

RAPPORT ANNUEL 2024

Vu pour être annexé à la délibération DEL_2025_111 du Conseil
Municipal en date du 07 novembre 2025,
Le Maire - Catherine BASTARD

La secrétaire de séance - Josette CHAMBOUX



30 AVRIL 2025 RDB Thonon



START
SERVICE DE THONON AGGLOMÉRATION
RESEAU DE TRANSPORTS



SOMMAIRE

A. Préambule	5
B. La présentation du service délégué	6
1. L'avenant 4	6
2. L'avenant 5	6
3. Les chiffres clés de l'année 2024	7
4. Principaux indicateurs d'activité (ratio UTP)	8
C. Les évolutions de l'offre de mobilité	9
1. Avril 2024, une amélioration des dessertes est et sud	9
2. Septembre 2024, une amélioration majeure de la desserte territoriale	12
3. Septembre 2024, une refonte complète	15
D. Les évolutions de l'offre de services	18
1. Juillet 2024, le nouvel Open Payment avec MATAWAN	18
2. Novembre 2024, le renforcement de l'offre VéloSTAR'T	18
E. L'entreprise délégué - RDB Thonon	19
1. Organigramme	19
2. Personnel de structure	19
3. Personnel de conduite	21
4. Personnel du funiculaire	23
5. Plan de formation 2024	24
6. Actions de recrutement	25
7. Politique Bien-être au travail et lutte contre l'absentéisme	26
8. Politique d'insertion	26
F. Le bilan du Réseau STAR'T	27
1. Le bilan de production	27
2. Le bilan de RDB Thonon	31
3. Le bilan de la sous-traitance	31
4. Le trafic « voyageurs »	33
5. Les ventes commerciales	37

G. Les moyens d'exploitation - véhicules mis à disposition	44
1. Le parc des véhicules	44
2. Évolution	44
3. Âge	44
4. Le tableau de synthèse	45
5. La consommation de carburant	45
6. Le bilan des contrôles techniques	46
7. Le bilan de maintenance	46
8. Le bilan des pannes impactant le service aux voyageurs	46
9. Le bilan kilométrique par véhicule	47
10. Le bilan des kilométrages au 31.12.2024	48
H. Les moyens d'exploitation - véhicules en propre	49
1. Le parc des véhicules	49
2. Son évolution	49
3. Son âge	49
4. Le tableau de synthèse	50
I. Les moyens d'exploitation - funiculaire	51
1. Le bilan de fonctionnement	51
2. La nature des travaux à réaliser en 2024	51
3. Les indicateurs techniques du funiculaire	52
4. La grande inspection en 2025	52
J. Les moyens d'exploitation - VAE	53
1. Le parc	53
2. Le bilan d'usage	53
3. Les interventions de maintenance	53
4. Les retours clients	54
K. Les moyens d'exploitation - dépôt	55
L. Les études et projets menés en 2024	57
1. Transition énergétique	57
2. Appel d'offre « Responsable Grande Inspection » du funiculaire	57

3.	Basculement de la billettique	57
M.	Marketing / Communication	58
1.	Réseaux sociaux	58
2.	« Info Trafic »	59
3.	Bilan Newsletters	59
4.	Partenaires	60
5.	Un zoom sur la rentrée scolaire	62
6.	Bilan du plan marketing 2024	63
7.	Bilan des réclamations « voyageurs »	64
N.	La qualité de service	65
1.	Les pénalités	65
2.	Les réfections kilométriques	65
O.	Le bilan économique et financier	66
1.	La subvention d'investissement pour l'aménagement du dépôt	66
2.	Indexation prévisionnelle des prix	66
3.	Présentation du compte annuel de résultat de l'exploitation	67
4.	Programme contractuel d'investissement	70
P.	Listes des annexes	72
Q.	Liste des figures et tableaux	73

A. Préambule

L'année 2024 est la troisième année d'exploitation du Réseau STAR'T par RDB Thonon, filiale du Groupe RATP Dev et de Borini Développement, choisie par Thonon Agglomération pour être délégataire de son service public de transport public pour une durée de 7 ans à compter du 1^{er} janvier 2022.

2 évolutions majeures du Réseau STAR'T ont été mises en place durant l'année 2024 impulsant des restructurations commerciales importantes :

- La mise en place de dessertes renforcées de l'est thononais en avril 2024 avec les évolutions des lignes B, C et le lancement de la nouvelle ligne T à destination de la commune d'Armoy ;
- Le renforcement des dessertes des communes périphériques de l'agglomération avec le lancement des lignes H, J, L et P au mois de septembre 2024.

Ces modifications ont été couronnées d'un succès commercial franc comme vous pourrez le découvrir dans la suite de ce rapport annuel.

Pour préparer activement la transition énergétique de la flotte de véhicules de Thonon Agglomération, une expérimentation d'un autobus électrique de marque HEULIEZ a été menée durant l'été 2024. Ce test en grandeur nature est la première brique indispensable pour permettre une projection sereine et efficiente de Thonon Agglomération dans son choix pour la transition énergétique du Réseau STAR'T. En parallèle de ce test, des études de faisabilité de transition du site d'exploitation ont été réalisées.

L'année 2024 a vu la concrétisation du projet d'infrastructure phare du contrat avec la livraison à Thonon Agglomération et la mise en service du site d'exploitation : un outil moderne au service de la mobilité nouvelle du territoire. Ce dernier a été inauguré le 17 septembre 2024 par M. Le Président ARMINJON en présence de personnalités locales mais aussi de M. REYNAUD, Directeur de RATP DEV France et Suisse.

Pour clôturer cette année, une restructuration aussi imprévue que complète du Réseau STAR'T a été mise en œuvre à la rentrée scolaire 2024. Cette nouvelle évolution importante du réseau a permis d'accompagner la ville de Thonon-les-Bains dans sa transition énergétique avec le lancement de travaux d'installation d'un réseau de chaleur urbain.

Une année de concrétisations commerciales, pleine de réalisations et de rebondissements !

B. La présentation du service délégué

1. L'AVENANT 4

Cet avenant signé le 23 avril 2024, est la concrétisation des réflexions conjointes menées par les services de Thonon Agglomération et les équipes de RDB Thonon.

Cette étape formalise le lancement de la première ligne territoriale restructurée (la ligne T), la modification profonde de la ligne C afin de desservir efficacement l'est thononais et le renfort de la ligne B avec des trajets plus directs entre le quartier de Vongy et le centre-ville de Thonon-les-Bains tout en desservant les quartiers denses de Chatelard et d'Aricoques.

Pour finaliser ce changement d'offre, une course supplémentaire a été mise en place entre le port de Rives et le P+R Ermitage le soir. Cette course supplémentaire a été mise en place à la suite de nombreuses demandes de salariés travaillant à Lausanne.

Ont été intégrés les évolutions des recettes de trafic en lien avec les évolutions des charges d'exploitation.

2. L'AVENANT 5

i. Le Réseau STAR'T

Cet avenant signé le 1^{er} septembre 2024, a marqué l'étape de restructuration la plus importante : le renfort des dessertes territoriales de Thonon Agglomération.

Les lignes H, J, L et P ont remplacé respectivement les lignes 151, 152, 141 et NB. Elles ont vu, à cette occasion, leurs offres renforcées aussi bien en amplitude qu'en nombre de courses durant la journée. Cette étape importante matérialise le désenclavement des communes périphériques de Thonon Agglomération.

Ont été intégrés les évolutions des recettes de trafic en lien avec les évolutions des charges d'exploitation.

	Km Commerciaux	Lignes Urbaines	Lignes Territoriales	Lignes Scolaires	Heures Conduite
Avenant 3	1 157 084	663 645	298 908	194 531	90 096
Avenant 4	1 286 822	758 772	365 089	162 961	100 507
Variation Avenant 3	11,21%	14,33%	22,14%	-16,23%	11,56%
Avenant 5	1 410 644	756 320	490 465	163 859	107 545
Variation Avenant 4	9,62%	-0,32%	34,34%	0,55%	7,00%

Tableau 1 : Avenants / Evolution des grandeurs productives

ii. Le service VéloSTAR'T

Cet avenant signé le 4 juin 2024, acte le doublement de la flotte de Vélos à Assistance Electrique. Elle sera désormais de 300 VAE renforçant l'engagement de Thonon Agglomération dans l'accompagnement de ses concitoyens dans l'exploration de l'électromobilité, une forme de mobilité alternative et innovante.

Ont été intégrés les évolutions des recettes de trafic en lien avec les évolutions des charges d'exploitation.

3. LES CHIFFRES CLES DE L'ANNEE 2024

	2024	2023	Evolution
Exploitation			
Kilomètres "urbain"	754 482	678 130	11,3%
Kilomètres "territorial"	489 993	336 360	45,7%
Kilomètres "scolaire"	163 807	193 101	-15,2%
Kilomètres "funiculaire"	38 866	37 099	4,8%
Marketing / Communication			
Nombre d'abonnés "STAR'T"	2 412	2 326	3,7%
Nombre d'abonnés "scolaire"	3 466	2 955	17,3%
Trafic	1 626 337	1 438 347	13,1%
Urbain	960 330	975 691	-1,6%
Funiculaire	250 469	249 837	0,3%
Scolaire	221 432	122 568 (4 mois)	NS
Territorial	195 040	90 251	116,1%
Recettes commerciales	1 209 778	1 128 103	7,2%
dont Recettes "Scolaire"	223 995	197 723	
Parc			
Nombre de véhicules "urbain"	24	18	33,3%
Age moyen "urbain"	4,1	4,3	-4,7%
Nombre de véhicules "territorial"	18	22	-18,2%
Age moyen "territorial"	7,7	6,2	24,2%
Nombre de véhicules "scolaire"	26	19	36,8%
Age moyen "scolaire"	7,1	8,3	-14,5%

Tableau 1 : Réseau STAR'T / Chiffres clé 2024

Les éléments saillants de 2024 sont :

- L'arrivée de 6 véhicules de marque IVECO et de type CROSSWAY LE. Aucune réforme n'a été effectuée en 2024 portant le nombre de véhicules urbains mis à disposition à 24 ;
- L'effet de la restructuration sur les lignes B, C avec une progression des kilomètres urbains de plus de 6% mettant fin à la non-desserte de l'est thononais par le Réseau STAR'T ;
- L'effet de la restructuration des lignes territoriales avec la H, J, L, P, et T avec une progression de plus de 41% de l'offre kilométrique commerciale à destination des communes extérieures de Thonon Agglomération ;
- La mise en place des nouvelles lignes territoriales a permis d'adapter les lignes scolaires et donc d'en diminuer les kilomètres de 10% ;
- En neutralisant le trafic scolaire des lignes territoriales, nous obtenons une progression aux alentours de 55% de leur trafic commercial avec 6 350 voyages supplémentaires durant le dernier quadrimestre 2024.

4. PRINCIPAUX INDICATEURS D'ACTIVITE (RATIO UTP)

	Moyenne UTP 2022	2024	2023
Exploitation			
Kilomètre par habitant	19,80	13,58	11,10
Voyages par habitant	24,10	14,88	13,89
Voyages par kilomètre	1,20	1,12	1,20
Kilomètre par agent roulant	24 421	28 688	25 784
Finance			
Recette par voyage "commercial"	0,53	0,70	0,71
Recette par kilomètre "commercial"		0,94	1,07
Dépense par voyage	3,20	4,10	4,31
Dépense par kilomètre	4,18	4,61	4,98
Taux de couverture de dépenses	16,70	18,15	18,23

Tableau 2 : Ratios UTP / Évolutions 2023 et 2024

Les principaux ratios du réseau sont en progrès. Ils sont cependant fortement impactés par les travaux de la rentrée 2024. La baisse drastique de la fréquentation occasionnelle associée à une baisse des recettes commerciales en sont les principales raisons. Les autres items tel que les kilomètres commerciaux parcourus sont, eux aussi impactés mais dans une moindre mesure.

Nous avons donc une pression négative sur les ratios du Réseau STAR'T en fin d'année 2024 gommant la performance des modifications d'offres menées durant l'année écoulée.

i. Le ratio « Recette / Voyage »

Ce ratio est constant entre les années 2023 et 2024 pour s'établir à 0,70 € par voyage commercial, c'est-à-dire hors scolaire. La stagnation de ce ratio est directement liée à l'impact des travaux sur le Réseau STAR'T.

Ce ratio est cependant d'un excellent niveau car il est 35% supérieur à la moyenne des agglomérations de moins de 100 000 habitants montrant le dynamisme potentiel du Réseau STAR'T.

ii. Le ratio « Recette / Kilomètre »

Ce ratio baisse de près de plus de 12% en 2024. Encore une fois, les travaux du territoire sont la cause de cet effondrement.

Les restructurations des lignes urbaines et territoriales intervenues en 2024 ont accru significativement la production kilométrique tandis que les recettes commerciales s'effondraient sur le dernier quadrimestre en raison de la désertion du réseau principalement par les voyageurs occasionnels.

iii. Le ratio « Voyage / Kilomètre »

Ce ratio baisse de près de 6% en 2024. Encore une fois, les travaux du territoire sont la cause de cet affaissement.

La restructuration des lignes urbaines et territoriales intervenues en 2024 ont accru significativement la production kilométrique alors que le trafic commercial s'est effondré à partir de septembre 2024 (-11% sur le dernier

quadrimestre 2024 par comparaison à 2023) pour aboutir à une augmentation annuelle de 6,8% alors que les kilomètres commerciaux parcourus ont augmenté de 7%.

iv. Le ratio « Dépense / Kilomètre »

Ce ratio baisse de plus de 7% entre 2023 et 2024. Il est le reflet de la baisse d'improductivité des conducteurs en lien avec les 2 phases de restructuration intervenues en 2024.

v. Le taux de couverture

Bien que d'un très bon niveau par rapport à la moyenne de l'UTP pour s'établir à 18,15%, il est en baisse par rapport à 2023 de près de ½ point.

Cette baisse a été minimisée par un excellent début d'année sur l'ensemble du réseau et une saison funiculaire en progrès alors que le dernier quadrimestre a vu les recettes commerciales s'effondrer fortement.

C. Les évolutions de l'offre de mobilité

1. AVRIL 2024, UNE AMELIORATION DES DESSERTES EST ET SUD

i. La nouvelle ligne C

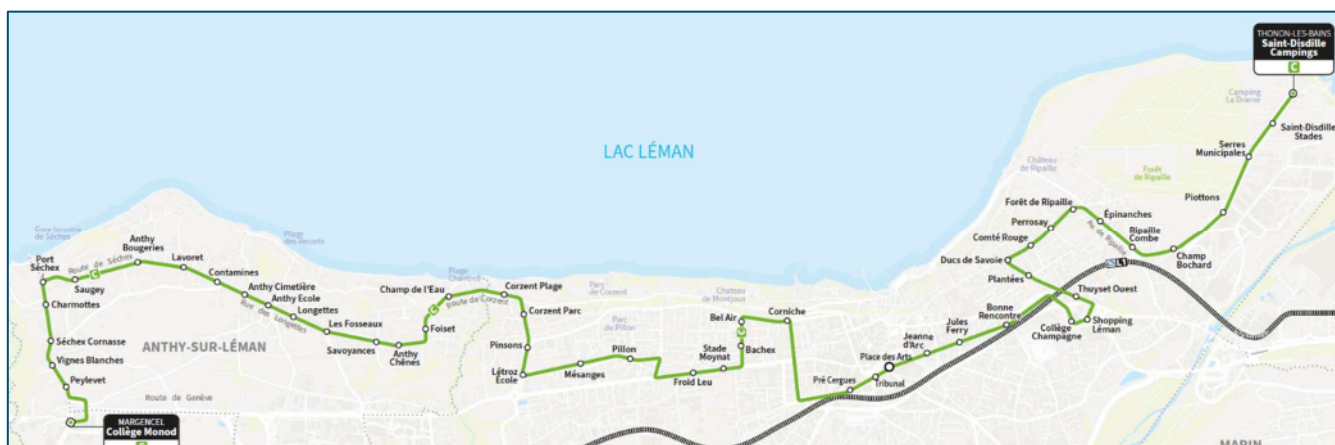


Figure 1 : Plan de la nouvelle ligne C

La ligne C, qui effectuait précédemment la liaison entre le collège de Margencel et le centre-ville de Thonon-les-Bains, a vu son offre renforcée en proposant une augmentation de 20% des kilomètres parcourus durant les périodes scolaires et de 80% durant les vacances scolaires.

Son itinéraire a été simplifié dans le centre-ville de Thonon-les-Bains pour en améliorer sa qualité de service et plus particulièrement sa régularité.

En complément, elle a été prolongée jusqu'à Saint-Disdille en passant par les quartiers de Concise et de Ripaille. Ces quartiers, qui n'étaient jusque-là pas desservis par les lignes du Réseau STAR'T, ont ainsi bénéficié d'une offre substantielle répondant à des besoins de mobilité collégalement identifiés.

Les habitants de ces quartiers ont ainsi pu profiter d'une offre de transport importante, au tarif du Réseau STAR'T, et ont pu rejoindre n'importe quel endroit de Thonon Agglomération à moindre frais par rapport à la situation précédente qui les obligeait à emprunter le réseau EVA'D.

ii. La nouvelle ligne B

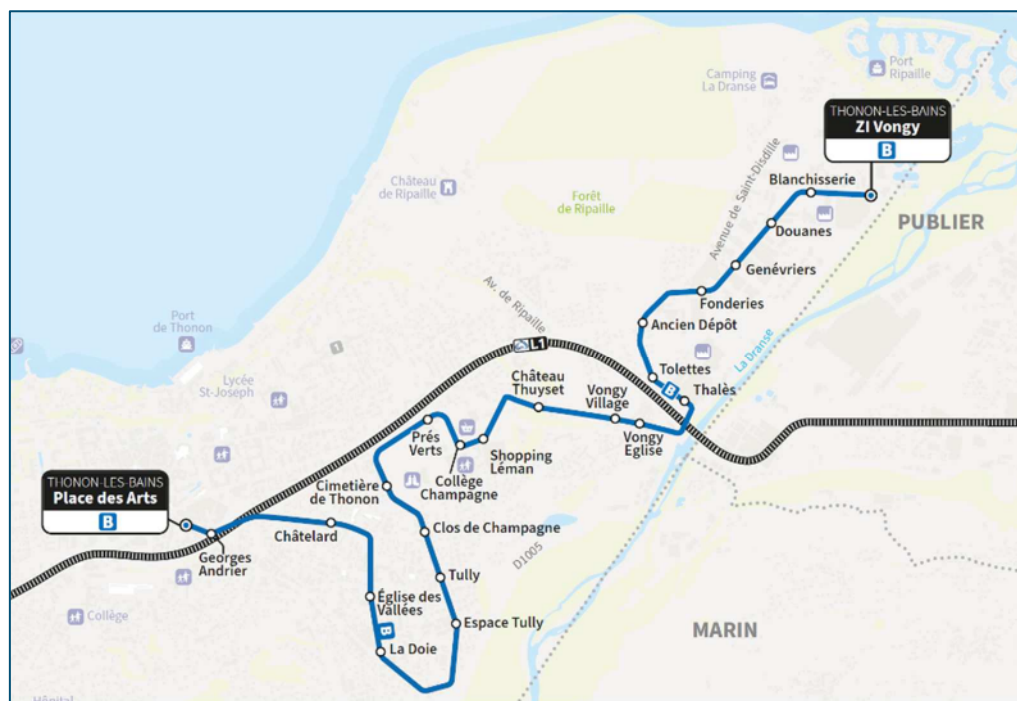


Figure 2 : Plan de la nouvelle ligne B

La ligne B, qui était précédemment la seule ligne desservant les quartiers est thononais, propose des trajets plus directs entre le quartier de Vongy, de Tully et le centre-ville de Thonon-les-Bains via les quartiers d'Aricoques et de Châteland.

A l'instar de la ligne C, les quartiers de Concise et de Ripaille qui étaient exclusivement desservis par les lignes du réseau EVA'D se sont vu offrir une offre importante de mobilité aux tarifs du Réseau STAR'T. Les avantages pour les habitants de ces quartiers sont donc importants à tout point de vue.

Cette ligne verra une nouvelle évolution en 2025 avec une offre renforcée.

Elle pourrait aussi être amenée à changer de terminus dans Thonon-les-Bains pour desservir le site des Hôpitaux du Léman, Georges Pianta. Ainsi, cette ligne B modifiée relierait l'est thononais directement au pôle de soins principal de Thonon Agglomération.

PERSPECTIVE
2025

iii. La nouvelle ligne T

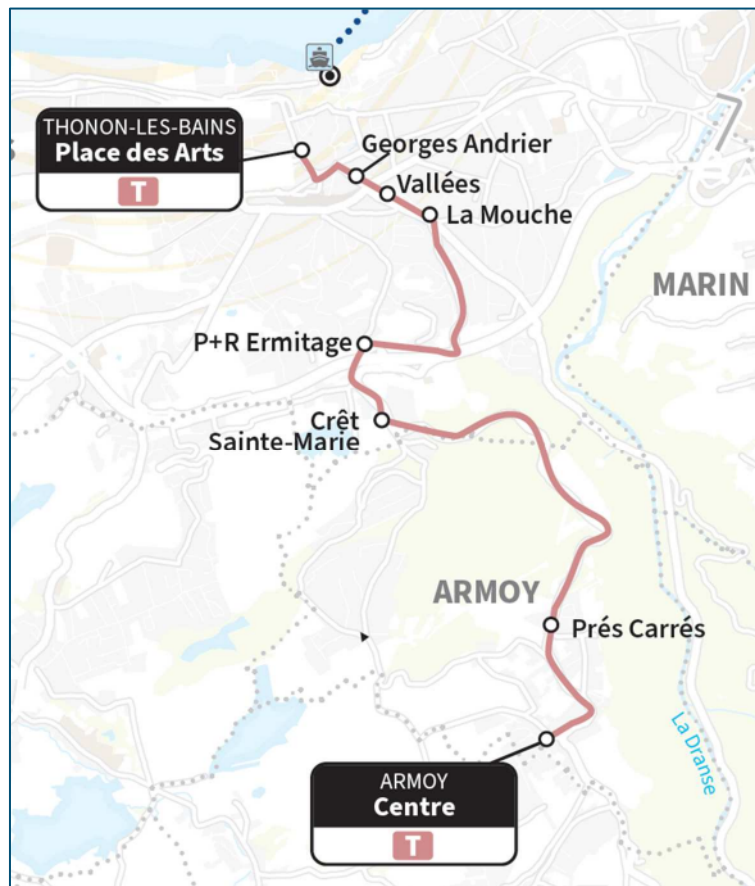


Figure 3 : Plan de la nouvelle ligne T

Avant la mise en place de cette nouvelle ligne, la commune d'Armoiry n'était pas desservie par le Réseau STAR'T.

C'est donc dans ce contexte qu'une nouvelle liaison a été mise en place dès le mois d'avril 2024 : la ligne T reliant Armoiry au centre-ville de Thonon-les-Bains.

Outre la desserte d'Armoiry, cette ligne propose également une nouvelle possibilité aux habitants du quartier de l'Ermitage de Thonon-les-Bains de rejoindre le cœur de l'agglomération. Pour accompagner au mieux ce développement, la ville de Thonon-les-Bains a décidé d'ouvrir l'usage du parking relais aux delà des seuls abonnés de la CGN. Dorénavant, tout abonné du Réseau STAR'T, en faisant la demande lors de la souscription de son abonnement annuel, pourra accéder à ce parking gratuitement.

Pour renforcer l'intermodalité du Réseau STAR'T en permettant aux usagers du Léman Express de rejoindre la gare de Thonon-les-Bains, la ligne T propose un départ toutes les heures entre 05h50 et 19h40 du lundi au vendredi. En parallèle, les horaires des lignes scolaires desservant Armoiry ont été adaptés.

