

RAPPORT D'ACTIVITÉ

2018

SEMITAG

Le mouvement, c'est la vie



ÉDITO

2018 aura été une année de records pour SEMITAG : qu'il s'agisse du nombre de salariés recrutés ou d'acquisitions de matériel roulant mis à disposition par le SMTC. Les grands chantiers n'ont pas non plus manqué avec la rénovation complète de la station gaz du site de Sassenage afin d'alimenter les véhicules au biogaz, la finalisation du nouveau schéma de desserte du Grand sud qui marque une étape importante dans notre capacité à adapter notre offre aux enjeux de territoire, et l'accompagnement du SMTC dans la refonte complète du système billettique.

L'heure est venue pour SEMITAG de préparer l'avenir, que nous abordons avec beaucoup d'énergie et d'ambition : des réflexions sont d'ores et déjà bien avancées quant au nouveau visage du réseau, mêlant à la fois les problématiques de maillage des lignes tramways et les interconnexions avec les territoires voisins. Sans oublier bien sûr, la nécessaire évolution des solutions de mobilité avec le lancement du projet Pass Mobilité.

Dans ce contexte, la performance économique et opérationnelle auront été assurées en 2018. Elles seront, par notre capacité à proposer des solutions nouvelles, les conditions pour que SEMITAG soit au rendez-vous des mobilités de demain.

Jean-Paul Trovero et Philippe Chervy
Président et Directeur Général de SEMITAG



SOMMAIRE

2018

- 02 Les temps forts de l'année
- 03 Chiffres clés
- 03 Une entreprise engagée

Concrétiser

- 06 Grand Sud : mission accomplie
- 08 Ajuster l'offre sur tout le territoire
- 10 Accompagner le changement
- 12 Renforcer les équipes

Viser juste

- 16 Des clients fidèles et fidélisés
- 18 Des services adaptés aux besoins
- 20 La sécurité de tous : une priorité

Dresser le bilan

- 27 Répartition du capital social et conseil d'administration
- 28 Bilan et compte de résultat de l'exercice 2018
- 31 Les données financières de l'entreprise

Voir loin

- 34 Changer de regard
- 35 Bouger les lignes
- 36 Anticiper les grands projets

2018

LES TEMPS FORTS DE L'ANNÉE

Première !

Pour la première fois, le réseau tram circule toute la nuit du 31 décembre au 1^{er} janvier. Une expérimentation concluante, à renouveler.



94

C'est le nombre de nouveaux conducteurs qui ont rejoint SEMITAG en 2018. Une campagne de recrutement inédite depuis le début des années 2000.

Tous en règle

Les opérations de contrôle-voyageurs atteignent un taux record : près de 300 opérations sont menées sur le tram et 400 sur le bus. En incitant un maximum de voyageurs à voyager en règle, ces opérations, menées le plus souvent à plusieurs équipes, permettent de maximiser les recettes commerciales.



Bus ou car ?

Les 2 ! Pour la première fois, SEMITAG acquiert, en nom propre, 13 bus nouvelle génération dits « Low Entry ». Mêlant les spécificités du bus de ville, avec un plancher bas intégralement accessible aux deux premières portes, et du car avec 35 places assises contre 25 dans un bus urbain, ils sont mis en service à la rentrée sur la nouvelle Proximo 25, desservant une partie du Grand Sud.

CHRONO : +1 !

La ligne Proximo 11 se transforme en ligne Chrono. Même parcours pour la C7 mais une fréquence plus élevée notamment la nuit et les week-ends.



Énergie verte

Le site de Sassenage passe à la vitesse supérieure en se dotant d'une nouvelle station gaz et accueille 48 nouveaux bus au gaz naturel.

