €</b>

Version finale de la liasse fiscale 2023 le 30 avril 2024 :  
transfert à la DGE

## 4.1 - PRÉSENTATION DU COMPTE D'EXPLOITATION

	2022	2023
<b>CHARGE D'EXPLOITATION</b>	<b>-9 153</b>	<b>-9 935</b>
<b>CHARGES DIRECTES D'EXPLOITATION</b>	<b>-6 076</b>	<b>-6 149</b>
Charges variables (carburants, lubrifiants, pneus)	-934	-846
Charges fixes (assurances et frais financiers)	-107	-116
Autres charges (billettique, géolocalisation, wifi)	-32	-44
Sous traitance véhicules	-355	-566
Personnel	-3 743	-3 636
Entretien (pièces détachées, main d'œuvre)	-638	-634
Entretien (sous-traitance)	-265	-303
Amortissement	-4	-2
<b>FRAIS GÉNÉRAUX</b>	<b>-3 076</b>	<b>-3 787</b>
Personnel commercial	-410	-462
Marketing, information	-412	-519
Personnel (direction, encadrement)	-1 453	-1 707
Informatique		-116
Impôts et Taxes	-26	-32
Matériel		
Télécommunications	-31	-26
Autres charges (billettique, géolocalisation, wifi)	-744	-924
Marge et aléas	-	-
<b>RECETTES</b>	<b>9 164</b>	<b>9 987</b>
<b>RECETTES DU TRAFIC</b>	<b>2 588</b>	<b>-</b>
<b>RECETTES VÉLO</b>	<b>19</b>	<b>-</b>
<b>COMPENSATIONS TARIFAIRES (TARIFICATION SOCIALE ET SOLIDAIRE)</b>	<b>144</b>	<b>-</b>
<b>SUBVENTION FORFAITAIRE D'EXPLOITATION</b>	<b>6 187</b>	<b>9 762</b>
<b>AUTRES</b>	<b>226</b>	<b>225</b>
<b>RÉSULTAT D'EXPLOITATION</b>	<b>12</b>	<b>51</b>
<b>INTÉRESSEMENT</b>	<b>53</b>	<b>154</b>
<b>RÉSULTAT NET</b>	<b>65</b>	<b>205</b>
<b>RATIO RECETTES DE TRAFIC/DÉPENSES</b>	<b>28.3%</b>	<b>-</b>

Le résultat affiché pour 2023 est en forte hausse par rapport à 2022 +215%.

Ce point sera repris au moment de la clôture de l'exercice 2023 effectuée avec Annemasse Agglo en avril 2024.

Pour rappel, sur le bilan 2023 à la clôture de l'exercice, il n'a pas été pris d'hypothèse sur l'atteinte du niveau des recettes. En effet, l'article 31 de la DSP 2023-2029 prévoit l'intéressement du concessionnaire sur les recettes en fonction du dépassement de recettes.

## 4.2 - BILAN DES ACTIVITÉS RÉALISÉES POUR LE COMPTE DE TIERS

L'année 2023 ne présente pas d'activité pour un compte tiers autre qu'Annemasse Agglo.

## 4.3 - INVENTAIRES A ET B

L'état détaillé de l'inventaire au 31/12/2023 figure en annexe, ce dernier nous a été transmis par Annemasse Agglomération.

Vous trouverez ici un état récapitulatif de l'inventaire au 31/12/2023 par comptes