Cette ligne, initialement prévue pour désenclaver simultanément les communes du Lyaud et d'Armoiy, n'a pas pu faire son terminus dans la commune du Lyaud en raison d'une problématique d'aménagement. Une solution a été mise en place par la commune du Lyaud en décembre 2024. La ligne T sera donc prolongée, vers la commune du Lyaud et ses habitants, en 2025.

iv. Le renfort de la ligne NL

L'offre de cette ligne a évolué avec l'ajout d'une course supplémentaire depuis le port de Rives vers le P+R de l'ermitage en soirée. Le dernier départ depuis le port est dorénavant à 20h28 au lieu de 19h28.

Cette adaptation fait suite à des demandes de salariés travaillant sur Lausanne en horaires atypiques (comme les personnels soignants) et nécessitant donc une augmentation de l'offre de service.

2. SEPTEMBRE 2024, UNE AMELIORATION MAJEURE DE LA DESSERTE TERRITORIALE

Etape importante de l'évolution du réseau, les modifications des lignes territoriales marquent l'arrivée d'un nouveau paradigme : une desserte accrue des communes extérieures de Thonon Agglomération. Par ce biais, l'accessibilité de nombreux points d'intérêt de Thonon Agglomération comme la ZAE des Bracots a été améliorée. Simultanément, une optimisation des correspondances avec les trains en gare de Bons en Chablais et Machilly a été construite.

i. La nouvelle ligne H



Figure 4 : Plan de la nouvelle ligne H

La ligne H est l'évolution contractuelle de la ligne 151. Elle relie les Agglomération de Thonon et d'Annemasse avec des évolutions majeures mises en œuvre, permettant des économies substantielles pour Thonon Agglomération :

- Fin de la desserte commerciale systématique de la gare d'Annemasse avec un report vers le réseau TAC au niveau du parking relais ALTEA de Cranves-Sales situé à l'entrée d'Annemasse Agglomération. Ce parking relais est desservi par la ligne BHNS du réseau TAC : la ligne TANGO ;
- Maintien des dessertes des établissements scolaires 3 fois par jour ;
- Arrêt du cabotage sur les communes des Saint-Cergues et de Juvigny en maintenant la desserte de la gare de Machilly et son nouveau parking relais.

Cette nouvelle ligne fonctionne avec 24 courses du lundi au vendredi réparties entre 6h40 et 19h30 et le samedi avec 19 courses réparties entre 6h40 et 19h30.

Cette offre ne varie pas entre les différentes périodes de l'année exceptée pour les courses spécifiques à destination des établissements scolaires d'Annemasse Agglomération. La stabilité de cette offre commerciale accroît son attractivité : les mêmes horaires toute l'année, un gage de tranquillité dans la programmation de son déplacement.

En moyenne par jour, nous avons une augmentation des kilomètres commerciaux de 98% soit quasiment un doublement de l'offre commerciale à destination des voyageurs.

ii. La nouvelle ligne J

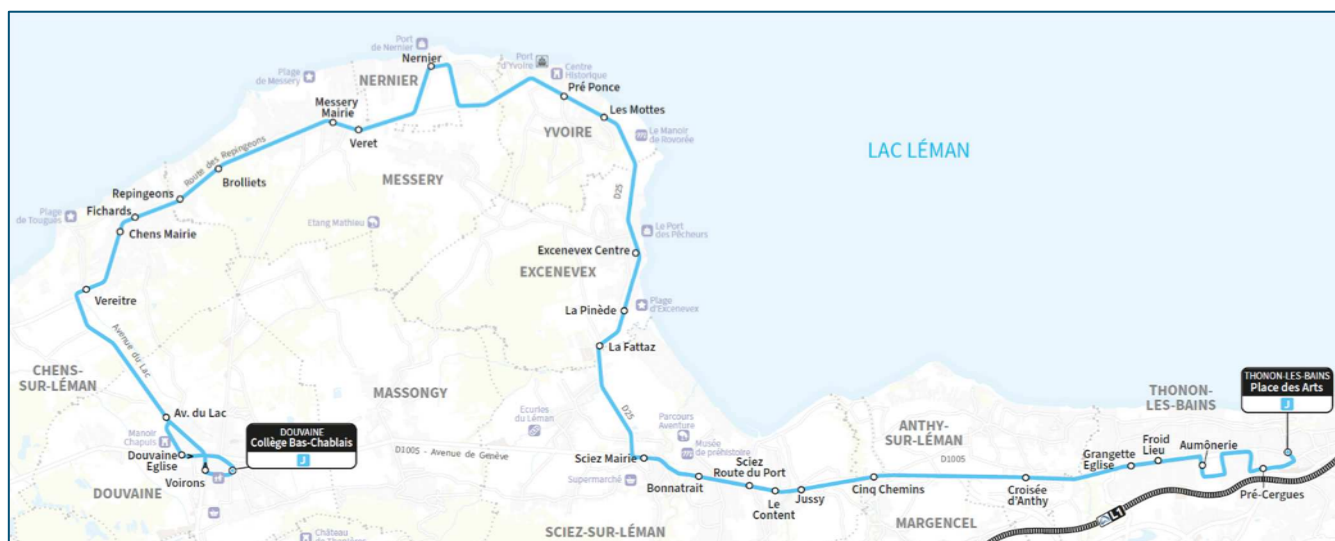


Figure 5 : Plan de la nouvelle ligne J

La ligne J est l'évolution contractuelle de la ligne 152. Elle relie Thonon-les-Bains à Douvaine en desservant toutes les communes lacustres de la presqu'île. Son offre a été fortement renforcée toute l'année avec 23 courses quotidiennes du lundi au vendredi réparties entre 6h10 et 19h30 et 18 courses le samedi réparties entre 6h32 et 18h38.

Il est important de noter, dans un but d'augmenter son attractivité, que son offre est constante toute l'année et pourra même être renforcée durant la période estivale pour améliorer l'accès aux plages de la presqu'île depuis les communes de Thonon Agglomération.

En moyenne par jour, nous avons une augmentation des kilomètres commerciaux de 78%. La presqu'île devient maintenant accessible toute l'année avec une offre attrayante et performante.

iii. La nouvelle ligne L

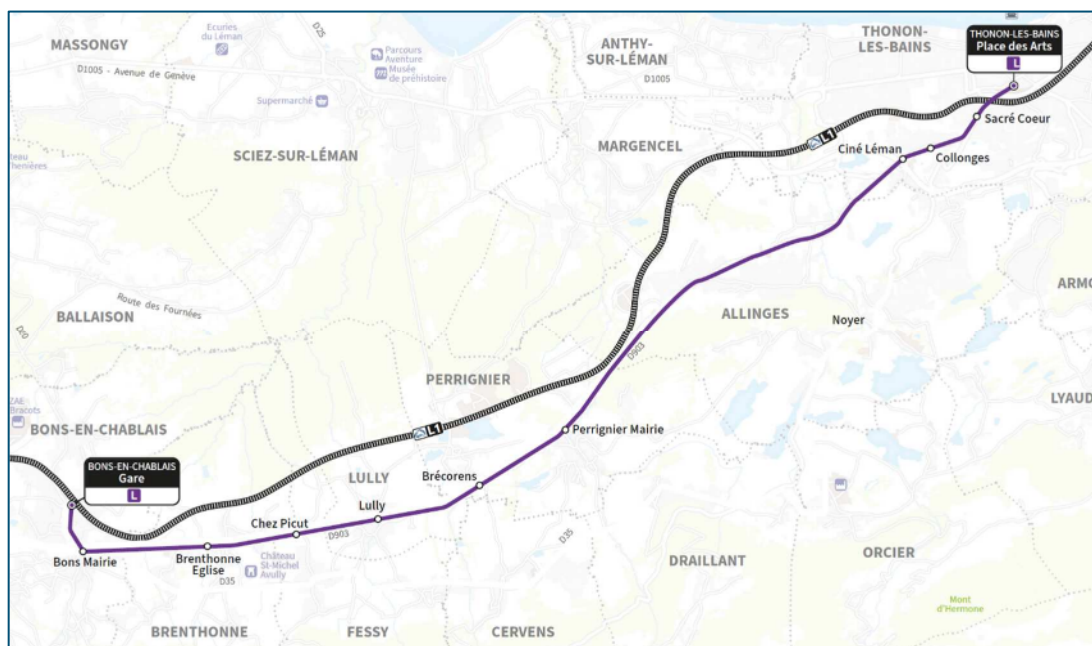


Figure 6 : Plan de la nouvelle ligne L

La ligne L est l'évolution contractuelle de la ligne 141. Elle relie Thonon-les-Bains à Bons-en-Chablais via le pôle d'échange multimodal de la gare de Perrignier. Elle dessert les communes se situant le long de la route départementale 903. Son offre a été renforcée toute l'année avec 21 courses quotidiennes du lundi au vendredi réparties entre 5h53 et 18h55 et 14 courses le samedi réparties entre 6h50 et 18h20.

Cette offre a été conçue pour assurer les correspondances en gare de Bons-en-Chablais car environ un tiers des flux générés par le train est au départ de cette gare tandis que 9% l'est depuis la gare de Perrignier (données fournies par la SNCF). Les correspondances en gare de Perrignier ne sont pas garanties afin de maîtriser le budget du contrat et par extension, la contribution financière de Thonon Agglomération.

En moyenne par jour, nous avons une augmentation des kilomètres commerciaux de 71%. Cette nouvelle offre renforce le lien des communes desservies avec les gares de Thonon-les-Bains et de Bons-en-Chablais.

iv. La nouvelle ligne P

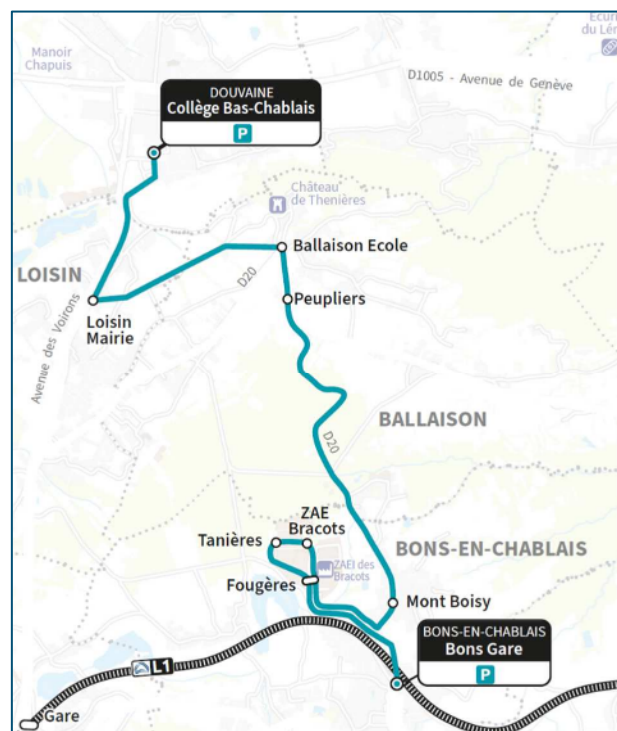


Figure 7 : Plan de la nouvelle ligne P

Cette ligne se substitue à la Navettes des Bracots et relie les communes de Douvaine et de Bons-en-Chablais en passant par la commune de Ballaison. Elle permet donc d'assurer une première desserte partielle Nord / Sud du territoire ainsi qu'une irrigation de la ZAE des Bracots depuis plusieurs origines importantes : la gare de Bons-en-Chablais mais aussi le cœur des communes de Douvaine et Ballaison.

Son offre est constituée de 32 courses quotidiennes du lundi au vendredi réparties entre 6h05 et 19h10 ainsi que de 13 courses le samedi réparties entre 7h05 et 19h05.

3. SEPTEMBRE 2024, UNE REFONTE COMPLETE

A la suite d'une réunion menée le 23 juillet 2024 avec les services de la ville de Thonon-les-Bains, une phase importante de travaux de transition énergétique de la ville a été annoncée. Le démarrage était planifié à partir du milieu du mois de septembre 2024 pour une période de presque 12 mois : la mise en place d'un réseau de chaleur urbain.

Ces travaux, à très fort impact sur le territoire, consistent à installer une chaufferie « biomasse » et son réseau de tuyauteries permettant le raccordement des principaux bâtiments publics et quartiers d'habitations de la ville.

La pose des différents équipements nécessite l'ouverture de 12 km de chaussées dans le cœur urbain de la ville.

Il a donc été demandé au délégataire, en l'espace de 5 semaines, de mettre en place un réseau restructuré dans sa totalité (y compris les lignes scolaires), de mettre à jour tous les supports d'information à destination des voyageurs et de lancer une campagne de communication massive pour accompagner au mieux nos usagers. (cf chapitre M.5)

i. La stratégie de restructuration du réseau pour faire face aux travaux

Une solution a été cherchée pour ne pas changer le réseau tous les mois en accompagnement de l'avancée des travaux. Cette stratégie visait à mettre en place une habitude longue de plusieurs mois après une phase de déstabilisation importante.

Pour ce faire, 2 pôles commerciaux ont été mis en place durant l'été 2024 : le pôle GANDER et le pôle CRETE.

Cette solution permet de ne pas faire rentrer les lignes dans le cœur des travaux et de maintenir une stabilité relative du réseau sur une période de plus de 8 mois.



Figure 8 : Plan de l'adaptation du réseau en 09.2024

Ce nouveau réseau « stable » dans son principe de fonctionnement a un inconvénient majeur : la fin des correspondances quai à quai au niveau du cœur du réseau qu'était la Place des Arts. Les temps de correspondance à pied sont plus compétitifs que les lignes régulières reliant les 2 pôles. Par exemple, la ligne A (ligne la plus forte du réseau) relie les pôles GANDER et CRETE en 13 minutes sans intégration des temps d'attente. Le temps de marche entre ces 2 lieux est de 15 minutes rendant la correspondance en transport moins compétitive et par extension rendant le Réseau STAR'T moins attractif.

Il est important de mettre en valeur que l'aménagement de ces 2 sites stratégiques a été fait en un temps record grâce à la mobilisation des équipes de la ville de Thonon-les-Bains mais aussi de Thonon Agglomération.

ii. Le pôle de CRETE



Figure 9 : Réseau « Travaux » / Plan pour les usagers Pôle CRETE

Ce pôle situé sur la place de Crète à Thonon-les-Bains accueille les lignes régulières et les adaptations scolaires provenant de l'est et du sud de l'agglomération.

Il est composé de 10 quais et d'un espace de régulation réparti entre les différents réseaux desservant Thonon Agglomération : le Réseau STAR'T bien sûr mais aussi les lignes régionales et la SNCF.

iii. Le pôle de GANDER



Figure 10 : Réseau « Travaux » / Plan pour les usagers Pôle GANDER

Ce pôle, placé dans la rue Gander, se situe à proximité du collège J.J. Rousseau et du lycée de la Versoie.

Il accueille les lignes provenant du nord et de l'ouest de l'agglomération. Il est composé de 6 quais et accueille les lignes du Réseau STAR'T et les lignes scolaires de la région et du réseau EVA'D.

D. Les évolutions de l'offre de services

1. JUILLET 2024, LE NOUVEL OPEN PAYMENT AVEC MATAWAN

A la suite de l'annonce faite par l'industriel MATAWAN de mettre fin à la solution billettique ACTOLL, un projet de basculement technique et commercial a été mené dès le début de l'année 2024.

La première phase de ce projet de bascule s'est achevée en juillet 2024 avec la modification des équipements destinés à l'open payment.

De nouveaux valideurs de marque Flowbird ont été installés, testés et mis en service.

Les valideurs précédents sont, quant à eux, réservés à la validation de tous les formats de tickets et des cartes sans contact STAR'T.

Cette transition a été fluide et sans difficulté pour nos usagers grâce à l'accompagnement mis en place par les conducteurs du Réseau STAR'T ainsi que la communication réalisée à destination des voyageurs.



Figure 11 : Les nouveaux valideurs Open Payment

2. NOVEMBRE 2024, LE RENFORCEMENT DE L'OFFRE VELOSTAR'T

A la suite du succès commercial de ce service de location moyenne et longue durée de Vélos à Assistance Electrique, Thonon Agglomération a souhaité marquer son engagement vers l'électromobilité et les mobilités alternatives en doublant la flotte de VAE : 300 VAE pour le Réseau STAR'T !!!

Les 140 personnes identifiées sur la liste d'attente ont été contactées afin de les avertir de l'arrivée de nouveaux VAE.

Le succès de ce service se confirme d'année en année : une belle « succes story » !

E. L'entreprise délégué - RDB Thonon

1. ORGANIGRAMME

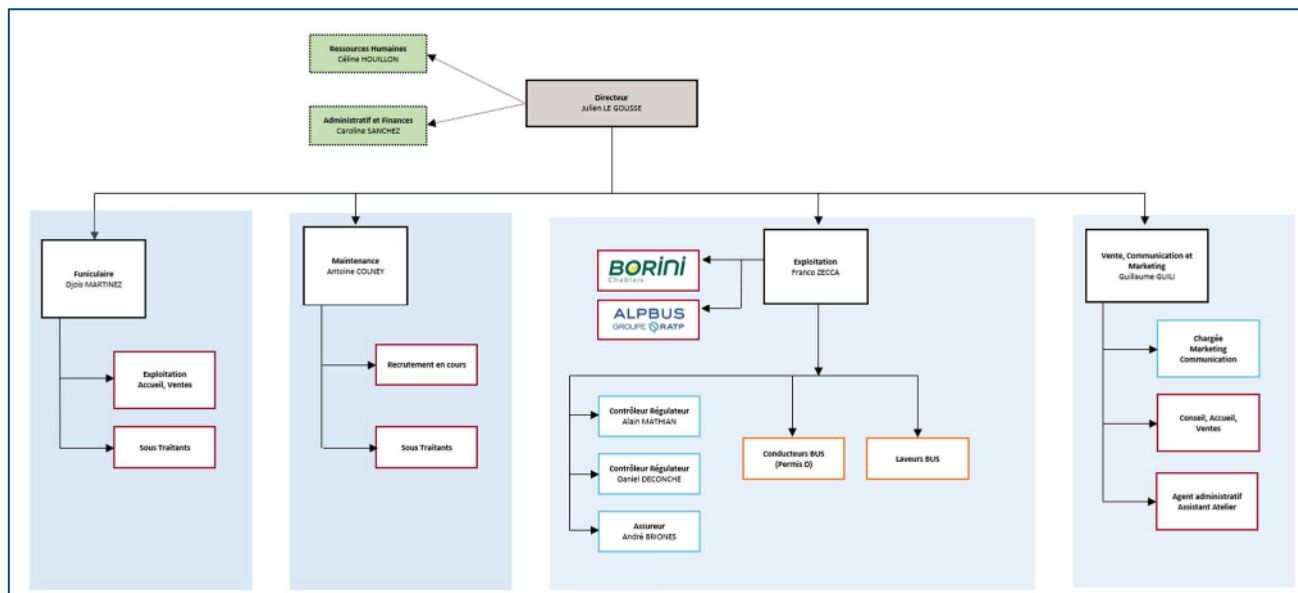


Figure 12 : RDB Thonon / Organigramme au 31.12.2024

2. PERSONNEL DE STRUCTURE

i. Suivi des ETP

	Avenant 6	2024	Ecart	2023
Direction	0,60	1,00		1,00
Directeur	0,60	1,00	0,40	1,00
Encadrement d'Exploitation	3,80	4,00		4,00
Responsable Exploitation	0,60	1,00	0,20	1,00
Agent de maîtrise d'Exploitation	3,20	3,00	-0,20	3,00
Maintenance	2,90	2,70		3,01
Responsable Maintenance	0,80	1,00	-0,20	1,00
Mécanicien	1,10	0,00	-1,10	0,31
Technicien propreté/entretien	1,00	1,70	0,70	1,70
Marketing et relation clients	4,30	5,07		4,18
Responsable Marketing et relations clients	0,60	1,00	0,77	1,00
Chargé Marketing et relations clients	0,50	1,00	0,20	0,20
Agent d'accueil, information et vente	3,20	3,07	-0,13	2,98
Administratif, RH et Finances	1,00	0,96		1,00
Agent Administratif, RH et Finances	1,00	0,96	-0,04	1,00
Total	12,60	13,73	1,13	13,19

Tableau 3 : RDB Thonon / Effectifs « Structure »

Les effectifs de structure augmentent de 1,1 ETP entre les exercices 2023 et 2024 sous l'impulsion de l'augmentation de la flotte de VAE et d'un renfort de la fonction communication de l'entreprise pour accompagner Thonon Agglomération et ses projets.

En parallèle, RDB Thonon porte toujours les quote-parts de l'encadrement non prévues au contrat pour l'équivalent de 1,4 ETP.

Il est important de préciser qu'il s'agit d'une photographie des effectifs salariés de RDB Thonon. Elle ne représente pas la totalité des ressources mise à contribution telle que les intérimaires sollicités dans le cadre de l'accompagnement des travaux (pour 15 k€ en 2024) ni du prestataire de maintenance (pour 108 k€ en 2024).

ii. Absentéisme

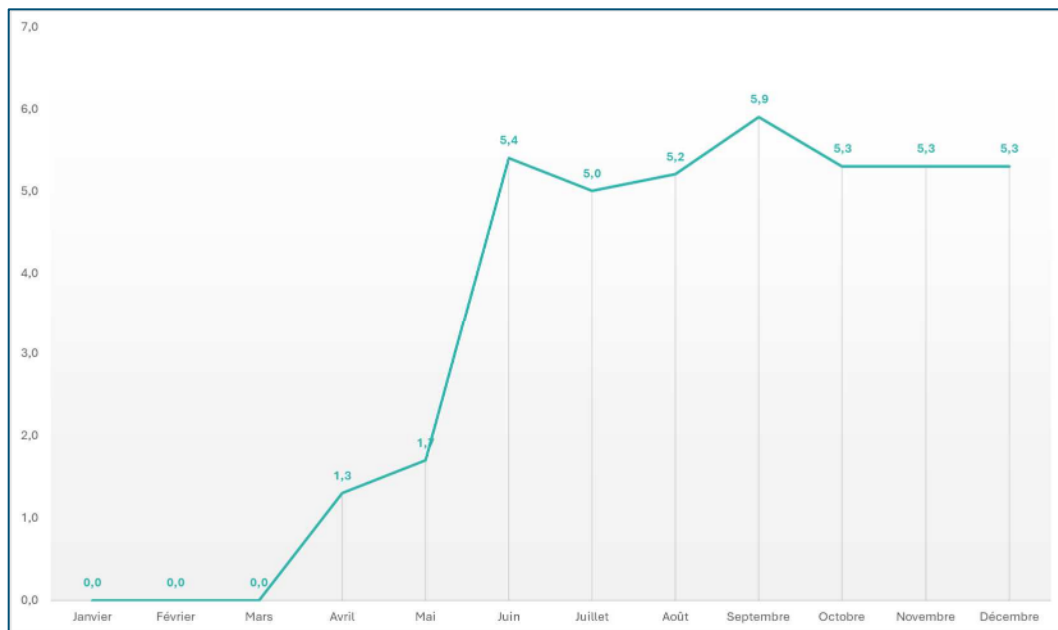


Figure 13 : Evolution de l'absentéisme « Structure » en 2024

Le taux d'absentéisme du personnel de structure s'établit à 3,5% en 2024.