LES CHIFFRES CLÉS

FRÉQUENTATION

87 117 000 voyages (+0.5%)

Dont 64% pour le tram et 36% pour le bus

159 000 clients abonnés

RECETTES

Recettes : **37.4 M€** (en augmentation) +5%

Taux de fraude : **8.6%** (stable)

RÉSEAU

Offre commerciale **17 700 000 kms**

5 lignes de tramways
7 lignes de bus Chrono

13 lignes de bus Proximo
27 lignes de bus Flexo

300 dessertes scolaires spécifiques

3 Agences de Mobilité

99% des habitants desservis sur 49 communes

UNE ENTREPRISE ENGAGÉE

EMPLOI

1 445 salariés dont 900 conducteurs

Recrutement : 106 embauches en CDI dont 94 conducteurs

SOCIAL

La Qualité de Vie au Travail (QVT) : UNE PRIORITÉ

2 plans prioritaires : lutte contre les discriminations et prévention de l'absentéisme

Des négociations engagées : télétravail, droit à la déconnexion, prévention des risques psycho-sociaux...

CLIENTS

1/5 de clients bénéficiaires de la tarification solidaire

ENVIRONNEMENT

Entreprise certifiée Iso 14001

P+R 19 parkings-relais dont 3 équipés de centrales photovoltaïques

103 rames de tramways
Âge moyen : 20,3 ans

1 nouvelle station gaz de 176 places

229 autobus - Âge moyen : 7,5 ans
Dont 197 bus standards et 32 bus articulés

75% du parc bus à ÉNERGIE VERTE



122 Bus GNV
56 Bus hybrides
51 Bus diesel

Le projet d'entreprise de SEMITAG marque notre volonté d'être une entreprise multimodale et citoyenne, inscrite dans une démarche de responsabilité sociétale et environnementale. Présente dans tous nos champs d'action, la RSE devient le moteur principal de notre innovation

Philippe CHERVY, Directeur général

CON CRE TISER

Nouvelle offre sur le Grand Sud, rénovation et augmentation de la capacité du site de Sassenage, embauches exceptionnelles... :

cette année encore, SEMITAG prouve sa capacité à répondre à ses engagements et à mettre tout en œuvre pour faire face aux défis qui lui sont lancés.

GRAND SUD : mission accomplie

Après une première phase réalisée en 2017, le nouveau schéma de desserte du Grand Sud est pleinement déployé à la rentrée de septembre. Parallèlement, pour compléter l'offre proposée et étendre les solutions de mobilité aux territoires les plus isolés, une expérimentation de transport à la demande zonal est menée.

Un territoire bien desservi

À travers la mise en place, en septembre 2017, du nouveau schéma de mobilité multimodal sur le Grand Sud, le SMTC a souhaité améliorer les déplacements et assurer l'accès à la mobilité pour tous. Dernière étape de ce schéma, de nouveaux aménagements sur le réseau TAG sont opérés à la rentrée 2018, principalement sur le secteur de Varcès - Le Gua : la ligne 17 disparaît au profit de deux lignes Proximo - 25 et 26 - aux offres complémentaires et plus lisibles pour les clients. Un important dispositif d'information voyageurs est déployé à la rentrée pour faciliter la mise en place et l'adoption de cette nouvelle configuration par les clients.



Des lignes aux profils complémentaires

Ces nouvelles lignes permettent de relier Grenoble :