Compte	Intitulé	Valeur brute d'acquisition après cession au 31/12/2023	VNC au 31/12/2023
130	Subventions	134 345,55	0,00
2031	Frais d'études	2 354 353,86	1 142 783,48
2033	Frais d'insertion	44 032,63	11 045,32
205	Concessions droits similaires brevets licences	12 869,13	0,00
2051	Concessions et droits assimilés	94 812,14	25 390,25
208	Autres Immobilisations Corporelles	7 608,57	0,00
2111	Terrains nus	1 589 009,58	1 589 009,58
2128	Autres terrains	12 860,73	12 860,73
2131	Bâtiments	1 147 542,41	200 100,60
2135	Installations générales agencements aménagements	896 745,40	110 602,85
2145	Constructions sur sol d'autrui	273 900,79	95 973,01
2151	Installations complexes spécialisées	3 454 871,70	2 360 215,70
2153	Installations à caractère spécifique	6 404 464,51	6 141 458,53
2154	Matériel industriel	1 140 065,10	74 774,17
2155	Outillage industriel	294 568,55	101 257,03
2156	Matériel de transport d'exploitation	11 625 909,02	1 471 720,14
2157	Agencements et aménagements	683,19	0,00
217	Immobilisations reçues au titre d'une mise à dispo	981 443,29	3 433,77
2181	Aménagement arrêts de bus	2 238 294,21	440 603,99
218101	Poteaux de bus	224 335,18	2,00
2182	Matériel de transport	314 555,39	120 056,03
2183	Matériel de bureau et informatique	964 632,38	422 113,37
2184	Mobilier	59 581,68	5 320,99
2188	Autres	278 642,42	128 132,46
2313	Constructions	9 103 474,41	2 975 278,75
2315	Installations matériels et outillages techniques	11 278 854,51	10 580 740,46
23250	Immo incorporelles en cours	269,94	269,94
23350	Immo incorporelles en cours	25,92	25,92
238	Avances sur commandes immo corporelles	697 732,51	697 732,51
2381	Avances sur commandes	23 747,53	23 747,53
261	Titres de participation	53 350,00	53 350,00
<b>Total</b>			<b>1 622 139</b>

## 4.4 - SITUATION DES BIENS ET DES IMMOBILISATIONS

Un compte rendu de la situation des biens et des immobilisations nécessaires à l'exploitation du service public délégué, comportant notamment une description des biens et le cas échéant le programme d'investissement, y compris au regard des normes environnementales et de sécurité.

## 4.5 - PROGRAMME CONTRACTUEL D'INVESTISSEMENT

Sur l'année 2023, Annemasse Agglo a réalisé 1 622K€ d'investissements.

INVESTISSEMENTS 2023			
Terrains nus			<b>1 106 092</b>
	Dont acquisition parcelle P+R Aubrac	1 100 000	
Autres terrains			<b>8 045</b>
	P+R Machilly - Jean Monnet		
Installation générales			<b>31 339</b>
	Dont parking moto sur site TP2A	23 078	
Construction sur sol d'autrui			<b>26 618</b>
Installation complexes spécifiques			<b>180 610</b>
	Billettique		
Matériel industriel			<b>4 410</b>
	TP2A - 2 containers		
Outillage industriel			<b>48 355</b>
	Dont pont hydraulique 6 colonnes	35 660	
Matériel de transport d'exploitation			<b>38 303</b>
	Dont rénovation sellerie Man	28 713	
Aménagement des arrêts de bus			<b>98 749</b>
Matériel de transport			<b>70 938</b>
	Achat de vélos	41 841	
	Rachat 4 Renault Zoé	29 097	
Matériel de bureau informatique			<b>8 680</b>
<b>Total</b>			<b>1 622 139</b>

Un détail des investissements 2023 figure en annexe.

## 4.6 - ÉTAT DES AUTRES DÉPENSES DE RENOUVELLEMENT

Un état détaillé des dépenses de renouvellement de l'année est à la disposition de l'Autorité Organisatrice.

Répartition inventaire D		Inventaire D Biens propres au délégataires
COMPTE	INTITULÉ	VALEUR À AMORTIR
€218100	INSTALLATIONS GÉNÉRALES Se référer à l'édition de Ciel Immobilisations	19 715,63 €
218300	MATÉRIEL, BUREAU, INFORMATIQUE Se référer à l'édition de Ciel Immobilisations	5 629,00 €
218400	MOBILIER Se référer à l'édition de Ciel Immobilisations	27 261,74 €
<b>Total</b>		<b>52 606,37 €</b>

## 4.7 - ÉLÉMENTS DU CALCUL DU FORFAIT DE CHARGES

FORFAIT DE CHARGES 2023	
Forfait de Charges	9 089 430 €
Forfait de Charges - Indexation	821 388 €
Forfait de Charges - Avenant 1	-178 317 €
<b>Total</b>	<b>9 732 501 €</b>

Ces éléments sont donnés en cohérence avec la liasse fiscale 2023 de TP2A et les hypothèses comptables prises au 31 décembre 2023. Ils seront revus lors de la clôture de l'exercice 2023, en avril 2024.