Le pic intervenu au mois de juin est lié à l'absence d'un des 2 personnels affectés au nettoyage des véhicules. Cette absence n'a pas eu d'impact sur la qualité de service globale de réseau. En effet, il était renforcé par du personnel intérimaire au besoin.

iii. Taux de rotation des effectifs

Un seul départ est intervenu en 2024 : un contrôleur d'exploitation pour un départ à la retraite.

iv. Répartition Homme / Femme

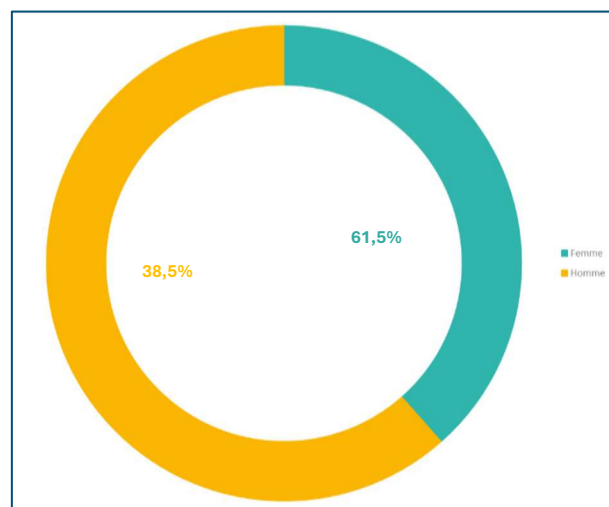


Figure 14 : Répartition Femme / Homme « Structure » en 2024

3. PERSONNEL DE CONDUITE

i. Suivi des ETP

	Avenant 6	2024	Ecart	2023
Personnel de Conduite	28,20	25,71	-2,49	26,82
Conducteur polyvalent	0,60	0,00		0,48
Assureur	1,00	1,00		1,00
Conducteurs (Hors Intérimaire)	26,60	24,44		25,34
Conducteurs (Intérimaire)	0,00	0,27		

Tableau 4 : RDB Thonon / Effectifs « Conduite »

Le total des ressources affectées à la conduite est de 24,7 ETP pour un engagement contractuel de 26,6 ETP.

2 raisons principales expliquent cette performance :

- Tout d'abord un taux d'encadrement préalablement important permettant un remplacement aisé des conducteurs avec un maintien d'une présence durant toute l'amplitude du service ;
- Un absentéisme faible.

ii. Absentéisme

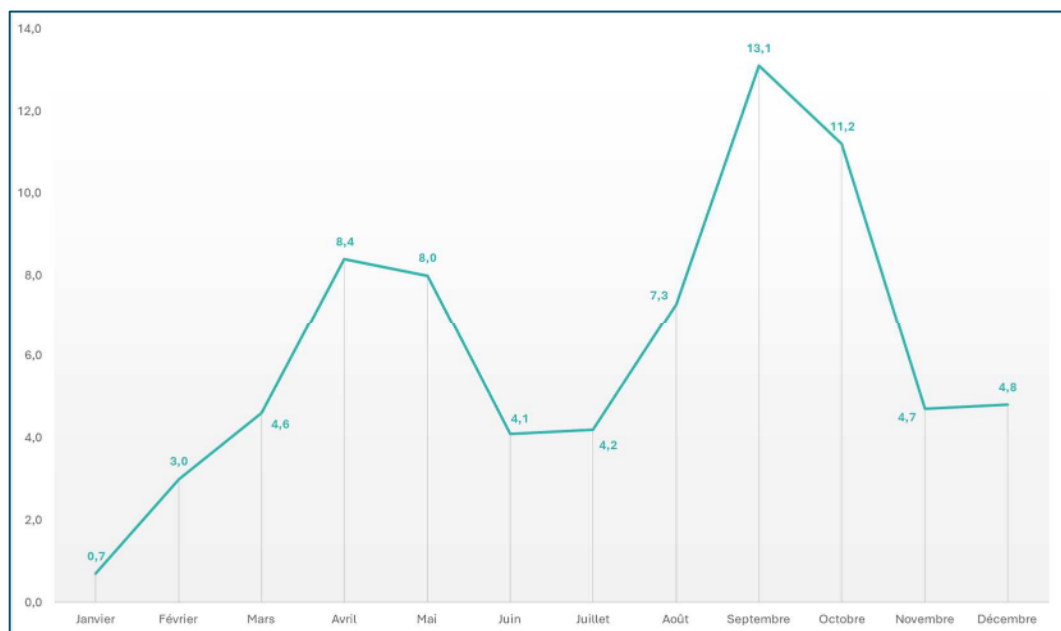


Figure 15 : Evolution de l'absentéisme « Conducteurs » en 2024

La moyenne de 2024 s'établit à 6,2% pour une moyenne de 6,3% en 2023. Nous notons donc une stabilisation de cet indicateur à un niveau bas pour la profession.

Le pic des mois de septembre et d'octobre sont liés à 2 absences de longue durée : 1 pour accident de sport et l'autre maladie de plus de 45 jours consécutifs.

iii. Taux de rotation des effectifs

	Janvier	Février	Mars	Avril	Mai	Juin	Juillet	Août	Septembre	Octobre	Novembre	Décembre
Entrée	0	1	1	2	0	0	2	0	1	2	0	1
Sortie	0	1	0	0	0	0	1	3	0	0	0	2
Solde Turn Over	0	0	1	2	0	0	1	-3	1	2	0	-1
Capacité à conduire	24,0	23,9	24,9	24,8	25,6	25,6	26,8	25,3	24,1	26,6	26,0	26,7
Besoin de couverture	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6	26,6
Solde Turn Over	-2,6	-2,8	-1,7	-1,8	-1,0	-1,0	0,2	-1,3	-2,5	0,0	-0,6	0,0

Tableau 5 : Taux de rotation des effectifs « Conduite » en 2024

L'année 2024 se solde avec 10 entrées pour 7 sorties soit un solde positif de 3 conducteurs.

Le taux de rotation des effectifs de conduite est donc de 37% pour 2024 contre 23% en 2023.

iv. Répartition Homme / Femme

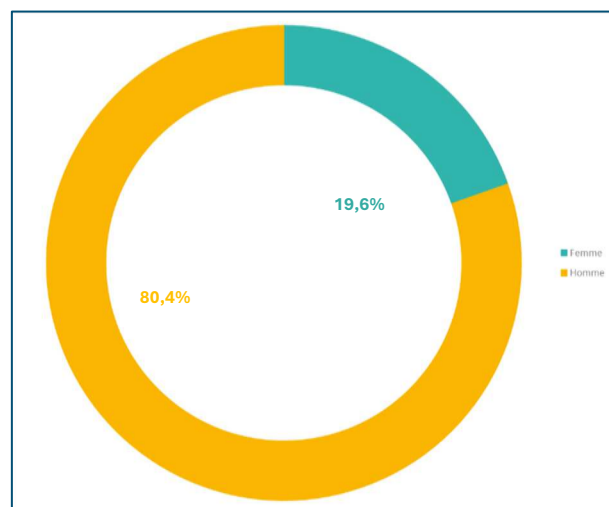


Figure 16 : Répartition Homme / Femme « Conduite » en 2024

Le taux de féminisation du personnel de conduite de RDB Thonon est supérieur de presque 2 points à la moyenne de la profession qui est de 17,8%.

4. PERSONNEL DU FUNICULAIRE

i. Suivi des ETP

	Avenant 6	2024	Ecart	2023
Funiculaire	6,90	4,94	-1,96	4,57
Encadrement	1,30	0,93		0,90
Agent polyvalent	5,20	3,61		3,27
Mécanicien	0,40	0,40		0,40

Tableau 6 : RDB Thonon / Effectifs « Funiculaire »

Bien que l'effectif soit inférieur aux prévisions contractuelles, nous notons une augmentation de 0,37 ETP principalement sur les agents polyvalents. C'est le reflet des renforts estivaux qui ont été plus importants qu'en 2023 afin de gérer au mieux les problèmes opérationnels en lien avec les liaisons sécuritaires wifi. Cela a permis d'éviter une mise en tension extrême de l'équipe comme cela avait été le cas durant l'été 2023.

ii. Absentéisme

Cette équipe n'a connu aucun jour d'absence en 2024.

iii. Taux de rotation des effectifs

Le seul départ intervenu dans cette équipe est la démission de la responsable intervenue en décembre 2024. Elle a été remplacée en décembre de la même année.

iv. Répartition Homme / Femme

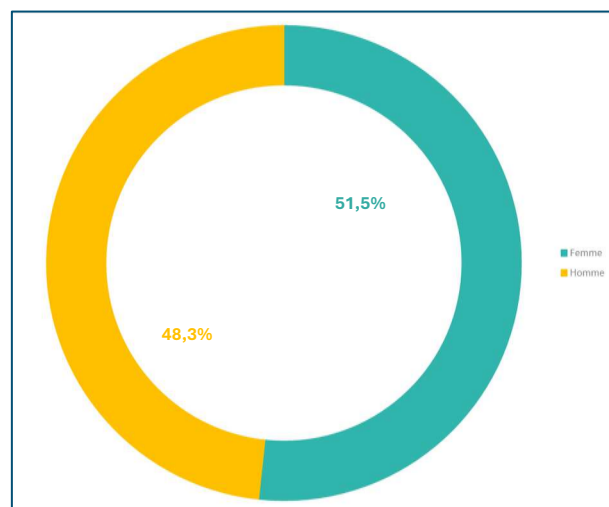


Figure 17 : Répartition Homme / Femme « Funiculaire » en 2024

5. PLAN DE FORMATION 2024

Les collaborateurs de RDB Thonon ont été formés à 79 reprises pour un volume de 293 heures.

Nous obtenons donc une durée moyenne de formation par collaborateur de presque 6 heures.

Les conducteurs ont été formés à 44 reprises tandis que les autres personnels à 35 reprises.

Le principal écart entre le plan défini au contrat pour l'année 2024 concerne les Formations Continues Obligatoires. Cet écart est de 228 heures pour l'année 2024. Ces formations sont extrêmement difficiles à planifier lors des phases d'appel d'offre car elles dépendent directement du taux de rotation des effectifs de conduite ainsi que des profils recrutés.

Les répartitions des formations par population et par typologie sont les suivantes :

	Nombre	Heures	Contrat 2024
Obligatoire	3	105	333
Formation Continue Obligatoire	3	105	333
Sécurité	12	52	66
Premiers secours	3	21	31
Formation aux dépistage des stupéfiants	3	12	
Equipier Première Intervention (EPI)	5	12	28
Sauveteur Secouriste du Travail	1	7	7
Relation Clients	17	80	116
Prévention du risque conflictuel	5	28	42
CGN - Présentation des nouvelles offres	3	9	
Programme DevTouch			28
Formation Réseaux Sociaux	2	8	0
Sensibilisation Handicap	7	35	46
Métiers	51	71	77
Outils Industriels	8	24	14
Management Opérationnel			14
Sensibilisation aux Risques Psychosociaux			21
Fraude et Assermentation			28
Open Payment	43	47	

Tableau 7 : Formation 2024 / Bilan par typologie

	Nombre	Heures
Personnel Conduite	44	182
Formation Continue Obligatoire	3	105
Prévention du risque conflictuel	4	21
Premiers secours	3	21
Equipier Première Intervention (EPI)	3	4
Sensibilisation Handicap	5	21
Open Payment - Parcours Clients	26	10
Personnel Hors Consuite	35	111
Prévention du risque conflictuel	1	7
Equipier Première Intervention (EPI)	2	8
Sauveteur Secouriste du Travail	1	7
Sensibilisation Handicap	2	14
Gestion et Utilisation Charge en carburant	4	16
Gestion et Supervision de la station de recyclage des eaux	4	8
Formation Réseaux Sociaux	2	8
CGN - Présentation des nouvelles offres	2	6
Open Payment - Les Principes	2	4
Open Payment - La Supervision	3	9
Open Payment - Le Paramétrage	2	4
Open Payment - Les Statistiques	5	10
Open Payment - Le SAV	5	10
Total	79	293
Formation Continue Obligatoire	3	105
Prévention du risque conflictuel	5	28
Premiers secours	3	21
Equipier Première Intervention (EPI)	5	12
Sauveteur Secouriste du Travail	1	7
Sensibilisation Handicap	7	35
Outils Industriels	8	24
Formation Réseaux Sociaux	2	8
CGN - Présentation des nouvelles offres	2	6
Open Payment	43	47

Tableau 8 : Formation 2024 / Bilan par population

6. ACTIONS DE RECRUTEMENT

Comme habituellement, la chargée de recrutement RATP Dev, intégrée aux équipes de la Région Auvergne Rhône Alpes Suisse basée à Annemasse, a participé à de nombreux forums et ateliers de présentation du groupe et de ses filiales ainsi que des métiers du transport de voyageurs.

A cette occasion, un flyer présentant l'entreprise RDB Thonon a été édité.



Figure 18 : Recrutement / Flyer de présentation de RDB Thonon

7. POLITIQUE BIEN-ETRE AU TRAVAIL ET LUTTE CONTRE L'ABSENTEISME

Le taux d'absentéisme, en retenant les arrêts de longue durée, est très faible et s'est établi à 4,6% soit 2 fois moins que la moyenne de la profession.

L'encadrement de RDB Thonon, sans mener d'actions particulières, veille cependant à l'adéquation vie privée / vie professionnelle par l'acceptation systématique, lorsque cela n'impacte le service aux voyageurs, des échanges de service et les jours de repos non prévus au roulement.

8. POLITIQUE D'INSERTION

Dans le cadre de notre volonté d'accompagner les collaborateurs dans l'intégration du monde professionnel, nous avons menés plusieurs actions.

La première consiste à réaliser des promesses d'embauche pour des personnes en reconversion professionnelle. Ces engagements au long court pris par RDB Thonon permettent à ces personnes de se faire financer les formations telles que le permis de conduire et la formation initiale minimum obligatoire pour devenir conducteur par l'organisme d'état France Travail. Durant l'année 2024, RDB Thonon a réalisé 3 promesses d'embauche dans ce cadre-là.

La seconde action mise en place en 2024 est l'intégration, en septembre 2024, d'une alternante au sein de l'équipe de communication. Son cursus étudiant doit l'amener à être diplômée d'un Bachelor en communication 360. Son alternance lui permet d'appliquer les connaissances théoriques apprises dans un contexte professionnel challengeant.



Figure 19 : Publication Facebook pour le recrutement d'un salarié en alternance

F. Le bilan du Réseau STAR'T

1. LE BILAN DE PRODUCTION

i. La production kilométrique théorique

La production théorique de l'avenant 6 couvrant la période de travaux s'établit à 1 410 644 kilomètres commerciaux et 1 886 371 kilomètres totaux.

Avenant5	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
Réseau STAR'T	1 410 644	1 886 371

Tableau 9 : Production théorique « Réseau STAR'T »

Nous notons une progression de +18% au total par rapport à 2023 alors que les modifications d'offre n'ont pas produit pleinement leur effet plein à la suite des mises en place d'avril et de septembre 2024. (cf chapitre C.1 et C.2)

Focus sur les lignes régulières urbaines

Avenant 5	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
Urbain	756 320	899 449
A	268 271	290 121
B	53 874	66 708
C	163 986	186 104
D	125 531	143 458
M	69 543	106 386
N	63 066	80 167
NL	6 680	19 922
ÉTÉ1	5 368	6 582

Tableau 10 : Production théorique « Urbain »

Concernant les lignes régulières urbaines, la production théorique est de 778 746 kilomètres commerciaux et de 950 336 kilomètres totaux. Cela correspond à une augmentation de près de +15% des kilomètres commerciaux par rapport à 2023.

Focus sur les lignes régulières territoriales

Avenant 5	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
Territorial	490 465	642 134
141	46 774	62 693
H	73 979	90 209
142	24 139	40 525
143	5 468	9 207
151	68 004	81 314
L	40 893	56 560
152	38 421	49 847
J	70 522	83 269
T	33 501	60 583
NB	13 173	18 685
P	40 697	48 451
152ETE	34 896	40 790

Tableau 11 : Production théorique « Territorial »

Concernant les lignes régulières territoriales, la production théorique est de 479 346 kilomètres commerciaux et de 622 944 kilomètres totaux. Cela correspond à une augmentation de plus de +45% des kilomètres commerciaux par rapport à 2023 alors que les principaux renforts d'offre n'ont été mis en place qu'en septembre 2024

Focus sur les lignes scolaires

Avenant 5	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
Scolaire	163 859	344 788

Tableau 12 : Production théorique « scolaire »

Concernant les lignes scolaires, la production théorique est de 171 910 kilomètres commerciaux et de 366 399 kilomètres totaux soit une baisse des kilomètres commerciaux de -15% avec 2 raisons : le transfert vers les lignes régulières et l'ajustement des circuits scolaires.

Focus sur le funiculaire

La production théorique kilométrique du funiculaire n'a pas fait l'objet d'un engagement contractuel.

En effet, le nombre de kilomètres est proportionnel au nombre de cycles et en période hivernal, nous réalisons des départs à la demande et non pas des départs cadencés.

Pour cet équipement, notre engagement est une durée d'ouverture au public. En 2024, cet engagement était de 3 882 heures d'ouverture.

ii. Le bilan du funiculaire

Pour l'année 2024, le temps d'immobilisation du funiculaire a été de 149,7 heures dont 107,8 en heures dites creuses. Le principal motif d'arrêt était la maintenance programmée pour 112 heures soit près de 75% du temps d'arrêt.

		Trimestre				Année
		T1	T2	T3	T4	
Bilan	Heures Réelles	705,0	956,4	1 240,7	830,4	3 732,5
	Heures Théoriques	816,0	975,0	1 258,0	833,3	3 882,3
	Disponibilité	86,4%	98,1%	98,6%	99,7%	96,1%
Production	Maintenance Programmée	24,0		2,0		26,0
	Avarie		2,5	3,3		5,8
	Météo			1,0		1,0
	Vandalisme			1,0		1,0
	Autres	1,0	4,8	3,3		9,1
	Indisponibilité Heures Pointes	25,0	7,3	10,6		42,9
	Maintenance Programmée	85,0		1,0		86,0
	Avarie	1,0	5,0	1,5	0,8	8,3
	Météo		0,3			0,3
	Vandalisme			0,4		0,4
	Autres		5,9	4,8	2,0	12,8
	Indisponibilité Heures Creuses	86,0	11,3	7,8	2,8	107,8
	Maintenance Programmée	109,0		3,0		112,0
	Avarie	1,0	7,5	4,8	0,8	14,2
	Météo		0,3			0,3
	Vandalisme			1,4		1,4
	Autres	1,0	10,8	8,1	2,0	21,8
	Indisponibilité TOTAL	111,0	18,6	17,3	2,8	149,7

iii. Les kilomètres non réalisés

Le bilan de production pour l'année 2024 est de 0,125% de kilomètres non réalisés sur l'ensemble du Réseau STAR'T. Ce résultat est le fruit d'un travail quotidien mené par les encadrants de chaque entreprise de transport assurant les services pour Thonon Agglomération.

Le tableau de synthèse ci-après donne les résultats par catégorie de pertes mais aussi par catégories de lignes.

	Techniques	Incidents	Social	Total	En %
Réseau STAR'T	538	68	1 756	2 362	0,125%
Urbain	481	25	1 332	1 839	0,204%
A	301	25	743	1 069	0,368%
B	30	0	0	30	0,045%
C	32	0	217	249	0,134%
D	49	0	164	213	0,148%
M	30	0	93	123	0,116%
N	40	0	89	129	0,161%
NL	0	0	0	0	0,000%
ÉTÉ1	0	0	26	26	0,398%
Territorial	36	42	393	472	0,073%
141	0	0	0	0	0,000%
H	0	29	0	29	0,032%
142	0	0	84	84	0,206%
143	0	0	0	0	0,000%
151	0	0	87	87	0,107%
L	0	0	53	53	0,093%
152	29	0	57	86	0,173%
J	0	0	58	58	0,070%
T	7	14	14	34	0,056%
NB	0	0	0	0	0,000%
P	0	0	41	41	0,085%
ETE2	0	0	0	0	0,000%
Scolaire	21	0	31	52	0,015%

Tableau 13 : Synthèse des kilomètres perdus

iv. Les courses non réalisées

2024 a vu 164 courses annulées pour des motifs sous la responsabilité de RDB Thonon soit 0,143%. Nous obtenons donc une production des courses contractuelles de 99,86% : un excellent résultat !

	Techniques	Incidents	Social	Total	En %
Réseau STAR'T	42	2	120	164	0,143%
Urbain	41	2	100	143	0,356%
Territorial	1	0	16	17	0,215%
Scolaire	0	0	4	4	0,026%

Tableau 14 : Synthèse des courses non réalisées

2. LE BILAN DE RDB THONON

La production kilométrique définie dans l'avenant 5 pour RDB Thonon s'établit à 627 590 kilomètres commerciaux et par extension à 737 008 kilomètres totaux. Cela représente environ 44% des kilomètres commerciaux à réaliser dans le cadre de la délégation de service public.

La répartition par lignes est la suivante :

Ligne	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
A	268 271	290 121
B	53 874	66 708
C	80 639	90 836
D	124 880	142 793
M	58 322	81 576
N	30 995	41 373
NL	5 961	17 968
ÉTÉ1	4 648	5 632
Total	627 590	737 008

Tableau 15 : RDB Thonon / Synthèse de la production

En ce qui concerne les kilomètres non réalisés, ils s'établissent à 1 638 kilomètres commerciaux pour 0,116%.

Le principal motif est lié au manque de conducteurs, impact direct du sous-effectif subi durant l'été 2024. Ce volume représente 1 142 kilomètres et 70% des kilomètres non réalisés.

Ligne	Techniques	Incidents	Social	Total
A	290	25	732	1 048
B	30	0	0	30
C	32	0	95	126
D	49	0	158	207
M	30	0	71	102
N	40	0	59	99
NL	0	0	0	0
ÉTÉ1	0	0	26	26
Total	471	25	1 142	1 638

Tableau 16 : RDB Thonon / Synthèse des kilomètres non réalisés

3. LE BILAN DE LA SOUS-TRAITANCE

La production kilométrique définie dans l'avenant 5 pour les sous-traitants s'établit à 783 054 kilomètres commerciaux et par extension à 1 149 363 kilomètres totaux. Cela représente environ 56% des kilomètres commerciaux à réaliser dans le cadre de la délégation de service public.

La répartition par lignes est la suivante :

Ligne	Kilomètres Commerciaux	Kilomètres Totaux
A		
B		
C	83 347	95 268
D	651	664
M	11 221	24 810
N	32 071	38 794
NL	720	1 954
ÉTÉ1	720	950
141	46 774	62 693
H	73 979	90 209
142	24 139	40 525
143	5 468	9 207
151	68 004	81 314
L	40 893	56 560
152	38 421	49 847
J	70 522	83 269
T	33 501	60 583
NB	13 173	18 685
P	40 697	48 451
152ETE	34 896	40 790
Scolaire	163 859	344 788
Total	783 054	1 149 363

Tableau 17 : Sous-traitants / Synthèse de la production

En ce qui concerne les kilomètres non réalisés, ils s'établissent à 724 kilomètres commerciaux pour 0,051%.

Le principal motif est lié au manque de conducteurs pour 614 kilomètres soit 85% des kilomètres non réalisés.

Ligne	Technique	Incident	Social	Total
A	10	0	10	21
B	0	0	0	0
C	0	0	123	123
D	0	0	6	6
M	0	0	22	22
N	0	0	30	30
NL	0	0	0	0
ÉTÉ1	0	0	0	0
141	0	0	0	0
H	0	29	0	29
142	0	0	84	84
143	0	0	0	0
151	0	0	87	87
L	0	0	53	53
152	29	0	57	86
J	0	0	58	58
T	7	14	14	34
NB	0	0	0	0
P	0	0	41	41
152ETE	0	0	0	0
Scolaire	21	0	31	52
Total	68	42	614	724

Tableau 18 : Sous-traitants / Synthèse des kilomètres non réalisés

4. LE TRAFIC « VOYAGEURS »

Le trafic global de l'année 2024 s'est établi à 1 626 337 voyages soit une progression de plus de +6% par rapport à l'année 2023. Cette augmentation est le fruit des 2 restructurations menées en avril et septembre 2024 ainsi que communications faites aux voyageurs pour promouvoir ces améliorations.