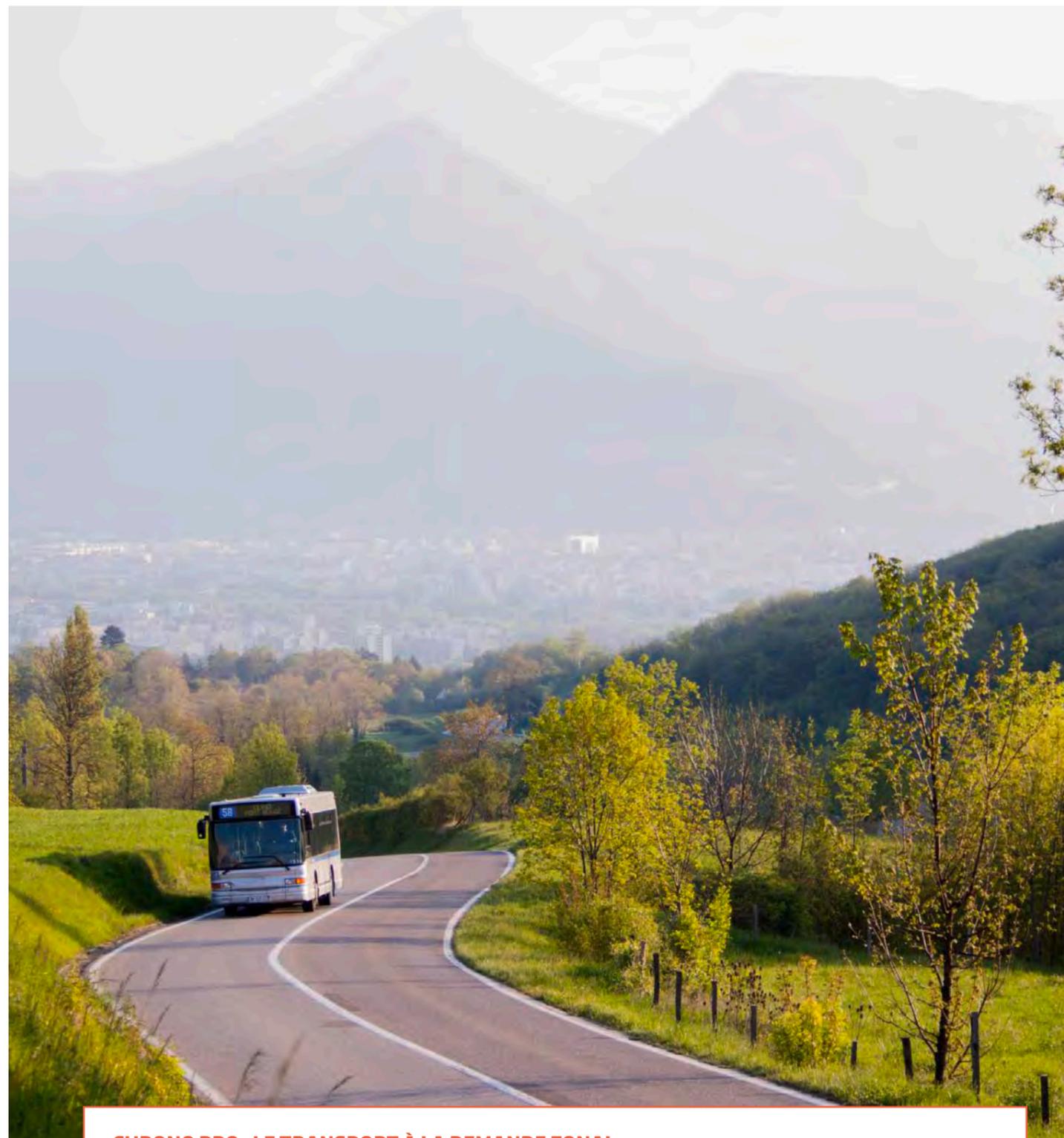
- par voie express, via l'autoroute, pour la 26 avec un terminus à la gare routière. Pour la première fois dans l'histoire des lignes du réseau TAG, l'offre de la 26 a été construite en complémentarité avec le train entre les gares de Saint-Georges-de-Commier, Vif et Grenoble. Les clients disposent ainsi d'une solution de déplacement à toute heure de la journée ;
- par un axe urbain pour la 25, via le cours Jean-Jaurès, avec un terminus à Colonel Dumont. La création de la 25 amène en parallèle à réaménager l'offre de la ligne C2 sur le tronçon commun partagé par ces deux lignes.

Un matériel roulant adapté

La création d'une nouvelle ligne avait conduit SEMITAG à commander en 2017 de nouveaux bus dont 13 bus 'low entry'. Ces véhicules au profil mixte 'bus et car' permettent d'accueillir jusqu'à 85 personnes et sont parfaitement adaptés aux besoins de la nouvelle ligne 25. Mis en service à la rentrée 2018, ils sont dédiés à cette ligne.