## 4.8 - INDEXATION DES PRIX

Sur l'année 2023, l'indice de correction des charges étant de 1,092% (hypothèse prise pour la clôture 2023 réalisée en janvier 2024), l'indexation a entraîné une hausse du Forfait de Charges.

Le tableau ci-dessous présente l'indexation finalisée utilisée pour la clôture 2023 avec Annemasse Agglo à savoir une indexation arrêtée à 1.094

Avec cette hausse d'indexation, le FC progresse de 821 388 € sur l'exercice 2023 (hypothèse comptable prise pour la clôture fiscale).

Paramètres contractuels						
Part fixe	Salaires	Gazoil	GNV	Electricité	Entretien	Autres
Pf	a	b1	b2	b3	c	d
0.78%	74.26%	7.80%	0.00%	0.03%	5.11%	12.02%

Indices de départ						
Salaire	Charges	Gasoil	GNV	Electricité	Maintenance	Services
So	Co	Go	GZo	Eo	Rvo	IPC So
106.3500	0.4102	118.8300	101.5300	124.2700	114.4000	104.3300

Index INSEE de référence						
Salaire	Charges	Gasoil	GNV	Electricité	Maintenance	Services
Sn	Cn	Gn	GZn	En	RVn	IPC Sn
10562719	Réel TP2A	10534596	10534775	10534766	1764110	1764307

Inflation Année	4,90%
-----------------	-------

Moyenne Indice 2023						
Salaire	Charges	Gasoil	GNV	Electricité	Maintenance	Services
Sn	Cn	Gn	RVn	IPC Sn	IPC Sn	IPC Sn
109.850	0.390	174.350	192.150	145.758	121.235	115.068

	Salaire	Charges	Gasoil	GNV	Electricité	Maintenance	Services
Janvier	113.300	0.3777	170.300	230.100	235.900	127.470	111.560
Février		0.3777	160.900	220.100	279.500	128.810	117.190
Mars		0.3777	159.400	220.400	343.000	129.440	115.900
Avril	114.500	0.3777	151.800	202.600	309.800	130.200	125.520
Mai		0.3777	144.700	191.100	269.000	130.510	122.550
Juin		0.3777	148.000	183.500	209.900	130.790	124.350
Juillet	115.100	0.3777	154.500	181.300	198.300	131.140	137.870
Août		0.3777	166.900	182.600	194.400	131.470	132.590
Septembre		0.3777	177.300	182.000	209.500	132.190	117.190
Octobre	115.600	0.3777	169,661	178,220	216,461	132,960	122,180
Novembre		0.3777	156,473	175,478	264,425	133,330	114,900
Décembre		0.3777	149,582	178,626	298,473	133,610	121,540
<b>Moyenne à date</b>	<b>114.625</b>	<b>0.3777</b>	<b>159,126</b>	<b>193,835</b>	<b>252,388</b>	<b>130,993</b>	<b>121,945</b>

Valeur définitive
Valeur provisoire
Valeur calculée

<b>INDEXATION</b>	<b>2023</b>	<b>1,093</b>
-------------------	-------------	--------------

## 5 - LES RATIOS DE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

En 2023, les ratios de performance économique restent stables. Ils sont proches de ceux de 2022 et un R/D en progression : 28.3% en 2022 pour 29.9% sur 2023.

		2020	2021	2022	2023	2023/2022
<b>Recettes par voyage</b>	€ HT	1.04	0.90	0.76	<b>0.74</b>	-0.02
<b>Recettes par kilomètre</b>	€ HT	1.36	1.42	1.61	<b>1.84</b>	0.23
<b>Dépenses par voyage</b>	€ HT	4.05	3.30	2.70	<b>2.47</b>	-0.23
<b>Dépenses par kilomètre</b>	€ HT	5.29	5.33	5.71	<b>6.15</b>	0.44
<b>Déficit moyen par habitant</b>	€ HT	24.63	30.27	32.74	<b>34.74</b>	2.00
<b>Déficit moyen par voyage</b>	€ HT	1.48	1.05	0.87	<b>0.78</b>	-0.09
<b>Taux de couverture des dépenses</b>	%	25.7	26.6	28.3	<b>29.9</b>	1.6

Envoyé en préfecture le 28/06/2024

Reçu en préfecture le 28/06/2024

Publié le 01/07/2024



ID : 074-200011773-20240628-CC\_2024\_0082-DE