La plus forte hausse se situe au niveau des lignes territoriales avec un trafic de 195 040 voyages en 2024 contre 90 251 voyages en 2023. Ce doublement confirme, s'il y en avait besoin, la performance et l'utilité des améliorations menées sur les lignes territoriales en 2024.

Bien que le trafic progresse dans sa globalité, les travaux de la rentrée 2024 ont mis un frein important à l'augmentation du trafic voyageurs entre septembre et décembre 2024. Le graphique comparatif des trafics mensuels ci-après l'illustre parfaitement.

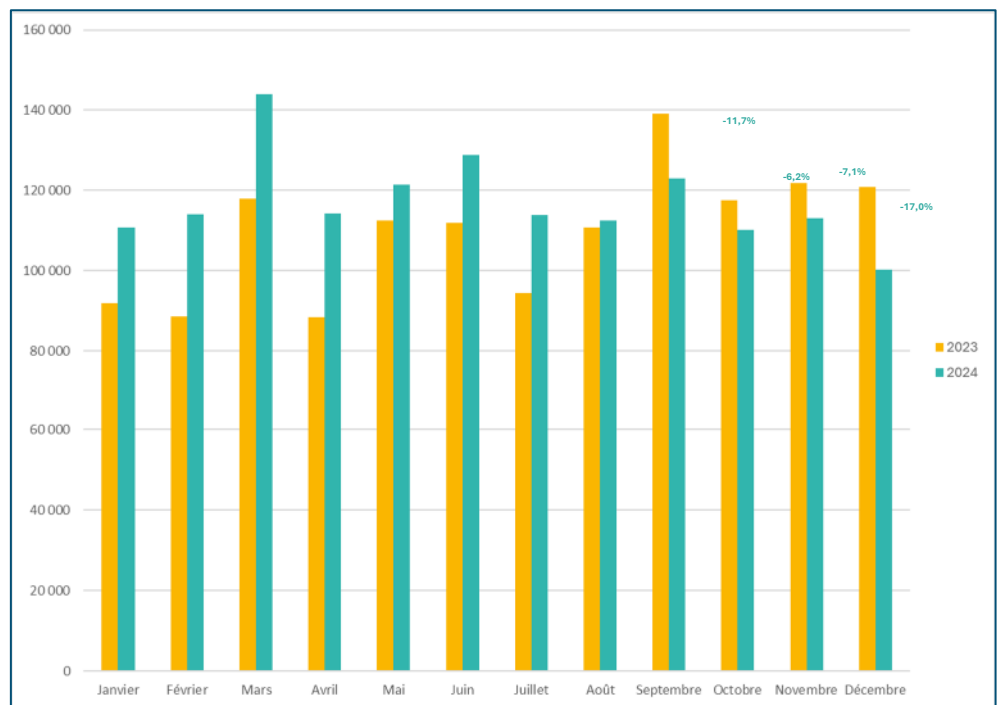


Figure 20 : Réseau / Trafics mensuels 2023 et 2024

Le réseau urbain est le plus impacté avec une baisse cumulée de son trafic de -1,6% en 2024. La disparition des correspondances quai à quai au cœur du réseau a fortement réduit l'attrait du réseau avec l'introduction de 15 minutes de correspondance forcée entre les pôles GANDER et CRETE (cf chapitre C.3).

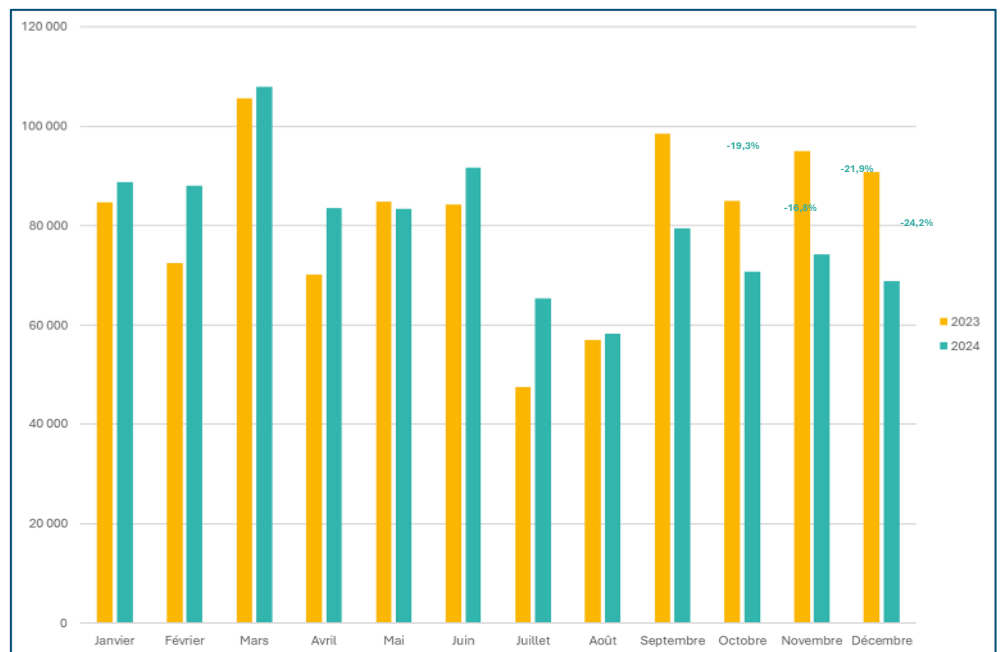


Figure 21 : Lignes urbaines / Trafics mensuels 2023 et 2024

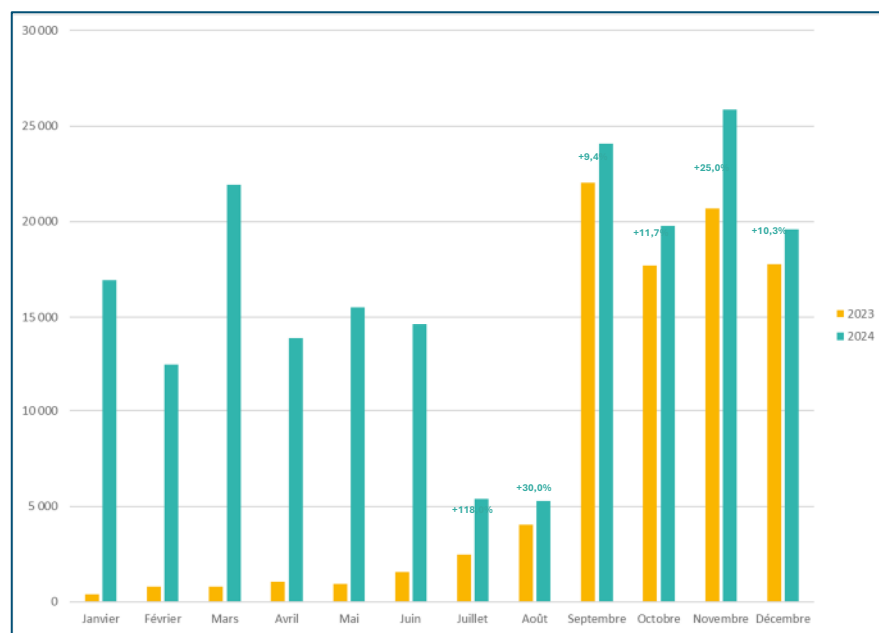


Figure 22 : Lignes territoriales / Trafics mensuels 2023 et 2024

Si ce réseau connaît arithmétiquement la plus forte progression avec plus d'un doublement du trafic cumulé entre 2023 et 2024. Il est cependant plus juste de comparer les périodes de juillet à décembre car ceux sont les 2 périodes qui ont le même périmètre de comptage. En dehors de cette période, le trafic de l'année 2023 sur les lignes territoriales n'intégraient pas les abonnés scolaires.

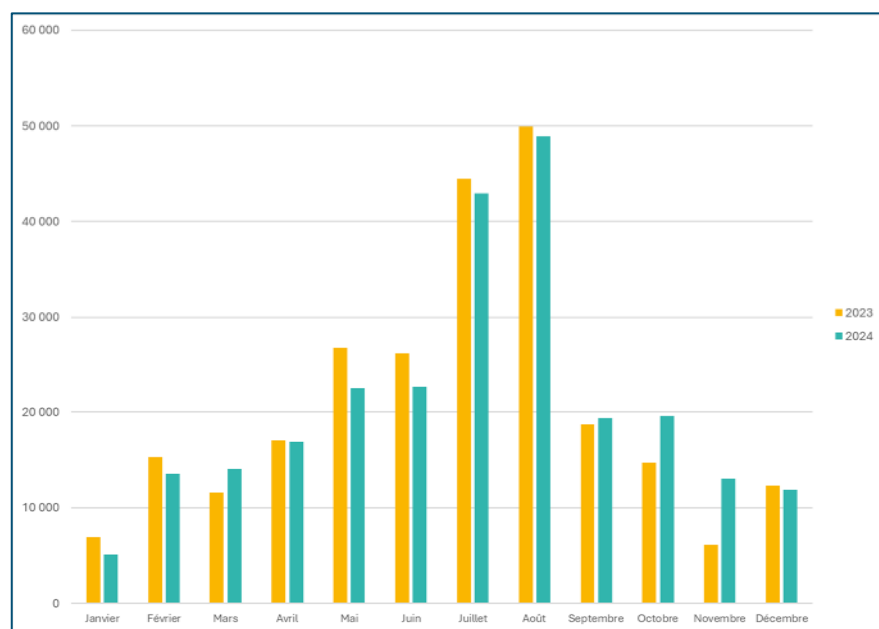


Figure 23 : Funiculaire / Trafics mensuels 2023 et 2024

Le trafic funiculaire est, quant à lui, globalement stable avec une progression de +0,25% avec une saisonnalité légèrement différente. Cette dernière s'explique par les variations de conditions météorologiques d'une année à l'autre.



Figure 24 : Réseau / Comparaison des trafics 2023 et 2024

Afin de mesurer les impacts des différents événements survenus en 2024, nous allons analyser les indicateurs de trafic selon 2 périodes distinctes. La première couvre le début de l'année jusqu'à la reprise la rentrée scolaire. La seconde couvre donc la fin de l'année 2024 et la période de travaux au cœur de la ville de Thonon-les-Bains.

La totalité des graphiques exposés ci-après marquent clairement la différence entre ces 2 périodes.

i. Le bilan de janvier à août 2024

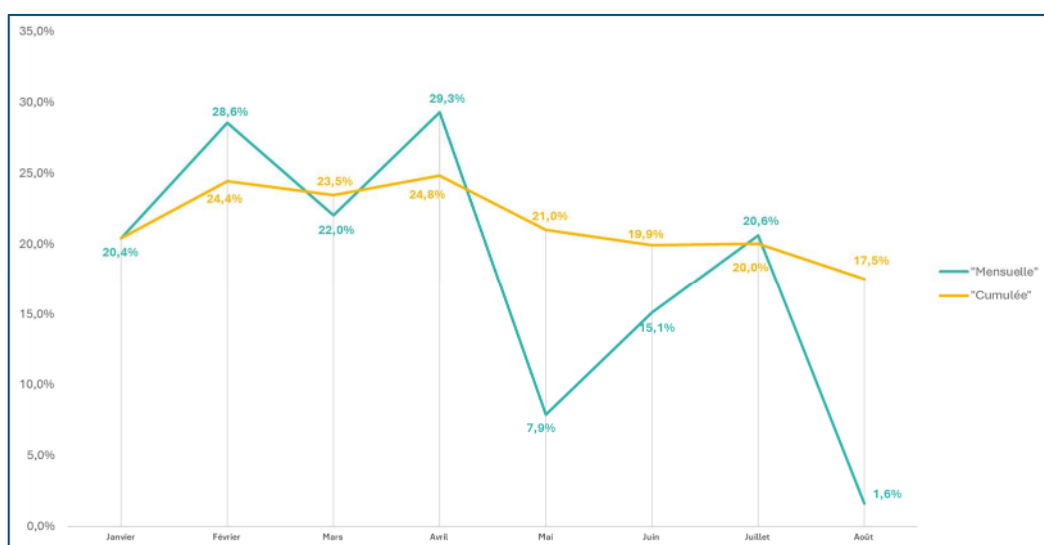


Figure 25 : Réseau / Comparaison du trafic de janvier à août 2023 et 2024

La performance du réseau sur cette période oscille entre +1,6% pour le mois d'août à +29,3% au mois d'avril 2024.

L'augmentation cumulée sur cette période est donc de +17,5%.

La croissance du trafic du premier trimestre (+23,5%) a été soutenue par la restructuration des lignes M et N intervenue en 2023. Cela confirme l'utilité de ces nouvelles offres avec un trafic cumulé de 26 660 voyages en 2024 contre 15 771 voyages en 2023 sur la même période : une hausse vertigineuse de près de +70% !

Tandis que le trafic à partir du mois d'avril (+16,5%) est soutenu pour les améliorations apportées sur les lignes B et C et le lancement de la ligne T.

ii. Le bilan de septembre à décembre 2024

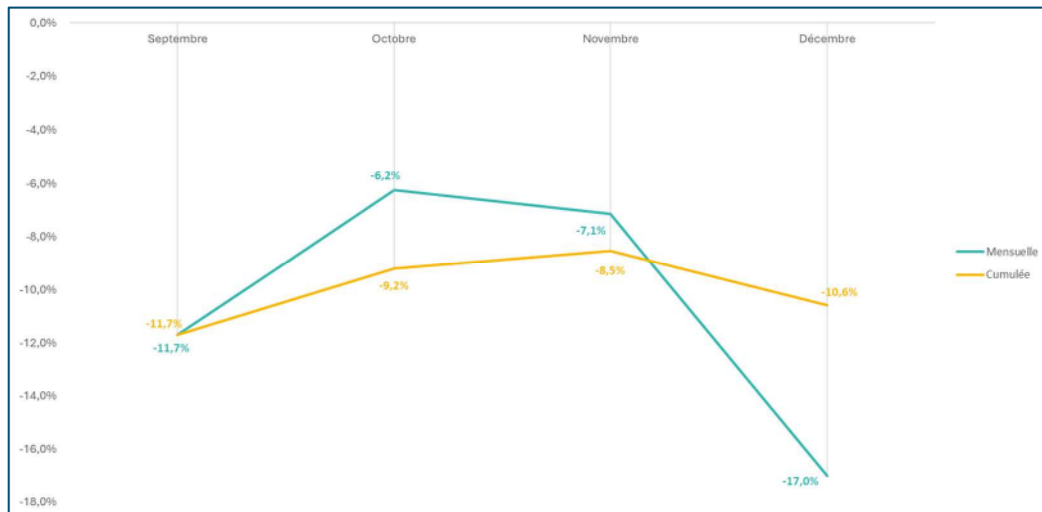


Figure 26 : Réseau / Comparaison du trafic de septembre à décembre 2023 et 2024

Le Réseau STAR'T a subi des perturbations extrêmement importantes sur cette période avec le lancement des travaux du réseau de chauffage urbain de la ville de Thonon-les-Bains.

Nous constatons une baisse cumulée de -10,6% du trafic avec une comparaison mensuelle qui va d'une baisse de -6,2% à -17,0%.

Les impacts de cette fin d'année péjorent très fortement les excellents résultats constatés durant le début d'année 2024. Ils ont aussi complètement masqué les améliorations apportées aux habitants des villages périphériques de l'agglomération qui ont été mises en place en septembre 2024.

5. LES VENTES COMMERCIALES

Les ventes pour l'année 2024 s'établissent à 1 253 817 € HT qui se répartissent à 1 209 778 € HT pour le Réseau STAR'T et 44 040 € HT pour les titres Léman Pass. Les recettes du Réseau STAR'T augmentent de +2,23% par rapport à 2023.

En parallèle, les kilomètres commerciaux ont augmenté de +16,8% donnant une élasticité à l'offre de l'ordre 15% ce qui est une réelle performance à la vue de la chute des ventes commerciales intervenue dans le dernier quadrimestre.

L'effondrement sans précédent des ventes à partir du lancement des travaux dans la ville de Thonon-les-Bains explique intégralement ce ratio.

Sur le dernier quadrimestre 2024, nous avons constaté :

- Une baisse de -28,1% des ventes d'abonnements ;
- Une baisse de -11,7% des ventes de titres occasionnels ;
- Une baisse globale des ventes globales de -10% en neutralisant les ventes des abonnements scolaires.

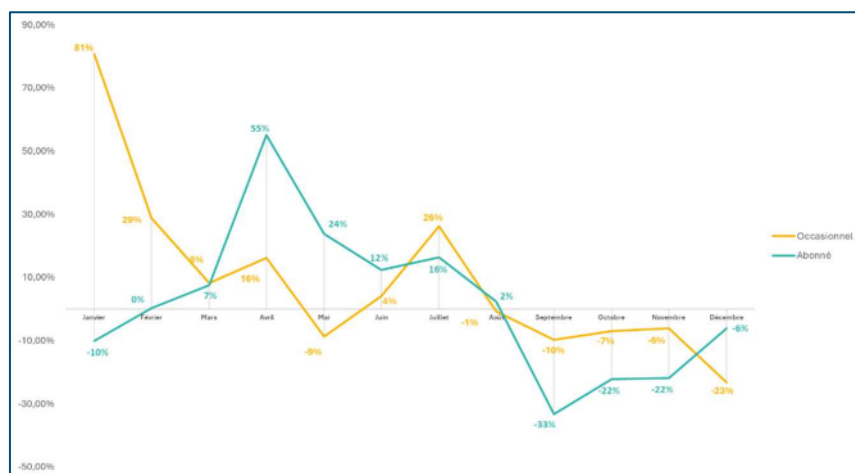


Figure 27 : Comparaison mensuelle des ventes entre 2023 et 2024

La comparaison mensuelle montre bien les changements de comportement intervenus durant l'année 2024.

Cette année début par une explosion des ventes occasionnelles avec en parallèle un tassement des ventes d'abonnements. Au fur et à mesure de l'avancement de l'année et de la confiance portée à l'offre du Réseau STAR'T, les usagers occasionnels (consommant la mobilité au voyage) migrent vers des solutions d'abonnement pour obtenir le pic de +55% en avril en lien avec la mise en service des lignes B, C et T.

Le second quadrimestre voit une stabilisation des indicateurs avec des variations de vente des titres occasionnelles impulsées par le funiculaire.

Le dernier quadrimestre 2024 démontre l'impact majeur des travaux sur les ventes avec une baisse de -33% des ventes d'abonnements qui s'installe dans la durée car décembre se conclut avec une baisse de -6% des ventes.

En parallèle, les ventes de titres occasionnelles sont aussi en baisse avec un impact situé entre -6% et -10% pour s'effondrer à -23% en décembre. Cette chute est la traduction d'une désertion massive du Réseau STAR'T.

La dynamique décrite est clairement visible dans la courbe de comparaison cumulée des ventes qui lisse les effets saisonniers.

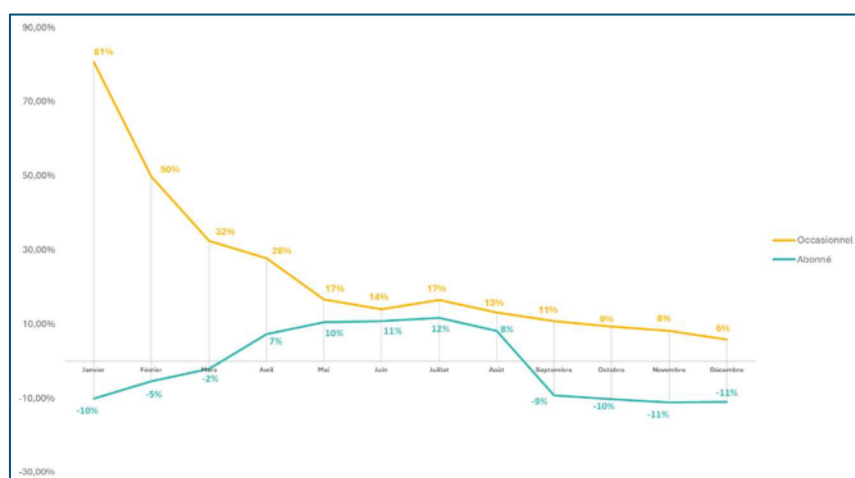


Figure 28 : Comparaison cumulée des ventes entre 2023 et 2024

i. Par titre

Titre Unitaire et Carte journée « Zone A »

Cette analyse est importante car elle marque l'usage du Réseau STAR'T dans la partie la plus dense.

La variation entre 2023 et 2024 s'établit à + 37 208 € HT soit +7,4% sur l'année 2024.

Comme beaucoup d'indicateurs en 2024, sa performance montre 2 temporalités différentes avec la rentrée scolaire comme point de bascule. Nous retrouvons de nouveau l'impact des travaux du réseau de chaleur urbain de la ville de Thonon-les-Bains.

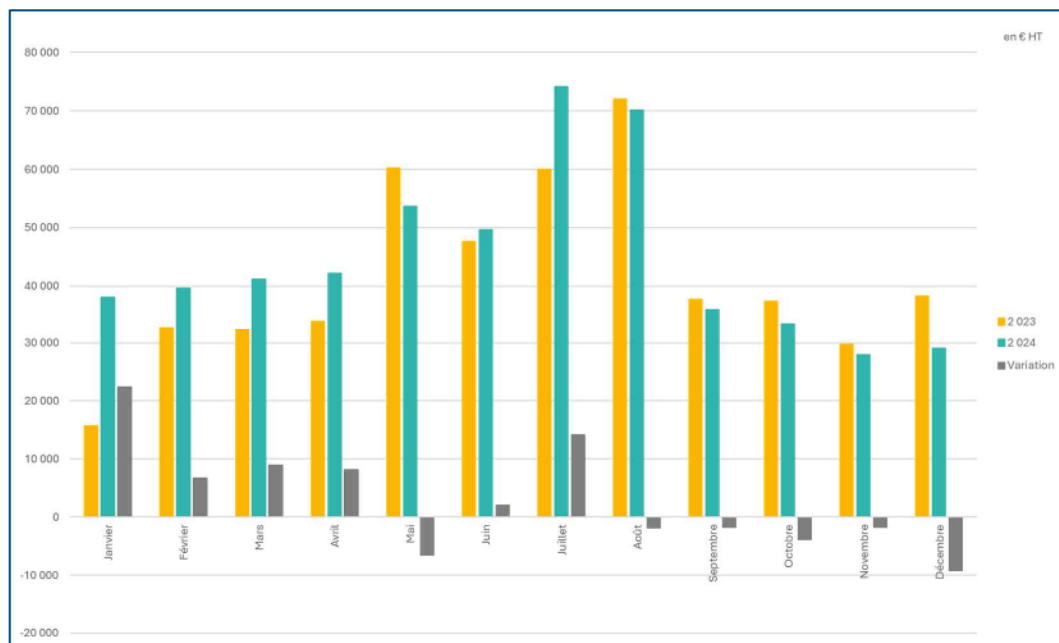


Figure 29 : Zone A / Comparaison mensuelle des ventes de titres unitaires entre 2023 et 2024

Titre Unitaire et Carte journée « Toutes Zones »

Nous retrouvons la même philosophie de variation durant l'année 2024 car les titres vendus pour la mobilité en Zone A représentent plus de 95% du volume de titres vendus annuellement.

L'année 2024 se solde avec une augmentation du volume de ventes de +5,8% pour un montant de +34 055 € HT.