L'affrètement sollicité

Tandis que la 25 est exploitée par SEMITAG, la ligne 26 est affrétée. Les lignes Flexo 44, 45 et 46 sont par ailleurs repensées pour une meilleure optimisation de l'offre. Le service affrètement est fortement mobilisé pour organiser les consultations liées aux contrats de sous-traitance.



CHRONO PRO : LE TRANSPORT À LA DEMANDE ZONAL, UNE SOLUTION ALTERNATIVE QUI SÉDUIT

Pour aller encore plus loin dans la desserte du Grand Sud, une expérimentation est lancée au mois de juin sur les communes de Saint-Pierre de Mésage et Notre-Dame de Mésage. Baptisée Chrono Pro, cette solution de transport à la demande (TAD) innovante, permet de réserver, via une application dédiée, une course jusqu'à 40 minutes avant le

départ et propose 20 points d'arrêts avec des rabattements vers les lignes Proximo 23 et Transisère Express3.

Fin décembre, la solution compte 40 utilisateurs réguliers et une dizaine de voyages par jour. En attendant l'évaluation précise de l'expérience au printemps 2019, les premiers résultats laissent augurer un bel

avenir pour ce TAD zonal. Cette expérimentation est née au sein du laboratoire d'expérimentation LEMON, auquel prennent part SEMITAG, le SMTC et TRANSDEV depuis plusieurs années, dans la perspective de proposer des solutions de mobilité adaptées aux nouveaux usages au sein de la Métropole grenobloise.



Nous sommes parvenus, d'année en année, à construire un réseau bien structuré et très lisible. Et ce, en intégrant des configurations de territoire qui évoluent sans cesse. Si quelques ajustements peuvent encore être apportés, les bases sont posées.

Daniel BESANÇON,
Directeur de l'exploitation

AJUSTER L'OFFRE sur tout le territoire

En réponse aux attentes du SMTC, SEMITAG propose et met en œuvre des adaptations de son offre de transport.

Faire face aux multiples configurations de territoire

SEMITAG se voit confier l'exploitation de trois nouvelles lignes Flexo sur le secteur Chartreuse : les lignes 60 (desserte de Proveysieux), 61 (Quai-en-Chartreuse) et 62 (Sarcenas, Le Sappey-en-Chartreuse et Col de Porte).

Pour tenir compte des spécificités de ce territoire et de la nécessité de coordonner l'offre avec les lignes scolaires, la ligne 62 est repensée et simplifiée. Parallèlement, une desserte spécifique

est aménagée vers le Col de Porte les week-ends et vacances scolaires afin de répondre aux besoins de déplacements dans ce secteur touristique.

Côté Grésivaudan, un accord entre les deux collectivités permet aux clients d'utiliser indifféremment les lignes 23 du réseau Tag ou G2 du réseau Tougo. La ligne 23, reliant le Domaine Universitaire à Vizille, dispose désormais de deux arrêts supplémentaires à Uriage, commune rattachée au Grésivaudan.

Ajuster l'offre au plus près des attentes

Au nord-ouest du territoire, la desserte des communes de Veurey-Voroize et Noyarey depuis Sassenage est simplifiée avec une seule ligne Flexo (51) au lieu de trois en complément de la Proximo 20.

Parallèlement, la ligne Proximo 11 est transformée en ligne Chrono. Septième de cette catégorie, la C7 conserve le même itinéraire tout en offrant des fréquences plus élevées et une offre de services renforcée les soirées et week-ends.

S'adapter aux contraintes

Le lancement de la phase II des travaux liés au projet Cœur de ville, cœur de Métropole en mai contraint SEMITAG à réajuster les itinéraires de plusieurs lignes du réseau. Les lignes C1, C3, C4, P13 sont déviées dans les secteurs Agutte Sambat, Maréchal Liautey et Edouard Rey. Parallèlement, suite à la fermeture du pont Malakoff en septembre, les lignes Proximo 12, 14 et 15 voient leurs terminus déplacés et leurs itinéraires modifiés.



NUIT DE LA SAINT-SYLVESTRE : LE RÉSEAU TRAM JOUE LES PROLONGATIONS

Dans le souci de toujours adapter son offre aux besoins des clients, pour la première fois, l'ensemble du réseau tram circule toute la nuit de la Saint-Sylvestre. Une initiative bien accueillie par les clients et basée sur le volontariat du côté des conducteurs.