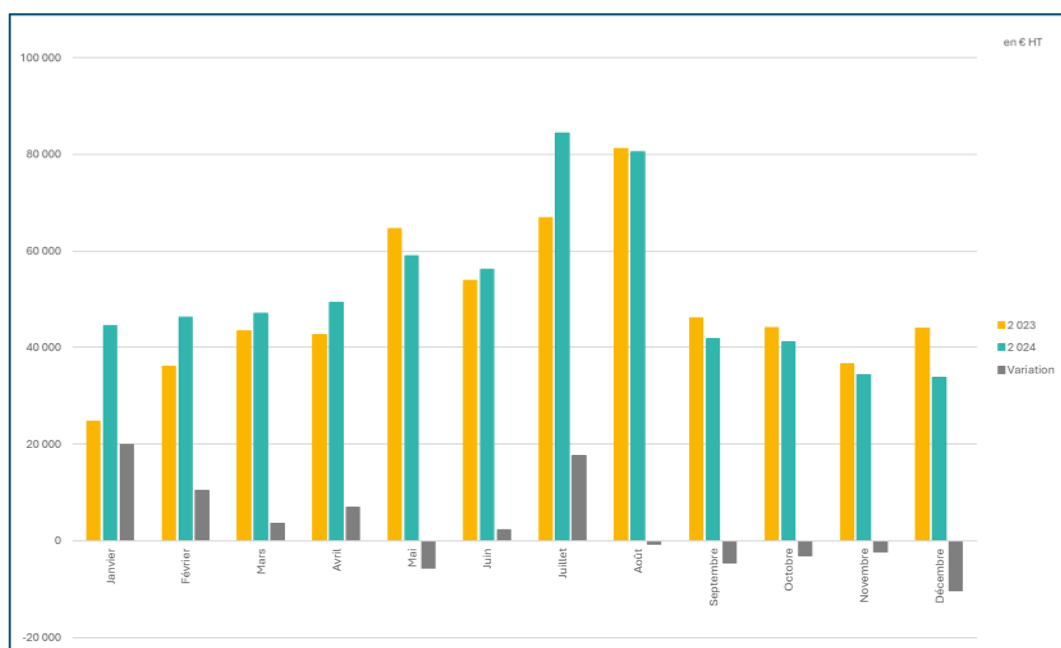


Figure 30 : Toutes Zones / Comparaison mensuelle des ventes de titres unitaires entre 2023 et 2024

Abonnements « Zone A »

Nous retrouvons la même philosophie de variation durant l'année 2024 car les titres vendus pour la mobilité en Zone A représentent le plus gros du volume de titres vendus annuellement.

Contrairement en ventes de titres unitaires, l'année 2024 se solde avec une contraction du volume de ventes de - 11,1% pour un montant de -33 273 € HT.

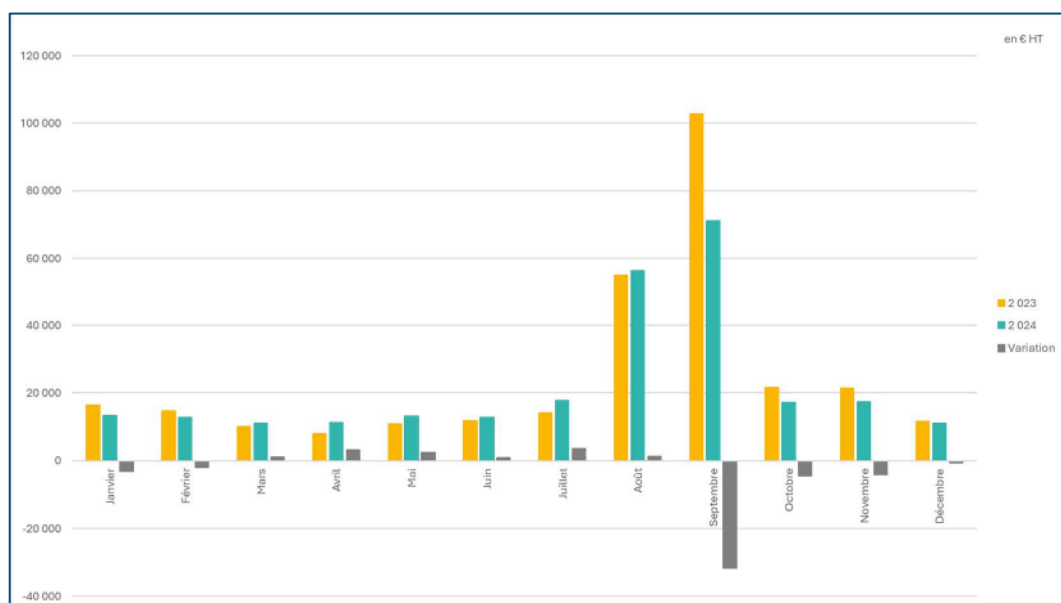


Figure 31 : Zone A / Comparaison mensuelle des ventes d'abonnements entre 2023 et 2024

Abonnements Toutes Zones

Nous retrouvons la même philosophie de variation durant l'année 2024 car les titres vendus pour la mobilité en Zone A représentent plus de 95% du volume de titres vendus annuellement.

Contrairement en ventes de titres unitaires, l'année 2024 se solde avec une contraction du volume de ventes de -10,9% pour un montant de -38 774 € HT.

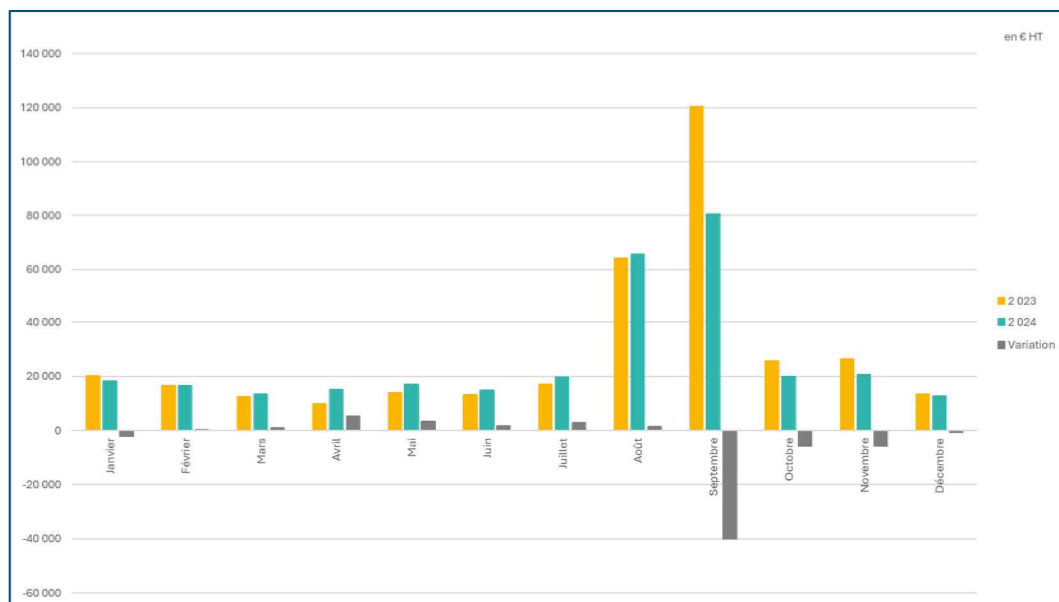


Figure 32 : Toutes Zones / Comparaison mensuelle des ventes d'abonnements entre 2023 et 2024

VéloSTAR'T

Nous remarquons très nettement les périodes de mise en service en 2023 qui s'est étendu de mars à juin tandis que la période de mise en service en 2024 s'est étendue d'octobre à décembre 2024.

Bien que la liste d'attente établi en 2023 recensât plus de 140 clients intéressés, la période de lancement des 150 nouveaux VAE n'a pas été propice à la location. En effet, de nombreux usagers inscrits ont décalé leur abonnement au printemps 2025 avec l'arrivée des beaux jours.

Le bilan cumulé est cependant positif avec une augmentation des ventes de +7 665 € HT soit une variation de +34,5%.

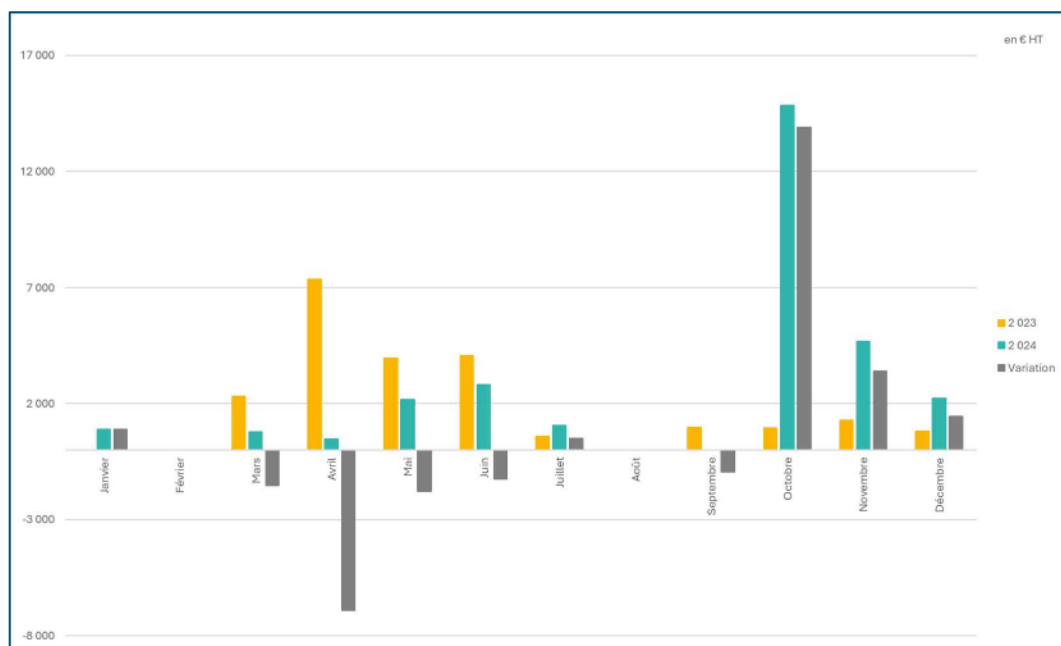


Figure 33 : VéloSTAR'T / Comparaison mensuelle des abonnements VAE entre 2023 et 2024

Services

Les ventes de services sont exclusivement le reflet des ventes de carte sans contact STAR'T ou OURA.

Ces ventes augmentent du fait de la migration des abonnements scolaires sur carte sans contact avec 2 sources principales :

- L'augmentation du nombre de duplicatas à la suite de perte des cartes par les abonnés scolaires ;
- La non-reconduction de la carte sans contact offerte pour les abonnés scolaires pour la rentrée 2023.

Nous constatons donc une augmentation de 7 438 € HT soit 52,1%.

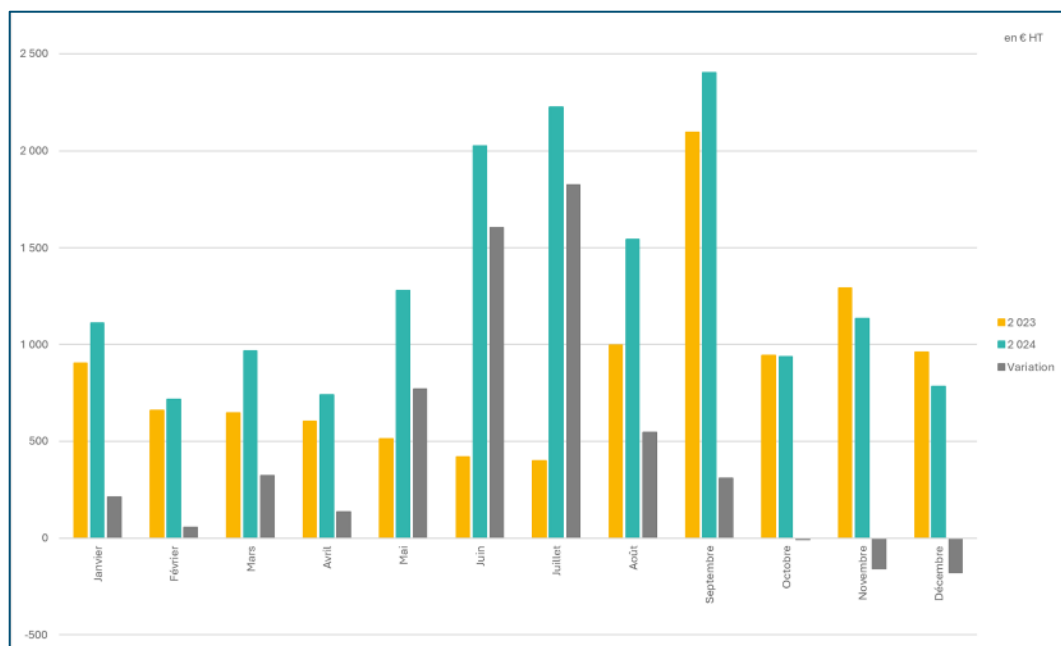


Figure 34 : Services / Comparaison mensuelle des ventes entre 2023 et 2024

ii. Par canal de vente

en € HT	2024	%	Variation 2023	% 2023
eboutique	239 571	19,8%	27 800	2,1%
Appli	9 302	0,8%	187	0,8%
Open Payment	52 213	4,3%	38 073	1,6%
A bord	505 087	41,8%	19 285	54,4%
Dépositaire	18 109	1,5%	-25 964	5,0%
Boutique	385 656	31,9%	-32 276	36,2%
	1 209 778	100,0%	27 105	100,0%

Tableau 19 : Répartition des ventes par canal

Les résultats par canaux nous donnent plusieurs tendances intéressantes :

- La bonne appropriation de la nouvelle e-boutique scolaire lancée en 2023. 2024 a été la première année de réabonnement. De nombreux usagers ont salué la simplicité du parcours client et la rapidité des souscriptions via le remplissage automatique de nombreuses données. En parallèle, le fait de ne plus attendre sa carte d'abonnement (rechargement automatique de la carte sans contact) a été fortement apprécié. Cela se traduit légitimement par une augmentation des souscriptions en ligne avec 350 abonnements supplémentaires vendus soulageant d'autant les équipes de la Maison de la Mobilité ;
- La stabilisation de l'acquisition des titres à bord via le dispositif innovant d'Open Payment à 19% ;
- La baisse des ventes des dépositaires car les principaux sont situés dans Thonon-les-Bains en plein cœur des travaux ;
- La baisse de la quote part de vente à bord pour passer de 51,4% en 2023 à 41,7% en 2024. Ce n'est pas l'effet de la dématérialisation des titres (m-ticket ou Open Payment) mais bien en lien avec la baisse des recettes et du trafic commercial des usagers occasionnels.

iii. Par zone tarifaire

en € HT	2024	%	Variation 2023	%
Zone A	845 181	90,6%	-14 368	91,7%
Zone B	16 468	1,8%	8 333	0,9%
Zone A+B	35 435	3,8%	12 577	2,4%
Zone A+C	35 925	3,9%	-11 261	5,0%
	933 010	100,0%	-4 719	100,0%

Tableau 20 : Répartition des ventes par zone tarifaire

Cet axe d'analyse confirme aussi la baisse des ventes commerciales pour les 2 combinaisons de zones historiquement majoritaires que sont la « Zone A » et « Zone A+C ».

Nous notons, malgré les impacts des travaux, une augmentation des ventes faites sur les « Zone B » et « Zone A+B » sous l'impulsion des forts renforts d'offres intervenus en 2024 (cf chapitre C.1 et C.2)

iv. Engagement contractuel

L'engagement contractuel pour l'année 2024 s'établit à 1 314 228 € HT et se répartit ainsi :

- 1 038 694 € HT recettes commerciales ;
- 232 484 € HT recettes scolaires ;
- 43 000 € HT de recettes annexes.

Nous obtenons donc un engagement de recettes commerciales de 1 271 178 € HT.

Les ventes pour l'année 2024 s'établissent comme suit :

- 977 774 € ventes commerciales avec un écart de -60 920 € HT soit -9,3% ;
- 232 164 € HT ventes scolaires soit un écart de -320 € HT soit -0,1% ;
- 1 209 938 € HT soit un écart de -104 290 € HT soit -8,0%.

G. Les moyens d'exploitation - véhicules mis à disposition

1. LE PARC DES VEHICULES

Le parc de véhicules pour l'année 2024 s'établit à 24 véhicules et se répartit ainsi : 6 véhicules standard, 17 véhicules de gabarit réduit MIDI et 1 véhicule de petit gabarit MINI.

2. ÉVOLUTION

Pour atteindre le nombre de 24, nous avons eu 6 nouvelles acquisitions. Les livraisons se sont échelonnées entre les mois de juillet et décembre 2024. Il est important de noter qu'aucune réforme n'a été prononcée durant l'année 2024.

Le contrat prévoyant 21 véhicules maximum, RDB Thonon se retrouve à assumer des coûts fixes plus importants que prévus et une maintenance accrue.

3. ÂGE

Avec l'acquisition de 6 nouveaux véhicules IVECO CROSSWAY LE, nous avons un rajeunissement conséquent du parc. Son âge moyen est donc de 4,1 années au 31.12.2024 contre 4,4 années au 31.12.2023.

Il est cependant important de mettre en lumière que 2 véhicules ne respectent pas le critère contractuel d'âge maximum qui est fixé à 10 ans pour les véhicules de type Standard, Midibus et Minibus.

Le détail est le suivant :

- 115 et 116 à 10 ans ;
- 113 à 8,1 ans ;
- 117 à 7,1 ans ;
- 912 à 9,9 ans.

Une actualisation du Plan Pluriannuel d'Investissement devra être faite durant l'année 2025 pour intégrer la transition énergétique impulsée par Thonon Agglomération.

Ce nouveau PPI devra être multicritères : taux de conversion du parc, vieillissement du parc et capacité financière de Thonon Agglomération en sont les principaux.

4. LE TABLEAU DE SYNTHÈSE

Parc	Modèle	Marque	Type	Immatriculation	Mise en service	Norme Euro	Age	Kilométrage 31.12.2024	Kilomètres parcourus
31	GX337	HEULIEZ	STANDARD	FK-840-JX	26/09/2019	Euro 6	5,3	256 802	48 879
32	GX337	HEULIEZ	STANDARD	FK-928-JX	26/09/2019	Euro 6	5,3	243 052	34 665
33	GX337	HEULIEZ	STANDARD	FK-884-JX	26/09/2019	Euro 6	5,3	253 943	38 518
34	URBANWAY	IVECO	STANDARD	GJ-975-KP	15/09/2022	Euro 6	2,3	80 742	27 785
35	URBANWAY	IVECO	STANDARD	GK-823-BM	19/10/2022	Euro 6	2,2	85 132	47 391
36	URBANWAY	IVECO	STANDARD	GK-879-BM	19/10/2022	Euro 6	2,2	66 969	33 980
111	URBANWAY	IVECO	MIDI	GA-472-EF	23/06/2021	Euro 6	3,5	170 747	47 705
112	GX137L	HEULIEZ	MIDI	FK-788-JX	26/09/2019	Euro 6	5,3	279 075	47 416
113	GX137L	HEULIEZ	MIDI	EH-103-BX	29/11/2016	Euro 6	8,1	436 056	51 100
115	GX137L	HEULIEZ	MIDI	DM-525-MC	11/12/2014	Euro 6	10,0	493 858	30 870
116	GX137L	HEULIEZ	MIDI	DM-653-MC	11/12/2014	Euro 6	10,0	536 917	107 221
117	GX137L	HEULIEZ	MIDI	ES-801-MJ	05/12/2017	Euro 6	7,1	362 094	44 669
118	GX137L	HEULIEZ	MIDI	FK-759-JX	26/09/2019	Euro 6	5,3	241 237	30 646
120	URBANWAY	IVECO	MIDI	FV-765-YC	17/12/2020	Euro 6	4,0	198 875	43 335
122	GX137L	HEULIEZ	MIDI	FX-345-ZH	19/03/2021	Euro 6	3,8	197 805	47 799
123	URBANWAY	IVECO	MIDI	GA-598-EF	23/06/2021	Euro 6	3,5	155 263	41 440
124	URBANWAY	IVECO	MIDI	GA-668-EF	23/06/2021	Euro 6	3,5	161 917	40 379
125	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	GV-278-TK	01/04/2024	Euro 6	0,7	37 487	37 487
126	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	GV-937-YD	01/04/2024	Euro 6	0,7	34 504	34 504
127	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	GY-453-ER	24/07/2024	Euro 6	0,4	19 972	19 972
128	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	GY-528-ER	05/08/2024	Euro 6	0,4	21 442	21 442
129	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	HA-608-TC	11/12/2024	Euro 6	0,1	0	0
130	CROSSWAYLE	IVECO	MIDI	HB-682-AQ	23/12/2024	Euro 6	0,0	0	0
912	MASTERTRABUS	RENAULT	MINI	DN-912-JP	20/01/2015	Euro 4	9,9	151 568	25 492
Moyenne							4,1	186 894	37 612

Tableau 21 Véhicules mis à disposition / Tableau de synthèse

Les autres tableaux de synthèse sont disponibles en annexe 7.

5. LA CONSOMMATION DE CARBURANT

La consommation moyenne du parc de véhicules mis à disposition par Thonon Agglomération s'établit à 38,27 litres pour 100 km parcourus. La totalité des tableaux d'analyse est disponible en annexe 7.

i. Par type

La consommation moyenne du parc de véhicules mis à disposition par Thonon Agglomération s'établit à :

- 42,09 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de type STANDARD ;
- 37,05 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de type MIDIBUS ;
- 21,87 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de type MINIBUS.

ii. Par constructeur

La consommation moyenne du parc de véhicules mis à disposition par Thonon Agglomération s'établit à :

- 40,63 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de marque IVECO ;
- 36,54 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de marque HEULIEZ ;
- 21,87 litres pour 100 km parcourus pour les véhicules de marque RENAULT.

6. LE BILAN DES CONTRÔLES TECHNIQUES

L'année 2024 se solde de nouveau avec un taux d'acceptation des véhicules à la première présentation de 100%.

Ce taux démontre, s'il y en avait besoin, la qualité de la maintenance réalisée sur les véhicules mis à disposition.

Bilan Contrôles Techniques	T1	T2	T3	T4	TOTAL
Nbre de contrôles	7	8	9	9	33
Nbre de A 1er passage	7	8	9	9	33
Taux de A 1er passage	100%	100%	100%	100%	100%

Tableau 22 : Le bilan des contrôles techniques

7. LE BILAN DE MAINTENANCE

Les opérations de maintenance ont été faites conformément aux préconisations émises par le constructeur.

La totalité des opérations faites par véhicules se trouve en annexe 8.

8. LE BILAN DES PANNES IMPACTANT LE SERVICE AUX VOYAGEURS

Le bilan des pannes ayant eu un impact sur le service offert aux voyageurs est de 24 soit une moyenne de 2 par mois.

Cela donne donc, en rapport avec la production kilométrique réalisée par les véhicules, un taux de 0,665 pannes pour 10 000 km parcourus soit une panne tous les 15 000 km environ.

La recrudescence des pannes du 3^{ème} trimestre est directement due au confort climatique à bord.

Bilan Pannes	T1	T2	T3	T4	TOTAL
Panne en sortie dépôt	2	0	0	0	2
Panne sur le réseau	4	6	10	2	22
Nombre de pannes	6	6	10	2	24
Km parcourus	176 146	186 830	187 386	171 512	721 875
Taux (Panne / 10 000 km)	0,681	0,642	1,067	0,233	0,665

Tableau 23 : Le bilan des pannes

9. LE BILAN KILOMETRIQUE PAR VEHICULE

i. Par type de véhicule

Le kilométrage moyen du parc est de 37 612 km. Le kilométrage minimum est de 0 km (véhicule immatriculé durant le mois de décembre et non livrés) tandis que le maximum est de 107 221 km (véhicule le plus ancien).

Véhicule de type STANDARD

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilomètres parcourus
STANDARD	31	GX337	HEULIEZ	FK-840-JX	48 879
	32	GX337	HEULIEZ	FK-928-JX	34 665
	33	GX337	HEULIEZ	FK-884-JX	38 518
	34	URBANWAY	IVECO	GJ-975-KP	27 785
	35	URBANWAY	IVECO	GK-823-BM	47 391
	36	URBANWAY	IVECO	GK-879-BM	33 980
Moyenne					38 536

Tableau 24 : Les kilomètres parcourus pour les véhicules de type STANDARD

Le kilométrage moyen est de 38 536 km pour ce type de véhicule. Le kilométrage minimum est de 27 785 km tandis que le maximum est de 48 879 km. Ces données sont les reflets de la relative jeunesse de ces véhicules.

Véhicule de type MIDIBUS

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilomètres parcourus
MIDI	111	URBANWAY	IVECO	GA-472-EF	47 705
	112	GX137L	HEULIEZ	FK-788-JX	47 416
	113	GX137L	HEULIEZ	EH-103-BX	51 100
	115	GX137L	HEULIEZ	DM-525-MC	30 870
	116	GX137L	HEULIEZ	DM-653-MC	107 221
	117	GX137L	HEULIEZ	ES-801-MJ	44 669
	118	GX137L	HEULIEZ	FK-759-JX	30 646
	120	URBANWAY	IVECO	FV-765-YC	43 335
	122	GX137L	HEULIEZ	FX-345-ZH	47 799
	123	URBANWAY	IVECO	GA-598-EF	41 440
	124	URBANWAY	IVECO	GA-668-EF	40 379
	125	CROSSWAY LE	IVECO	GV-278-TK	37 487
	126	CROSSWAY LE	IVECO	GV-937-YD	34 504
	127	CROSSWAY LE	IVECO	GY-453-ER	19 972
	128	URBANWAY	IVECO	GY-528-ER	21 442
	129	URBANWAY	IVECO	HA-608-TC	0
	130	URBANWAY	IVECO	HB-682-AQ	0
Moyenne					37 999

Tableau 25 : Les kilomètres parcourus pour les véhicules de type MIDIBUS

Le kilométrage moyen est de 37 999 km pour ce type de véhicule. Le kilométrage minimum est de 0 km tandis que le maximum est de 107 221 km.

Véhicule de type MINIBUS

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilomètres parcourus
MINI	912	MASTERTRABUS	RENAULT	DN-912-JP	25 492
Moyenne					25 492

Tableau 26 : Les kilomètres parcourus pour le véhicule de type MINIBUS

Le kilométrage moyen est de 25 492 km pour ce type de véhicule.

10. LE BILAN DES KILOMETRAGES AU 31.12.2024

i. Par type de véhicule

Véhicule de type STANDARD

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilométrage 31.12.2024
STANDARD	31	GX337	HEULIEZ	FK-840-JX	256 802
	32	GX337	HEULIEZ	FK-928-JX	243 052
	33	GX337	HEULIEZ	FK-884-JX	253 943
	34	URBANWAY	IVECO	GJ-975-KP	80 742
	35	URBANWAY	IVECO	GK-823-BM	85 132
	36	URBANWAY	IVECO	GK-879-BM	66 969
Moyenne					164 440

Tableau 27 : Les kilomètres au 31.12.2024 pour le véhicule de type STANDARD

La moyenne des kilométrages pour ces véhicules est de 164 440 km. Le kilométrage minimum est de 66 969 km tandis que le kilométrage maximum est de 256 802 km.

Véhicule de type MIDIBUS

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilométrage 31.12.2024
MIDI	111	URBANWAY	IVECO	GA-472-EF	170 747
	112	GX137L	HEULIEZ	FK-788-JX	279 075
	113	GX137L	HEULIEZ	EH-103-BX	436 056
	115	GX137L	HEULIEZ	DM-525-MC	493 858
	116	GX137L	HEULIEZ	DM-653-MC	536 917
	117	GX137L	HEULIEZ	ES-801-MJ	362 094
	118	GX137L	HEULIEZ	FK-759-JX	241 237
	120	URBANWAY	IVECO	FV-765-YC	198 875
	122	GX137L	HEULIEZ	FX-345-ZH	197 805
	123	URBANWAY	IVECO	GA-598-EF	155 263
	124	URBANWAY	IVECO	GA-668-EF	161 917
	125	CROSSWAYLE	IVECO	GV-278-TK	37 487
	126	CROSSWAYLE	IVECO	GV-937-YD	34 504
	127	CROSSWAYLE	IVECO	GY-453-ER	19 972
	128	URBANWAY	IVECO	GY-528-ER	21 442
	129	URBANWAY	IVECO	HA-608-TC	0
	130	URBANWAY	IVECO	HB-682-AQ	0
Moyenne					196 897

Tableau 28 : Les kilomètres au 31.12.2024 pour le véhicule de type MIDIBUS

La moyenne des kilométrages pour ces véhicules est de 196 897 km. Le kilométrage minimum est de 0 km tandis que le kilométrage maximum est de 536 917 km.

Véhicule de type MINIBUS

	Parc	Modèle	Marque	Immatriculation	Kilométrage 31.12.2024
MINI	912	MASTERTRABUS	RENAULT	DN-912-JP	151 568
Moyenne					151 568

Tableau 29 : Les kilomètres au 31.12.2024 pour le véhicule de type MINIBUS

La moyenne des kilométrages pour ces véhicules est de 151 568 km.

H. Les moyens d’exploitation - véhicules en propre

1. LE PARC DES VEHICULES

Le parc des sous-traitant est de 49 véhicules au 31.12.2024 et comprend 18 autocars de lignes régulières et 31 autocars scolaires.

2. SON EVOLUTION

L’année 2024 a vu l’arrivée de 5 nouveaux véhicules. Ainsi ce sont 4 nouveaux autocars scolaires et 1 nouvel autocar de ligne qui ont rejoint le Réseau STAR’T

3. SON AGE

L’âge moyen du parc d’autocars est de 7,4 années et se répartie comme suit :

- 7,7 années pour les autocars de lignes régulières ;
- 7,2 années pour les autocars scolaires.

Le parc de lignes régulières est légèrement plus ancien que ne l’autorise le contrat. Ceci est directement lié aux réflexions et études concernant les dernières étapes de la restructuration du Réseau STAR’T qui interviendra durant l’année 2025.

Dès lors que ces études seront arrivées à leur terme, les besoins en véhicules seront connus et les investissements pourront donc être menés.

4. LE TABLEAU DE SYNTHÈSE

Modèle	Marque	Type	Immatriculation	Mise en service	Norme Euro	Age	Kilométrage 31/12/2024
RECREO	IVECO	SCOLAIRE	HA-005-TF	01/12/2024	Euro 6	0,1	873
RECREO	IVECO	SCOLAIRE	HA-047-TF	01/12/2024	Euro 6	0,1	1 428
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	HA-089-TF	01/12/2024	Euro 6	0,1	728
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	GZ-076-BZ	10/09/2024	Euro 6	0,3	11 822
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	GZ-132-BZ	10/09/2024	Euro 6	0,3	8 485
ULYSO	OTOKAR	LIGNE	GF-959-GZ	21/03/2022	Euro 6	2,8	45 001
EVADIS	IVECO	LIGNE	GF-914-CS	10/03/2022	Euro 6	2,8	132 709
LION'S INTERCITY C	MAN	SCOLAIRE	GF-014-TJ	01/12/2021	Euro 6	3,1	49 119
INTERCITY	MAN	SCOLAIRE	GC-932-AE	27/09/2021	Euro 6	3,3	96 811
TOURLINER	NEOPLAN	SCOLAIRE	FW-217-FX	31/12/2020	Euro 6	4,0	132 607
TOURLINER	NEOPLAN	SCOLAIRE	FW-309-FX	31/12/2020	Euro 6	4,0	212 802
LION'S COACH C	MAN	SCOLAIRE	FW-484-FY	31/12/2020	Euro 6	4,0	186 434
TOURLINER	NEOPLAN	SCOLAIRE	FW-501-FY	31/12/2020	Euro 6	4,0	227 289
EVADYS	IVECO	SCOLAIRE	EW-383-AR	26/04/2018	Euro 6	6,7	322 221
INTERCITY	MAN	LIGNE	EP-065-LV	26/07/2017	Euro 6	7,4	288 288
INTERCITY	MAN	LIGNE	EP-896-LT	26/07/2017	Euro 6	7,4	289 148
CROSSWAY LE BUS	IVECO	LIGNE	EL-398-VJ	25/04/2017	Euro 6	7,7	333 776
CROSSWAY LE BUS	IVECO	LIGNE	ED-801-TZ	19/04/2017	Euro 6	7,7	371 657
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	EJ-726-SV	01/02/2017	Euro 6	7,9	385 986
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	EF-303-YB	01/10/2016	Euro 6	8,3	312 489
INTERCITY	MAN	LIGNE	EP-628-RA	02/08/2016	Euro 6	8,4	263 285
415 UL LE	SETRA	LIGNE	DZ-242-BV	22/01/2016	Euro 6	8,9	172 320
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DS-483-LG	01/06/2015	Euro 6	9,6	216 548
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DS-350-VY	01/06/2015	Euro 6	9,6	379 064
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DS-581-VY	01/06/2015	Euro 6	9,6	387 322
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-170-QR	01/04/2015	Euro 6	9,8	306 020
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-281-QW	01/04/2015	Euro 6	9,8	342 587
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-409-QW	01/04/2015	Euro 6	9,8	289 864
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-467-QW	01/04/2015	Euro 6	9,8	246 635
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-560-QW	01/04/2015	Euro 6	9,8	253 971
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-608-QW	01/04/2015	Euro 6	9,8	286 136
CROSSWAY	IVECO	LIGNE	DQ-614-QQ	01/04/2015	Euro 6	9,8	322 919
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DQ-144-QJ	01/04/2015	Euro 6	9,8	350 146
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DQ-274-FT	30/03/2015	Euro 6	9,8	428 899
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DE-573-RZ	01/12/2014	Euro 6	10,1	424 465
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DL-379-FL	27/10/2014	Euro 6	10,2	171 017
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DK-390-CX	16/09/2014	Euro 6	10,3	348 063
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DK-900-CW	16/09/2014	Euro 6	10,3	394 449
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DG-267-EK	01/05/2014	Euro 6	10,7	248 698
CROSSWAY	IVECO	SCOLAIRE	DG-948-EJ	01/05/2014	Euro 6	10,7	241 049
RECREO	IRISBUS	SCOLAIRE	DA-115-KC	01/11/2013	Euro EEV	11,2	412 193
RECREO	IRISBUS	SCOLAIRE	DA-206-KD	01/11/2013	Euro EEV	11,2	350 064
INTOURO	MERCEDES	SCOLAIRE	DT-790-SC	30/07/2015	Euro 6	9,4	264 574
INTOURO	MERCEDES	SCOLAIRE	FC-359-GG	01/12/2018	Euro 6	6,1	240 505
INTOURO	MERCEDES	SCOLAIRE	ES-381-WB	19/12/2017	Euro 6	7,0	231 384
INTOURO	MERCEDES	SCOLAIRE	FK-784-TE	10/10/2019	Euro 6	5,2	222 053
INTOURO	MERCEDES	SCOLAIRE	CJ-752-ZJ	29/08/2012	Euro 5	12,3	257 144
RECREO	IRISBUS	SCOLAIRE	CZ-811-ZR	29/10/2013	Euro EEV	11,2	299 811
RECREO	IRISBUS	SCOLAIRE	DA-121-AX	29/10/2013	Euro EEV	11,2	334 200
						Age Moyen	7,4
						Kilométrage moyen	248 474

Tableau 30 : Véhicules en propre / Tableau de synthèse

I. Les moyens d'exploitation - funiculaire

1. LE BILAN DE FONCTIONNEMENT

L'année 2024 voit encore le trafic funiculaire en progrès avec 250 469 voyages effectués en 2024.

La saisonnalité est toujours très forte avec une période de fin d'année qui se marque toujours un peu plus avec les Féériques de Thonon-les-Bains.

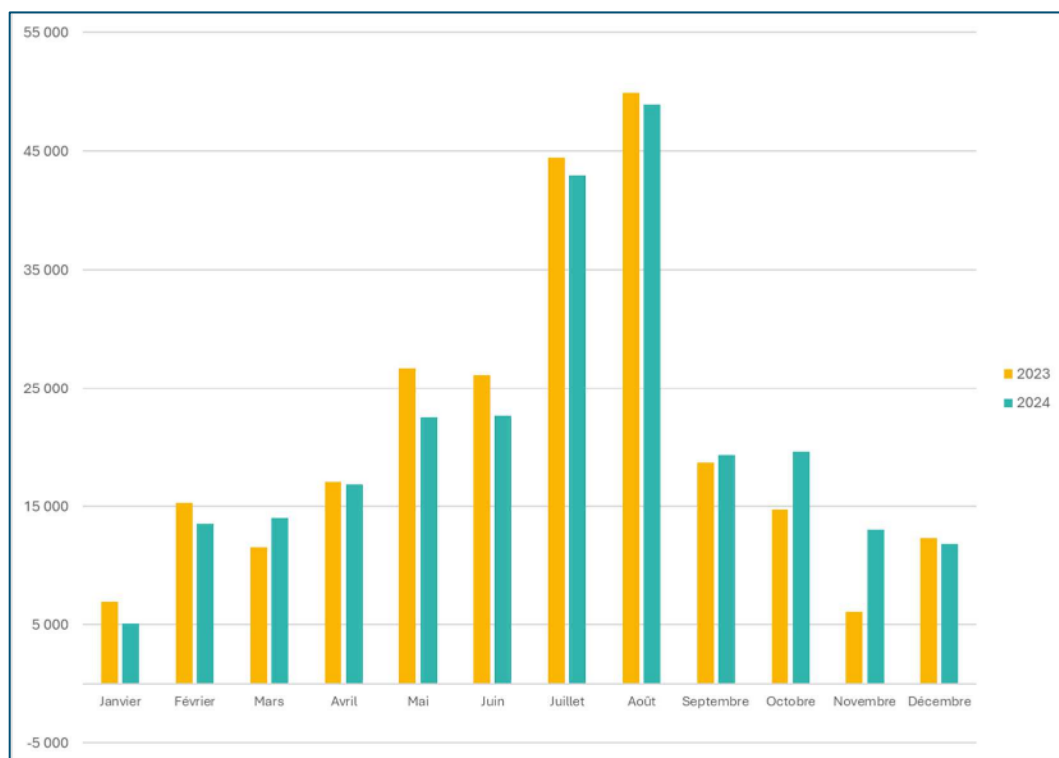


Figure 35 : Trafic comparé du funiculaire entre 2023 et 2024

A la suite des travaux menés en 2024, la situation opérationnelle s'est améliorée sans arriver à la hauteur des attentes exprimées à la société SEMER. Ce sujet est donc toujours en cours d'investigation dans le but de le résoudre intégralement.

2. LA NATURE DES TRAVAUX A REALISER EN 2024

La grande inspection étant planifiée pour la fin de l'année 2024, il n'a pas eu de travaux d'effectuer.

3. LES INDICATEURS TECHNIQUES DU FUNICULAIRE

		T1.2024			T2.2024			T3.2024			T4.2024			Trimestre				Année
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12	T1	T2	T3	T4	
Bilan	Heures Réelles	172,0	253,5	279,5	271,5	403,0	281,9	396,0	458,2	386,5	281,7	285,0	263,8	705,0	956,4	1 240,7	830,4	3 732,5
	Heures Théoriques	273,0	263,5	279,5	273,0	403,0	299,0	403,0	465,0	390,0	282,5	285,0	265,8	816,0	975,0	1 258,0	833,3	3 882,3
	Disponibilité	63,0%	96,2%	100,0%	99,5%	100,0%	94,3%	98,3%	98,5%	99,1%	99,7%	100,0%	99,2%	86,4%	98,1%	98,6%	99,7%	96,1%
Production	Maintenance Programmée	20,0	4,0							2,0				24,0		2,0		26,0
	Avarie						2,5	0,3	3,1						2,5		3,3	5,8
	Météo									1,0							1,0	1,0
	Vandalisme									1,0							1,0	1,0
	Autres		1,0				4,8	1,7	1,1	0,5				1,0	4,8	3,3		9,1
	Indisponibilité Heures Pointes	20,0	5,0				7,3	1,9	5,2	3,5				25,0	7,3	10,6		42,9
	Maintenance Programmée	81,0	4,0							1,0				85,0		1,0		86,0
	Avarie		1,0		1,5		3,5	0,3	1,3		0,8			1,0	5,0	1,5	0,8	8,3
	Météo						0,3								0,3			0,3
	Vandalisme									0,4						0,4		0,4
	Autres						5,9	4,8					2,0		5,9	4,8	2,0	12,8
	Indisponibilité Heures Creuses	81,0	5,0	0,0	1,5		9,8	5,1	1,7	1,0	0,8		2,0	86,0	11,3	7,8	2,8	107,8
	Maintenance Programmée	101,0	8,0							3,0				109,0		3,0		112,0
	Avarie		1,0		1,5		6,0	0,5	4,3		0,8			1,0	7,5	4,8	0,8	14,2
	Météo						0,3								0,3			0,3
	Vandalisme									1,4						1,4		1,4
	Autres		1,0				10,8	6,5	1,1	0,5			2,0	1,0	10,8	8,1	2,0	21,8
	Indisponibilité TOTAL	101,0	10,0		1,5		17,1	7,0	6,8	3,5	0,8		2,0	111,0	18,6	17,3	2,8	149,7

Tableau 31 : Funiculaire / Indicateurs techniques

Le taux de disponibilité du funiculaire est de 96,1% contre 95,5% durant l'année 2023.

Si nous neutralisons la maintenance programmée dans cet indicateur, il s'établit à 99% en 2024 contre 95,5% en 2023.

Cela démontre bien le changement de typologie des arrêts qui étaient subis et imprévisibles en 2023 contre planifiés dans les moments les moins impactant pour les usagers en 2024.

4. LA GRANDE INSPECTION EN 2025

La grande inspection décennale a été activement préparée durant l'année 2024 avec :

- La désignation du responsable de Grande Inspection après une consultation menée par RDB Thonon pour le compte de Thonon Agglomération ;
- Définition précise des travaux à réaliser (tranche ferme et optionnelles) et rédaction des pièces constitutives des consultations menés par le RGI pour le compte de Thonon Agglomération ;
- Consultations des entreprises et dépouillements des offres sur chacun des lots menés par le RGI pour le compte de Thonon Agglomération ;
- Désignation des attributaires de chacun des lots par Thonon Agglomération.

La planification de cet entretien majeur dans la vie du funiculaire est faite entre le mois de janvier 2025 et le mois de juin 2025.

J. Les moyens d'exploitation - VAE

1. LE PARC

L'année 2024 a vu le parc délégué par Thonon Agglomération passé de 150 VAE à 300. Le nouvel investissement de plus de 159 k€ a donc été débloqué par Thonon Agglomération !

La flotte se compose dorénavant de 160 VAE de 26 pouces et 140 VAE de 28 pouces.

2. LE BILAN D'USAGE

Les usagers du service VéloSTAR'T ont parcourus 97 733 km durant l'année 2024.

Le kilométrage parcouru le plus important est de 3 417 km et le kilométrage moyen est de 543 km.

3. LES INTERVENTIONS DE MAINTENANCE

Les interventions les plus fréquentes concerne les entretiens annuels avec 84 visites réalisés par le partenaire Mondovélo.

Elles ont été déclenchées systématiquement en cas de défaut constaté lors de la restitution (53) ou dans le cas de plus de 1 000 km parcourus par l'utilisateur (31).

Très peu de demande de SAV ont été effectués par les usagers (12 durant 2024) et les interventions tournaient principalement autour des pièces d'usure (pneus et freins). Cela marque, s'il y en avait besoin, la robustesse des VAE acquis par Thonon Agglomération.

Les 3 plus importantes interventions menées post location sont :

- Changement de la roue arrière, des durites de frein et de l'écran pour un montant de 256 € ;
- Changement de la patte de dérailleur et des glissières de batteries pour 177,80 € ;
- Changement du système de freinage avant pour 104,00 €.

4. LES RETOURS CLIENTS

Les mises à la route en 2024 ont été marquées par 2 périodes importantes :

- Avril et les mois suivants qui marquent l’anniversaire du service et donc un pic de fin de contrat ;
- Octobre et les mois suivants qui marquent l’arrivée des 150 nouveaux VAE et leur mise à disposition de nos usagers.

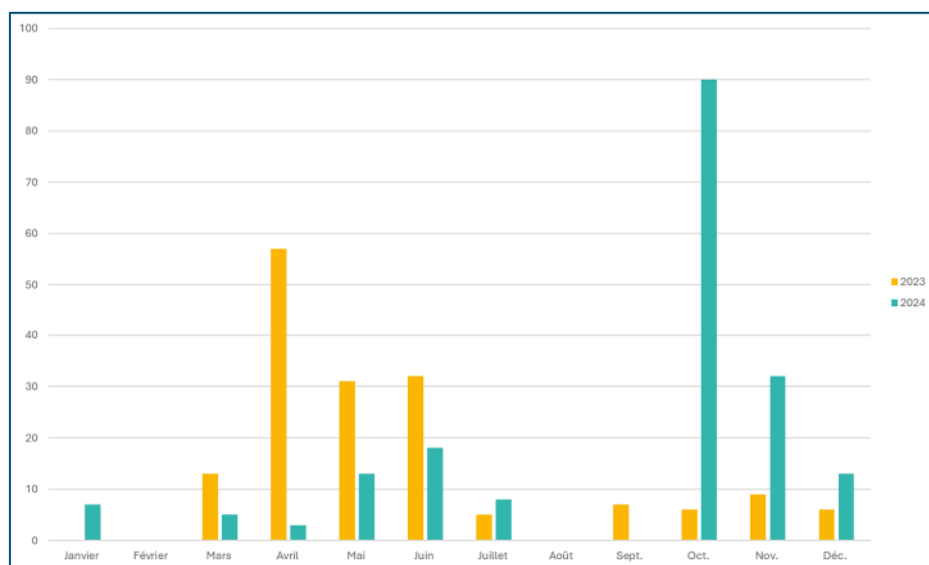


Figure 36 : Mise à la route des VAE en 2024

A chaque fin de location, un questionnaire était remis aux usagers permettant de connaître un peu plus en détails leurs expériences. 34 usagers nous ont donc fait part de leur ressenti à travers ce document.

Après analyse des réponses, le profil de l'utilisateur du service VéloSTAR'T est « une femme de plus de 45 ans se déplaçant une fois par semaine à destination de son lieu de travail. Son contrat de location est d'une année. Le mode de transport remplacé est la voiture individuelle et le retour à ce mode de déplacement s'est fait sans difficulté. La future utilisation d'un VAE est envisagée avec sérénité. »

L'accueil fait par les salariés de RDB Thonon est satisfaisant ainsi que par le partenaire MondoVélo.

De nombreux usagers ont demandé d'installer un rétroviseur sur les VAE.

Cette demande sera étudiée dans le cadre de l'amélioration du service proposé.

Il est intéressant de noter que les phases de mise à la route et de suivi des usagers durant leur location a recueilli plus de 98% d'avis favorable avec un sans-faute pour RDB Thonon avec 100M% d'avis « satisfaisant » et « très satisfaisant ».

Les détails des analyses des retours des usagers se situent en annexe 10.

K. Les moyens d'exploitation - dépôt

La totalité des travaux ont été menés à leur terme durant l'année 2024.

Thonon Agglomération a été invitée le 22 avril 2024 à la réception contradictoire des travaux. A l'occasion de ce courrier, une analyse comparative des prescriptions émises dans l'annexe 31 du contrat a été transmise. Elle a conclu à une conformité du site aux engagements contractuels pris par RDB Thonon.

L'inspection contradictoire a été menée le 4 juin 2024. A cette occasion, Thonon Agglomération a accepté le bien avec quelques réserves mineures qui sont en cours de résolution.

La date du 4 juin 2024 respecte le calendrier contractuel qui donnait une mise en service du site au plus tard le 1^{er} juillet 2024.

Le Président ARMINJON a inauguré le site le 17 septembre 2024 en présence de nombreuses personnalités de la vie locale telle que M. PELLEVAT, sénateur de Haute-Savoie et aussi de Serge REYNAUD, directeur de RATP Dev France et Suisse.

Le bilan financier du projet d'aménagement est de 4 493 916 € intégrant l'acquisition du foncier pour 3 316 510 €.

L'indexation contractuelle associée dans ce cadre-là est de 653 550 € portant l'investissement à 5 147 466 €.

Un dépassement de 616 201 € est présent en lien avec 2 motifs :

- Une erreur de périmètre lors de la réalisation de l'avant-projet durant la phase d'appel d'offre pour 370 946 € HT. Ce dépassement est entièrement assumé par RDB Thonon au regard du risque industriel inhérent à la délégation de service public ;
- Un surcout de 245 255 € d'investissement et de 5 458 € HT de frais de fonctionnel annuel en lien avec des prescriptions émises par le service des eaux de Thonon Agglomération. Ces prescriptions ne pouvant pas être identifiées lors de la réalisation de l'avant-projet durant la phase d'appel d'offre, une demande de prise en charge a été adressée à Thonon Agglomération.

Enfin un nouveau dépôt pour les bus du réseau Star't

Thonon Agglomération vient d'inaugurer le tout nouveau dépôt de bus de son réseau de transports collectifs Star't situé à Anthy-sur-Léman. Un socle jugé fondamental pour porter sa politique de mobilité.

**THONON
AGGLOMÉRATION**

Les bus du réseau Star't vont pouvoir passer de douces nuits dans le Chablais... En effet, un tout nouveau dépôt vient d'être inauguré du côté de la zone commerciale d'Anthy. Un ancrage local pour RDB Thonon (société exploitante du réseau depuis le 1^{er} janvier 2022 issue du groupement RATP Dev et Borini Dev) après le premier dépôt ouvert à Douvaine en 2021. Une bonne nouvelle après les critiques émises sur le terrain vague qui accueillait les cars au début de la prise en mains du contrat par les transporteurs...

Une capacité maximale de 90 véhicules

Dans ce tout nouvel espace de 12 000 m², les bus devraient être bien à leur aise, chou-choutés par les équipes de RDB Thonon. Le site offre désormais 79 places de stationnement (avec une capacité maximale de 90 véhicules), un atelier rénové, un bâtiment pour accueillir les équipes et les équipements



Le nouveau dépôt, route de l'Impériale, à Anthy.

appropriés (tunnel de lavage, station carburant, cuve d'eau enterrée...). « C'est un socle fondamental pour porter une politique de transports efficace », commentait Serge Reynaud de RATP Dev. On a tendance à oublier qu'il faut bien garer nos bus la nuit. A Anthy, il s'agit d'un emplacement stratégique, un lieu qui sert les collectivités. »

Une soixantaine de véhicules stationnés sur place

Acquis fin 2021 par RDB Thonon, le tènement d'Anthy a connu moult travaux entre juillet 2023 et mars 2024. Il aura fallu notamment entièrement dépolluer le site, exploité préalablement par une entreprise de terrassement. La période d'avril à juillet 2024 a

été dédiée à l'installation et à la mise en service des différents équipements.

Désormais, le dépôt est entièrement opérationnel et peut accueillir le parc de véhicules du réseau Star't. Soixante véhicules sont actuellement stationnés à Anthy dont les 18 bus urbains, propriété de Thonon Agglomération et les

cars des lignes interurbaines de l'entreprise Borini Chablais.

Sur site, on retrouve également la possibilité de recharger électrique. En effet, Thonon Agglomération prépare toujours la transition énergétique de sa flotte de bus et procède actuellement à un test grandeur nature avec

la circulation d'un bus 100 % électrique. A l'essai jusqu'à octobre, il faudra voir si les tests sont concluants avant de déployer plus largement cette flotte. Les modalités de recharge du véhicule au nouveau dépôt d'Anthy font partie des critères de validation du projet.

CORALIE DHÉNEIN

Figure 37 : Inauguration du site d'Anthy sur Léman / Article du Messenger



Figure 38 : Inauguration du site d'Anthy sur Léman / Photographie

L. Les études et projets menés en 2024

1. TRANSITION ENERGETIQUE

Durant le mois de janvier 2024, une présentation des enjeux et des éléments dimensionnements d'une transition énergétique réussie a été réalisé par l'expert du Groupe RATP Dev. Cette présentation faite auprès des techniciens de Thonon Agglomération et du Vice-Président à la Mobilité, M. DEMOLIS a permis d'aborder les sujets majeurs que sont le contexte réglementaire, les problématiques d'aménagement mais aussi les niveaux de maturité de chacune des filières industrielles.

A la suite de cette présentation, Thonon Agglomération a décidé de lancer une étude prospective sur les possibilités de transition. Cette étude, d'un montant de 26 225 €, a été réalisée durant les mois de mai et de juin 2024.

Cette étude a rendu des conclusions sur 3 scénarios

- Mise en place de 9 véhicules électriques ;
- Mise en place de 40 véhicules électriques ;
- Mise en place de 70 véhicules électriques.

Le document explicitant les enjeux est disponible en annexe 9.

2. APPEL D'OFFRE « RESPONSABLE GRANDE INSPECTION » DU FUNICULAIRE

Dans le cadre de la visite décennale obligatoire dite « grande inspection », il est nécessaire de désigner le Responsable Grande Inspection. Cette personne, ayant fait l'objet d'un agrément de l'autorité de tutelle STRMTG, est chargée d'assurer le pilotage, la coordination et le suivi de la procédure pour le compte de Thonon Agglomération. En date du 2 décembre 2024, seulement 7 sociétés sont agréées par le STRMTG dans le cadre de cette mission réglementaire.

Dans le but d'assurer le meilleur choix pour Thonon Agglomération, RDB Thonon a réalisé les documents techniques de consultation (CCTP), le pré programme de la Grande Inspection ainsi que le dossier des pièces techniques intégrant les différents rapports et expertises permettant d'objectiver l'état technique de l'installation.

Après la consultation des entreprises, RDB Thonon a produit le rapport d'analyse des offres et a participé à la Commission d'Appel d'Offre.

A l'issue de cette procédure, c'est la société TIM Ingénierie qui a été désignée par Thonon Agglomération.

3. BASCULEMENT DE LA BILLETTIQUE

A la suite de l'annonce de l'arrêt de la solution billettique de l'industriel ACTOLL et de la migration vers la solution MATAWAN, un grand projet de bascule a immédiatement été lancé par les services de Thonon Agglomération.

Au-delà du changement de fournisseur imposé, les réflexions ont toutes été menées avec 2 objectifs majeurs : pas de régression de service et pas d'interruption de service.

La première étape a été franchie à l'été 2024 avec le basculement de la solution d'Open payment (cf chapitre D.1)

M. Marketing / Communication

1. RESEAUX SOCIAUX

Les réseaux sociaux ont encore été alimenté massivement durant cette année 2024 avec 50 publications Facebook. Afin d’augmenter la visibilité de certaines publications, 15 ont été sponsorisées. Ceci a conduit la page Facebook du Réseau STAR’T à être visitée 14 518 fois (+73% par rapport à 2023) et une communauté de 598 followers (+73% par rapport à 2023).

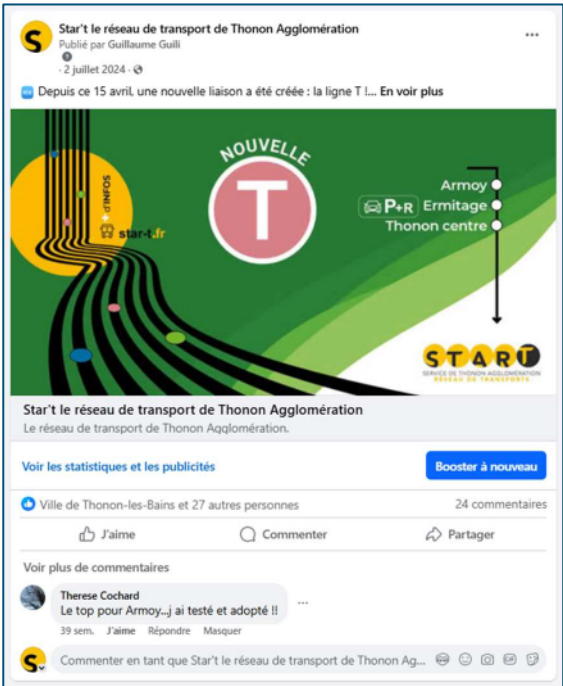
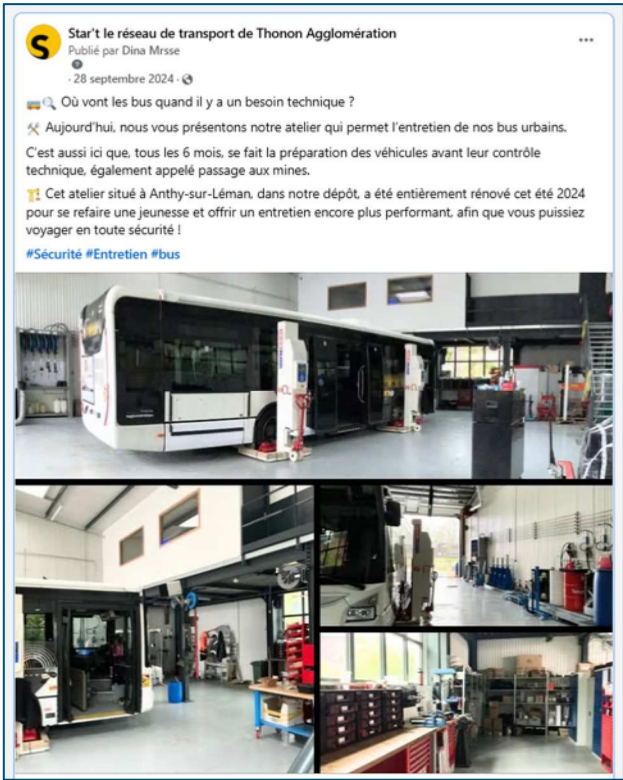


Figure 39 : Quelques exemples de publications Facebook

2. « INFO TRAFIC »

A la fin de l'année 2024, le Réseau STAR'T a 2 933 abonnés à son dispositif « info trafic ». Le nombre évolue de 345 abonnés soit une augmentation de 13% par rapport à l'année 2023.

Le dispositif intègre la publication de tweets sur le compte X du Réseau STAR'T. Cette page comporte 90 followers. La faible communauté X confirme que ce vecteur n'est pas pertinent.

Les diffusions par texto et courriels restent donc les canaux à privilégier pour la diffusion de ces informations. Ces donc plus de 250 000 textos et courriels envoyés durant l'année 2024.

3. BILAN NEWSLETTERS

En 2024, 17 campagnes de communications ont été faites via le média « newsletter » : 14 par courriels et 3 par textos. Au total, plus de 29 500 courriels ont été diffusés et plus de 5 300 textos afin de faire la promotion du Réseau STAR'T et de ses actualités.

Pour les envois de courriel, le taux d'ouverture moyen est de 60,60%. La campagne la plus performante, avec un taux de 77,32%, concerne la mise en place du Pôle CRETE en septembre 2024 (cf chapitre C.3.ii).

Concerne le taux de clics, sa moyenne est de 13,69%. La campagne la plus performance, avec un taux de 24,42%, concerne la mise en place des nouvelles lignes territoriales en septembre 2024 (cf chapitre C.2).

Pour les envois de textos, le taux de délivrance est de plus de 96% montrant la qualité de la base de données usagers.

Mois	Nom	Envoi	Ouverture	Taux Ouverture	Clics	Taux Clics
Février	Rappel sur la fin de tixiPass et promotion de la nouvelle app	368	229	62,91%	10	2,75%
	Actualités du Réseau STAR'T	2 597	1 505	58,65%	62	2,42%
Avril	Top départ le 15 avril - Les nouvelles lignes B, C et T	2 589	1 407	57,15%	145	5,89%
	Top départ 15 avril - 2nd temps de communication	2 551	1 508	61,63%	210	8,58%
Mai	Inscription aux abonnements scolaires	2 575	1 945	76,45%	406	15,96%
Juin	Lignes estivales 2024	1 417	936	66,52%	77	5,47%
Juillet	Actualités du Réseau STAR'T	2 451	1 492	61,68%	184	7,61%
Août	Perturbations STAR'T à venir - Mise en place du Pôle GANDER	4 936	2 602	53,54%	416	8,56%
	Perturbations STAR'T à venir - 2 nd temps de communication	2 785	1 470	53,09%	194	7,01%
	Nouvelles lignes territoriales	1 433	1 063	74,60%	348	24,42%
Septembre	Mise en place du Pôle CRETE	1 465	1 125	77,32%	195	13,40%
Octobre	Actualités du Réseau STAR'T	1 470	970	66,39%	111	7,60%
Novembre	Doublément flotte VAE + Actualité Travaux	1 467	892	61,18%	68	4,66%
Décembre	Travaux funiculaire et horaires de Noël	1 474	780	53,21%	27	1,84%
TOTAL		29 578	17 924	60,60%	2 453	13,69%

Tableau 32 : Newsletters par courriel / Indicateurs

Mois	Nom	Contacts Adressés	SMS Délivrés	Taux Délivrance
Mai	Evolution des lignes B,C et T	2 526	2 423	95,92%
Juin	Inscription aux abonnements scolaires	1 431	1 384	96,72%
Août	Confirmation inscription newsletter	1 423	1 374	96,56%
TOTAL		5 380	5 181	96,30%

Tableau 33 : Newsletters par textos / Indicateurs

4. PARTENAIRES

Au-delà des animations traditionnellement accompagnées par le Réseau STAR'T, les féériques et le week-end impérial pour la ville de Thonon-les-Bains et l'accueil de la Flamme Olympiques d'Excenevex ont fait l'objet d'un partenariat en 2024.

i. Les Féériques

Concernant les féériques, il s'agit d'une mise en avant de ce marché de Noël et de ses moyens d'accès et plus particulièrement le funiculaire.



Figure 40 : Féériques / Publication Facebook

ii. La flamme olympique

Pour ce moment important pour la visibilité du territoire du Chablais, 3 circuits dédiés ont été mis en place depuis Allinges, Veigy et Perrignier.

6 courses ont donc été mises en place permettant un accès au site aux alentours de 11h et 14h tandis que 6 courses permettaient de quitter Excenevex à 19h et 21h.

Cette offre gratuite pour les usagers a permis d'assurer la mobilité d'environ 500 personnes sur la journée.



Figure 41 : Relais de la flamme olympique / Publication Facebook

iii. Le week-end impérial

Pour ce festival, 2 actions différentes ont été mises en place :

- La gratuité du funiculaire ;
- Des navettes dédiées gratuites entre les différents parkings et le site du château de Ripaille.

A cette occasion, 8 662 personnes ont été transportées durant cette journée de fête.

Les navettes ont assuré le lien entre les 4 parkings de l'événement et le château de Ripaille. Les services pour le samedi ont couvert la période de 9h à 22h avec 1 course assurée toutes les 30 minutes. Pour le dimanche, l'amplitude était de 9h à 18h avec le même niveau d'offre.

iv. La chasse aux œufs avec le Lycée Hôtelier Savoie Léman

Le 12 mars 2024, les élèves de terminale du CAP pâtissier du lycée hôtelier Savoie Léman ont organisé une chasse aux œufs dans les rues du centre-ville et au port de rives.

Cette opération destinée aux enfants des écoles des Arts, de Létroz et de Vongy était l'occasion pour le Réseau STAR'T de s'inscrire dans cette démarche pour faire (re)découvrir aux jeunes le réseau dans un environnement convivial et pédagogique.

Une centaine de jeunes voyageurs ont pu ainsi emprunter librement le funiculaire et la ligne A lors de cette journée.

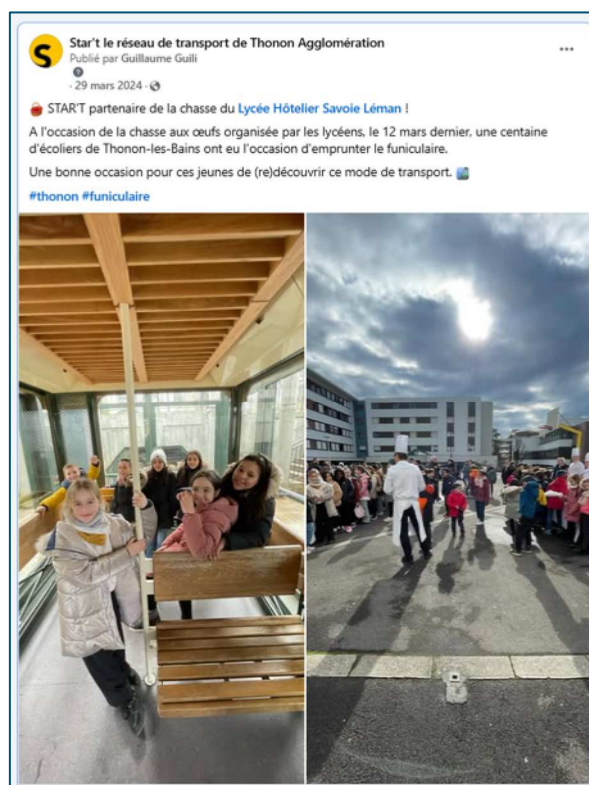


Figure 42 : La chasse aux œufs avec le Lycée hôtelier Savoie Léman / Publication Facebook

5. UN ZOOM SUR LA RENTREE SCOLAIRE

Pour accompagner les travaux de déploiement du réseau chauffage urbain, le Réseau STAR'T a déployé de nombreux moments de communication à destination des usagers.

Cette campagne spécifique s'est déroulée du 22 août 2024 jusqu'au début du mois de novembre 2024. Les principales actions déployées ont été

- Diffusion de plusieurs newsletters indiquant les évolutions et redirigent vers le site internet du Réseau STAR'T ;
- Publication d'une page dédiée aux travaux et à leurs impacts sur le site internet du Réseau STAR'T ;
- Campagne de test de réception des alertes « info trafic » pour les abonnés à ce service. Ces tests ont été annoncés dans la newsletter de la rentrée scolaire ;

- 2 Facebook live les 29 août et 12 septembre 2024 ;
- De nombreuses rencontres avec les chefs d'établissement scolaires de la ville de Thonon-les-Bains et les représentants des parents d'élèves.

Ces moments ont permis de les accompagner au mieux avant et surtout après la mise en place du réseau modifié (cf chapitre C.3).

Le bilan est le suivant :

- 19 836 courriels ainsi 17 033 textos ont été diffusés à l'instant de nos usagers ;
- Présence humaine de Thonon Agglomération et du Réseau STAR'T entre le 2 et le 13 septembre 2024 sur le pôle de GANDER ;
- Présence humaine du Réseau STAR'T à partir du 16 septembre 2024 sur le pôle de CRETE.

Pour parfaire le dispositif classique, 2 Facebook live ont été animé par les salariés de RDB Thonon.

Ces moments d'échange en temps réel ont permis de répondre au plus près aux questions des usagers.

Environ une quarantaine de personnes ont donc pu nous adresser leurs demandes en direct et recevoir les éléments de réponse en direct.

La majeure partie des interrogations concernaient les évolutions des circuits scolaires

6. BILAN DU PLAN MARKETING 2024

Le bilan du plan marketing contractuel par grand thème est le suivant :

Catégorie	Budget	Réalisation	Taux
Conquête de nouveaux clients	12 103 €	6 756 €	56%
Acces au service (Digital)	39 714 €	39 714 €	100%
Acces au service (Humain)	2 172 €	1 143 €	53%
Acces au service (Print)	15 680 €	15 680 €	100%
Expérience clientsAccès au service	11 461 €	11 461 €	100%
Fidélisation	5 496 €	5 496 €	100%
Ancrage territorial	600 €	600 €	100%
Promotion du Funiculaire	1 143 €	1 143 €	100%
Etudes et Enquêtes	20 000 €	- €	0%
TOTAL	108 369 €	81 993 €	76%

Tableau 34 : Le bilan du plan marketing 2024

Le plan défini au contrat n'a pas pu être réalisé en totalité car une grande part du budget a été orientée vers la communication de la rentrée scolaire 2024 pour 26 376 € ce qui amène à une réalisation complète de 100% pour 108 369 €.

Le point le plus saillant concerne l'enquête de satisfaction qui a été annulée du fait du contexte du réseau. Ses résultats n'auraient pas été représentatifs du réseau.

7. BILAN DES RECLAMATIONS « VOYAGEURS »

L'année 2024 a vu 1 264 réclamations adressées par ces voyageurs au Réseau STAR'T dont 523 sur les seuls mois de septembre et d'octobre 2024. Malgré ce pic très important, le délai de résolution est resté maîtrisé avec une valeur oscillante entre 3 et 7 jours sur le dernier quadrimestre, valeur conforme à nos engagements contractuels.

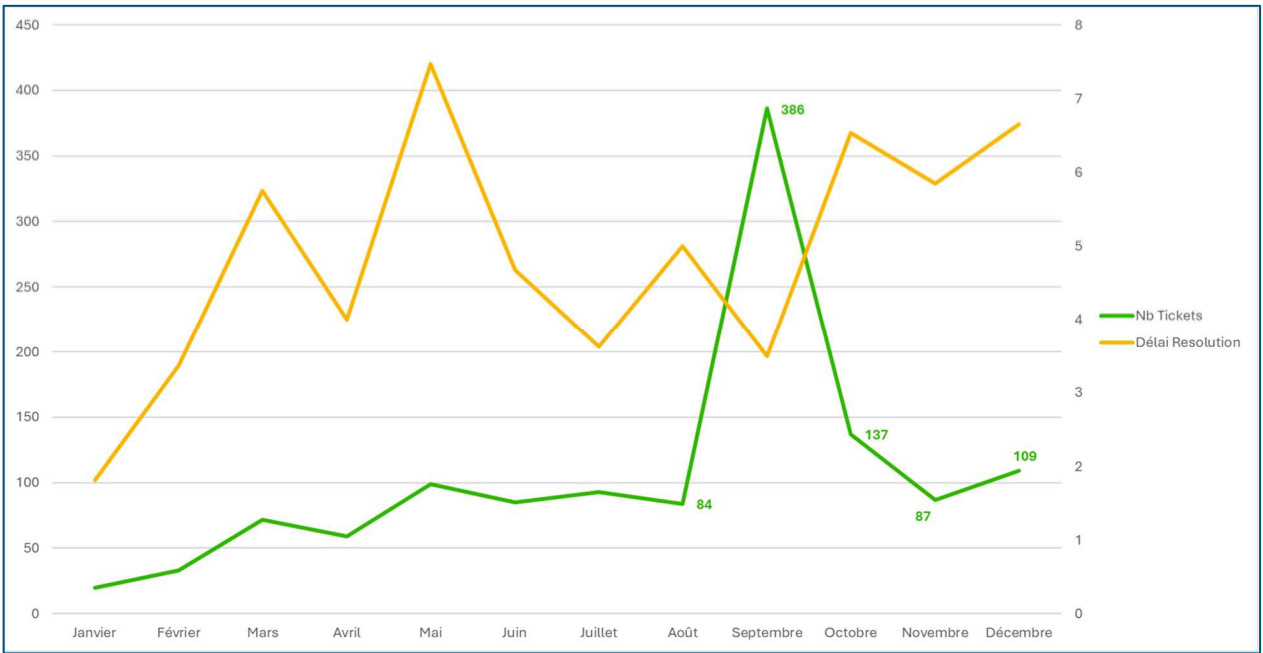


Figure 43 : Réclamations / Volume et délai de résolution

Les motifs de réclamation évoluent par rapport à 2023 sous l'impulsion de la publication tardive des horaires de la rentrée scolaire mais aussi des modifications profondes apportées au réseau durant les mois d'été.

Il en ressort que plus de 28% des réclamations concernent l'offre de service (Trajet et Horaire) et plus de 23% des réclamations concernent la ponctualité. Nous voyons apparaître un nouveau motif qui concerne les demandes de remboursements et qui avoisine les 5% en volume.

Motifs	Nombre	Pondération
Offre de service (Trajet / Horaires)	363	28,72%
Ponctualité	296	23,42%
Autres	112	8,86%
Objet perdu	109	8,62%
Titre de transport (Expédition)	78	6,17%
Relationnel	77	6,09%
Demande de remboursement	62	4,91%
Total	1 097	86,79%

Tableau 35 : Réclamations / Principaux motifs

Les répartitions temporelles des 2 principaux motifs décrits ci-dessus marquent très clairement la rentrée scolaire 2024.

Offre de service	Nb Tickets	Ponctualité	Nb Tickets
Janvier	8	Janvier	6
Février	9	Février	5
Mars	17	Mars	22
Avril	14	Avril	10
Mai	19	Mai	35
Juin	35	Juin	11
Juillet	27	Juillet	11
Août	21	Août	13
Septembre	146	Septembre	93
Octobre	36	Octobre	38
Novembre	17	Novembre	24
Décembre	14	Décembre	28
Total	363	Total	296

Tableau 36 : Réclamations / Offre de Service et Ponctualité

N. La qualité de service

1. LES PENALITES

L'année 2024 n'a pas vu de pénalités notifiées par Thonon Agglomération.

2. LES REFACTIONS KILOMETRIQUES

Les kilomètres non réalisés pour des causes sous la responsabilité de RDB Thonon est de 3 212,6 kilomètres commerciaux pour 2024. Cela fait 0,228% de la production kilométrique annuelle.

Il est important de noter que 855 kilomètres n'ont pas été réalisés à la demande de certains établissements scolaires car ils ont annulé les transports à leur destination lors de journées fermées.

Le taux étant inférieur à 2%, il n'y a pas de réfaction kilométrique au sens du contrat.

O. Le bilan économique et financier

1. LA SUBVENTION D'INVESTISSEMENT POUR L'AMENAGEMENT DU DEPOT

BT01 : Index du bâtiment - BT01 Tous corps d'état - Base 2010 - Identifiant INSEE 001710986	Poids de la subvention	Montant en V0	Montants versés par Thonon Agglomération			Année de versement
		4 493 916 €	base hors indexation	indexation	total	
Notification du contrat	2,70%	121 336 €	121 336 €	6 836 €	128 172 €	2022
Signature du compromis de vente du terrain	73,80%	3 316 510 €	3 316 510 €	487 550 €	3 804 060 €	2022 et 2023
Validation de l'APD	2,60%	116 842 €	116 842 €	17 177 €	134 019 €	2023
Notification des marchés de travaux	3,90%	175 263 €	175 263 €	25 765 €	201 028 €	2023
Phase travaux à compter de la date de démarrage du chantier Répartis sur le nombre de semestres de la durée du chantier	13,10%	588 703 €	588 703 €	88 099 €	676 802 €	2024
Date de notification de la décision de réception	2,60%	116 842 €	116 842 €	18 616 €	135 458 €	2024
Date de quitus	1,30%	58 421 €	58 421 €	9 308 €	67 729 €	2024
Totaux	100%	4 493 916 €	4 493 917 €	653 351 €	5 147 267 €	

Tableau 37 : Subvention Aménagement du dépôt / Bilan

A la suite de la clôture du projet (cf chapitre K), la subvention de 5 147 267 € a été intégralement versée à RDB Thonon par Thonon Agglomération.

2. INDEXATION PREVISIONNELLE DES PRIX

Les coefficients de la formule d'indexation ont évolué à la hausse durant l'année 2024 pour aboutir à un taux d'indexation retenu en clôture de 16,35% (taux non définitif basé sur les indices connus au 31/12/2024 et sur une projection pour les indices non connus). Le taux définitif 2024 sera calculé à compter du 15/04/2025. Cela porte le montant d'indexation calculé à 1 321 311 € pour l'année 2024.

	2024	Evolution 2020 / 2024
Charges forfaitaires euros valeur Décembre ou T4 2020	8 080 472 €	1 321 311 €

Nom de l'indice	Période de référence	N° Identification	Référence	Pondération	Déc ou T4 2020	Moyenne 2024	Evolution pondérée 2020 / 2024
Part fixe				8,00%	100	100,000	0,0800
Indice des prix à la consommation Base 2015 - Ensemble des ménages France métropolitaine - Gazole	Décembre 2020	1764283	G	10,45%	108,630	144,537	0,1390
Indice des prix à la consommation Base 2015 - Ensemble des ménages France métropolitaine - Services	Décembre 2020	1764296	P	9,56%	105,430	116,038	0,1052
Indice des prix à la consommation Base 2015 - Ensemble des ménages - Nomenclature Coicop : 07.2.3	Décembre 2020	1763660	R	6,75%	112,510	137,923	0,0827
Indice du coût du travail - Salaires et charges Transport et entreposage (NAF rév. 2 section H) Base 100 en 2020	T4 2020	10762008	S	56,72%	99,700	116,600	0,6633
Indice de prix de l'offre intérieure des produits industriels CPF 29.10 - Autobus et autocars	Décembre 2020	10764838	M	8,52%	104,000	113,724	0,0932
Indexation						16,35%	

Tableau 38 : Indexation 2024 / Bilan

3. PRESENTATION DU COMPTE ANNUEL DE RESULTAT DE L'EXPLOITATION

Les postes principaux du compte d'exploitation sont détaillés ci-après :

i. Chiffres d'affaires

Les produits d'exploitation (affichage liasse fiscale) s'établissent à 10 116 k€ pour l'année 2024. Les principales sources sont les suivantes :

- 7 946 k€ de contribution forfaitaire ;
- 1 294 k€ de recettes du trafic (calculées selon la période de validité des abonnements annuels) et locations vélos à assistance électrique ;
- 876 k€ de refacturation diverse.

Le revenu affiché dans le CEP du rapport annuel s'élève 9 658 k€. Le revenu de la liasse fiscale est 458 k€ supérieur à celui du CEP analytique car les transferts de charges sont affectés en produits dans la liasse alors qu'ils sont en net des charges dans le CEP analytique.

Revenus Exploitation	2024	Ecart
Liasse Fiscale	10 116 313	
Bonus Malus	-109 250	
Remboursement Assurance	-55 630	
Refacturation transferts de charges + Reprise Amortissements	-28 549	
CEX Analytique	9 922 884	-193 429
Remboursement TICPE	-66 388	
Refacturation Carburant	-199 620	
Refacturation Maintenance	1 412	
CEX Version Contrat	9 658 287	-264 596

Tableau 39 : Décomposition des revenus d'exploitation 2024

Les subventions d'investissement versées ne sont pas considérées comme du Chiffre d'Affaires. De même les investissements réalisés pour le dépôt sont neutralisés. Ils n'ont donc pas eu d'impacts sur le compte de résultat 2022 et 2023. Fin 2024, toutes les factures de travaux et de toutes les subventions d'investissement, ont été comptabilisées et versées. Elles sont comptabilisées comme suivant :

- Une inscription de l'immobilisation au bilan dans le compte « 225 - immobilisations mises en concession » ;
- La contrepartie est la subvention reçue qui est inscrite dans le compte « 2295 - mise en concession (compte au passif sous les capitaux propres) ».

L'écart entre le total de subvention d'investissement versé (5 147 k€) et le total des investissements d'acquisition et de travaux du dépôt réalisé (5 763 k€), s'élève à 616 k€. Cet écart est amorti à compter du 01.09.2024 sur la durée résiduelle du contrat.

La contribution forfaitaire de 2024 a été calculée comme suit :

	Total 2024	Avenant 5	Avenant 6
Charges totales à indexer	8 080 472	8 037 196	43 276
Dont charges hors VAE	7 907 102	7 863 827	43 276
Dont charges VAE	173 369	173 369	
Taux d'indexation provisoire 2024	16,35%	16,35%	16,35%
Montant total indexation	1 321 311	1 314 235	7 076
Dont indexation hors VAE	1 292 962	1 285 885	7 076
Dont indexation VAE	28 349	28 349	0
CFF hors indexation	6 722 510	6 699 636	22 874
Dont CFF hors VAE	6 566 376	6 543 503	22 874
Dont CFF VAE	156 134	156 134	
CFF indexée	8 043 821	8 013 871	29 950
Dont CFF indexée hors VAE	7 859 338	7 829 388	29 950
Dont CFF indexée VAE	184 483	184 483	0
Solde 2023 (indexation facturée vs clôture 2023)	-53 438	-53 438	
Complément solde 2023	-114 630	-114 630	
Provisions report d'investissement / charges Funiculaire	-53 878	-53 878	
Loyers dépôts (SCI P4B) Transfert d'une quote part de subvention d'investissement	-114 842	-114 842	
Acquisition de 2 véhicules par RATP Dev et non Thonon agglomération (delta loyer vs redevance d'usage provisionné en CF) Transfert d'une quote part de subvention d'investissement	35 326	35 326	
Solde 2024 (provisions) en €2024	202 746	202 746	
Frais de roulage 115 et 116 (+0,10 € / km)	14 519	14 519	
Impact Utilisation "Portail Mes Démarches" - Non arrêt du service	5 887	5 887	
Fusion des GTFS pour les offres de 2024	6 000	6 000	
Prestations de transport pour les festivals	6 960	6 960	
Accueil d'un Bus Electrique GX337	47 751	47 751	
Etude Opportunité - Transition Energétique	26 225	26 225	
Location MIDIBUS pour restructuration B et C	19 824	19 824	
Consultation Mission Responsable Grande Inspection	4 350	4 350	
Billettique yc eboutique scolaire	22 528	22 528	
Entete Abribus	700	700	
Livrées des véhicules	2 060	2 060	
Compensation tarifaire (DECLIC + Festivals)	45 942	45 942	
CF 2024 Totale Clôture	7 945 106	7 915 156	29 950

Tableau 40 : Décomposition de la CF 2024

La mention à l'avenant 6 est faite car ses effets ont été provisionnés dans les comptes de l'exercice 2024.

Les versements effectués par Thonon agglo ont été de 7 689 624€, conformément à l'avenant 5 et à l'indexation provisoire facturée.

Les recettes annexes du CEP sont composées des produits suivants :

Recettes Annexes	2024
Transport Occasionnel	63 810
Navettes CGN, Eclectik's, Flamme Olympique, ...	
Refacturation de Charges	102 896
Frais de roulage Borini Chablais, Frais Maison Mobilité, ...	
Recettes Publicitaires	36 227
Redevance de la régie	
Commission	14 685
TPG, CGN, Région AURA, ALPBUS	
Refacturation Thonon Agglomération	106 665
Prestations Funiculaires 2022 à 2024	
Refacturation CGN	9 514
Pestations du guichet de ventes estivales	
Solde 2023	133 159
Prestations Ponctuelles et Projet Billettique Thonon Agglomération	
Solde 2024	22 494
Provision Refacturation Electrification Dépôt	

Tableau 41 : Décomposition des recettes annexes 2024

A noter, le montant de 133 k€ de solde 2023 et à rapprocher des -115 k€ de complément solde 2023 en CF.

ii. Charges

Le détail des charges d'exploitation est présenté dans le fichier CEP disponible en annexe 3.

En 2024, RDB Thonon a engagé des dépenses d'étanchéité du toit (23 078€) et d'installation de climats (39 974€). Les amortissements de ces investissements calculés sur la durée résiduelle du contrat sont affectés au compte GER cf onglet « 68.Dotations amort&Prov » du fichier CEP contractuel joint pour un montant de 10 450€.

Les frais de siège sont détaillés ci-après :

Frais de siège 2024	268 606
Prestations de comptabilité et paie	81 580
Assistance technique RATP DEV	127 800
Gestion corporate par les holding	12 780
Direction financière et comptable	15 336
Assurance fiscalité et Trésorerie	2 556
Contrôle de gestion	7 668
Juridique	6 390
Ressources humaines et dialogue social	20 448
thèmes d'information et support sur les outils métiers	30 672
Marketing	3 834
Communication	1 278
Développement digital et nouvelles technologies	3 834
Etudes, enquêtes, outils marketing	2 556
Qualité, sécurité	1 278
Services clients	1 278
Suivi et modélisation de la fréquentation et du trafic	1 278
Matériel roulant, maintenance et gestion du parc	5 112
Exploitation (Méthodes et organisation)	7 668
Transition énergétique, Urbanisme	1 278
Gestion du contrat	2 556
Assistance technique Borini Développement	59 226
Restructuration réseau et méthodes	59 226

Tableau 42 : Décomposition des frais de siège 2024

iii. Résultats

Nous obtenons un excédent brut d'exploitation de -95 366 € et un résultat net à -126 428 k€ pour l'exercice 2024. Les détails du compte d'exploitation 2024 sont disponibles en annexe 3. La liasse fiscale est disponible en annexe 4.

En 2024, le taux de marge commerciale est de -1.31% et le taux de marge opérationnelle -1.44%.

4. PROGRAMME CONTRACTUEL D'INVESTISSEMENT

Après 2 années de forts investissements 888 k€ en 2022 et 4 647k€ en 2023, en 2024 RDB Thonon a investi 1 476 k€ :

Les grands postes d'investissement sont :

- Acquisition et aménagement du dépôt et infrastructures : 1 135 k€ ;
- Vélos 234 k€ ;
- Equipement atelier 54 k€ ;
- Vidéoprotection : 7 k€ ;
- SAEIV : 39 k€ ;

L'inventaire A est disponible en annexe 6.

P. Listes des annexes

Annexe 1 : Le tableau de bord de suivi d'activités 2024

Annexe 2 : Bilan du plan marketing 2024

Annexe 3 : Compte d'Exploitation 2024 de RDB Thonon / Format DSP

Annexe 4 : Compte d'Exploitation 2024 de Borini Chablais / Format DSP

Annexe 5 : Liasse fiscale 2024

Annexe 6 : Inventaire A

Annexe 7 : Tableaux d'analyse du parc de véhicules

Annexe 8 : Liste des opérations de maintenance par véhicules

Annexe 9 : Etude sur la transition énergétique

Annexe 10 : Analyse des retours des usagers du service VéloSTAR'T

Q. Liste des figures et tableaux

FIGURE 1 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE C	9
FIGURE 2 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE B	10
FIGURE 3 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE T	11
FIGURE 4 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE H	12
FIGURE 5 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE J	13
FIGURE 6 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE L	14
FIGURE 7 : PLAN DE LA NOUVELLE LIGNE P	15
FIGURE 8 : PLAN DE L'ADAPTATION DU RESEAU EN 09.2024	16
FIGURE 9 : RESEAU « TRAVAUX » / PLAN POUR LES USAGERS POLE CRETE	17
FIGURE 10 : RESEAU « TRAVAUX » / PLAN POUR LES USAGERS POLE GANDER	17
FIGURE 11 : LES NOUVEAUX VALIDEURS OPEN PAYMENT	18
FIGURE 12 : RDB THONON / ORGANIGRAMME AU 31.12.2024	19
FIGURE 13 : EVOLUTION DE L'ABSENTEISME « STRUCTURE » EN 2024	20
FIGURE 14 : REPARTITION FEMME / HOMME « STRUCTURE » EN 2024	21
FIGURE 15 : EVOLUTION DE L'ABSENTEISME « CONDUCTEURS » EN 2024	22
FIGURE 16 : REPARTITION HOMME / FEMME « CONDUITE » EN 2024	23
FIGURE 17 : REPARTITION HOMME / FEMME « FUNICULAIRE » EN 2024	24
FIGURE 18 : RECRUTEMENT / FLYER DE PRESENTATION DE RDB THONON	26
FIGURE 19 : PUBLICATION FACEBOOK POUR LE RECRUTEMENT D'UN SALARIE EN ALTERNANCE	27
FIGURE 20 : RESEAU / TRAFICS MENSUELS 2023 ET 2024	34
FIGURE 21 : LIGNES URBAINES / TRAFICS MENSUELS 2023 ET 2024	34
FIGURE 22 : LIGNES TERRITORIALES / TRAFICS MENSUELS 2023 ET 2024	35
FIGURE 23 : FUNICULAIRE / TRAFICS MENSUELS 2023 ET 2024	35
FIGURE 24 : RESEAU / COMPARAISON DES TRAFICS 2023 ET 2024	36
FIGURE 25 : RESEAU / COMPARAISON DU TRAFIC DE JANVIER A AOUT 2023 ET 2024	36
FIGURE 26 : RESEAU / COMPARAISON DU TRAFIC DE SEPTEMBRE A DECEMBRE 2023 ET 2024	37
FIGURE 27 : COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES ENTRE 2023 ET 2024	38
FIGURE 28 : COMPARAISON CUMULEE DES VENTES ENTRE 2023 ET 2024	38
FIGURE 29 : ZONE A / COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES DE TITRES UNITAIRES ENTRE 2023 ET 2024	39
FIGURE 30 : TOUTES ZONES / COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES DE TITRES UNITAIRES ENTRE 2023 ET 2024	40
FIGURE 31 : ZONE A / COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES D'ABONNEMENTS ENTRE 2023 ET 2024	40
FIGURE 32 : TOUTES ZONES / COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES D'ABONNEMENTS ENTRE 2023 ET 2024	41

FIGURE 33 : VELOSTAR'T / COMPARAISON MENSUELLE DES ABONNEMENTS VAE ENTRE 2023 ET 2024	42
FIGURE 34 : SERVICES / COMPARAISON MENSUELLE DES VENTES ENTRE 2023 ET 2024	43
FIGURE 35 : TRAFIC COMPARE DU FUNICULAIRE ENTRE 2023 ET 2024	51
FIGURE 36 : MISE A LA ROUTE DES VAE EN 2024	54
FIGURE 37 : INAUGURATION DU SITE D'ANTHY SUR LEMAN / ARTICLE DU MESSAGER	56
FIGURE 38 : INAUGURATION DU SITE D'ANTHY SUR LEMAN / PHOTOGRAPHIE	56
FIGURE 39 : QUELQUES EXEMPLES DE PUBLICATIONS FACEBOOK	58
FIGURE 40 : FEERIQUES / PUBLICATION FACEBOOK	60
FIGURE 41 : RELAIS DE LA FLAMME OLYMPIQUE / PUBLICATION FACEBOOK	61
FIGURE 42 : LA CHASSE AUX ŒUFS AVEC LE LYCEE HOTELIER SAVOIE LEMAN / PUBLICATION FACEBOOK	62
FIGURE 43 : RECLAMATIONS / VOLUME ET DELAI DE RESOLUTION	64
TABLEAU 1 : RESEAU STAR'T / CHIFFRES CLE 2024	7
TABLEAU 2 : RATIOS UTP / ÉVOLUTIONS 2023 ET 2024	8
TABLEAU 3 : RDB THONON / EFFECTIFS « STRUCTURE »	19
TABLEAU 4 : RDB THONON / EFFECTIFS « CONDUITE »	21
TABLEAU 5 : TAUX DE ROTATION DES EFFECTIFS « CONDUITE » EN 2024	22
TABLEAU 6 : RDB THONON / EFFECTIFS « FUNICULAIRE »	23
TABLEAU 7 : FORMATION 2024 / BILAN PAR TYPOLOGIE	24
TABLEAU 8 : FORMATION 2024 / BILAN PAR POPULATION	25
TABLEAU 9 : PRODUCTION THEORIQUE « RESEAU STAR'T »	27
TABLEAU 10 : PRODUCTION THEORIQUE « URBAIN »	28
TABLEAU 11 : PRODUCTION THEORIQUE « TERRITORIAL »	28
TABLEAU 12 : PRODUCTION THEORIQUE « SCOLAIRE »	29
TABLEAU 13 : SYNTHESE DES KILOMETRES PERDUS	30
TABLEAU 14 : SYNTHESE DES COURSES NON REALISEES	30
TABLEAU 15 : RDB THONON / SYNTHESE DE LA PRODUCTION	31
TABLEAU 16 : RDB THONON / SYNTHESE DES KILOMETRES NON REALISES	31
TABLEAU 17 : SOUS-TRAITANTS / SYNTHESE DE LA PRODUCTION	32
TABLEAU 18 : SOUS-TRAITANTS / SYNTHESE DES KILOMETRES NON REALISES	33
TABLEAU 19 : REPARTITION DES VENTES PAR CANAL	43
TABLEAU 20 : REPARTITION DES VENTES PAR ZONE TARIFAIRE	43
TABLEAU 21 VEHICULES MIS A DISPOSITION / TABLEAU DE SYNTHESE	45
TABLEAU 22 : LE BILAN DES CONTROLES TECHNIQUES	46
TABLEAU 23 : LE BILAN DES PANNES	46

TABLEAU 24 : LES KILOMETRES PARCOURUS POUR LES VEHICULES DE TYPE STANDARD	47
TABLEAU 25 : LES KILOMETRES PARCOURUS POUR LES VEHICULES DE TYPE MIDIBUS	47
TABLEAU 26 : LES KILOMETRES PARCOURUS POUR LE VEHICULE DE TYPE MINIBUS	48
TABLEAU 27 : LES KILOMETRES AU 31.12.2024 POUR LE VEHICULE DE TYPE STANDARD	48
TABLEAU 28 : LES KILOMETRES AU 31.12.2024 POUR LE VEHICULE DE TYPE MIDIBUS	48
TABLEAU 29 : LES KILOMETRES AU 31.12.2024 POUR LE VEHICULE DE TYPE MINIBUS	49
TABLEAU 30 : VEHICULES EN PROPRE / TABLEAU DE SYNTHESE	50
TABLEAU 31 : FUNICULAIRE / INDICATEURS TECHNIQUES	52
TABLEAU 32 : NEWSLETTERS PAR COURRIEL / INDICATEURS	59
TABLEAU 33 : NEWSLETTERS PAR TEXTOS / INDICATEURS	60
TABLEAU 34 : LE BILAN DU PLAN MARKETING 2024	63
TABLEAU 35 : RECLAMATIONS / PRINCIPAUX MOTIFS	64
TABLEAU 36 : RECLAMATIONS / OFFRE DE SERVICE ET PONCTUALITE	65
TABLEAU 37 : SUBVENTION AMENAGEMENT DU DEPOT / BILAN	66
TABLEAU 38 : INDEXATION 2024 / BILAN	66
TABLEAU 39 : DECOMPOSITION DES REVENUS D'EXPLOITATION 2024	67
TABLEAU 40 : DECOMPOSITION DE LA CF 2024	68
TABLEAU 41 : DECOMPOSITION DES RECETTES ANNEXES 2024	69
TABLEAU 42 : DECOMPOSITION DES FRAIS DE SIEGE 2024	70