ACCOMPAGNER le changement

L'année 2018 est marquée par la concrétisation de gros investissements pour poursuivre la transition énergétique : l'arrivée de 48 bus GNV et l'extension de la station de distribution de gaz de Sassenage permettent à SEMITAG de franchir un nouveau pas dans l'énergie verte.

Un parc bus qui poursuit sa mutation

48 bus roulant au gaz naturel sont réceptionnés en milieu d'année. Une grande première pour SEMITAG, 13 de ces 48 bus ont été achetés en propriété directe. De marque Scania, ces nouveaux véhicules présentent un bilan environnemental avantageux et permettent de poursuivre la réduction de la part du diesel dans le parc.

Leurs réceptions, en pleine période de travaux sur la station gaz, nécessitent une organisation optimum et un important travail transversal avec les services de l'exploitation, la formation et les instances du CHSCT. Les véhicules sont très appréciés des conducteurs et des équipes de maintenance pour leur confort et leur fiabilité.

BUS ÉLECTRIQUES : DES TESTS CONCLUANTS

L'objectif du SMTC de doter le parc de bus électriques devrait enfin pouvoir aboutir. Après des tests non fructueux en 2017, de nouveaux modèles de bus full autonomes sont testés en fin d'année 2018 auprès de deux constructeurs différents. Les premiers résultats laissent présager une acquisition pour 2019.

48 NOUVEAUX BUS GNV RÉCEPTIONNÉS

35 à plancher bas intégral

13 "low entry", propriété directe de SEMITAG

RÉPARTITION DU PARC BUS



122 BUS GNV

56 BUS HYBRIDES

51 BUS DIESEL

La station gaz de Sassenage rénovée

Pour permettre d'accueillir cette nouvelle flotte de véhicules, la station gaz du site de Sassenage est totalement rénovée et sa capacité augmentée : depuis la rentrée de septembre, le site dispose de 176 places au lieu de 94 auparavant. Les travaux, menés en pleine période d'exploitation, ont nécessité une capacité d'organisation et d'adaptation de la part de toutes les équipes et, notamment, un fort travail de coordination entre la maintenance et l'exploitation. Le challenge de 4 mois de travaux pour tout changer a été relevé.

UNE CAPACITÉ PRESQUE DOUBLÉE

2017 : 94 places | 2018 : 176 places

UN 4^E DÉPÔT EN PERSPECTIVE

L'extension du réseau tramway nécessite de disposer d'un quatrième dépôt remise Tram dans la partie sud de l'agglomération. Une conclusion renforcée par les études menées actuellement sur le réseau de tramway.

TRAM : LA RÉNOVATION SE POURSUIT

Dans un contexte toujours très tendu au niveau de la disponibilité côté tram, les programmes de maintenance lourde se poursuivent. La révision des 600 000 kms est désormais terminée pour les Citadis de 1^{re} génération. Les marchés nécessaires à la révision de ceux de 2^e génération sont en cours de rédaction. Parallèlement le programme démarre du côté des TFS au niveau des bogies, un vaste plan de lutte contre les fissures est initié. Sur 2018, 5 rames sont révisées sur les 38 rames TFS que compte le réseau.



Des lignes réaffectées

Le dépôt de Sassenage étant le seul dépôt équipé d'une station gaz et donc le seul à pouvoir accueillir des bus GNV, de nombreux changements sont opérés dans l'affectation des lignes entre les sites d'Eybens et de Sassenage. Ainsi 3 lignes sont transférées à Sassenage : C6, C7 et Proximo 25 tandis que la C2 est désormais exploitée depuis Eybens. Cette réorganisation implique là encore une forte agilité de la part des équipes des directions technique et exploitation.

Des bâtiments plus performants énergétiquement

Après des investissements ciblés sur la performance thermique des bâtiments, de gros travaux de chauffage se déroulent sur les sites d'Eybens, Sassenage et Gières afin d'améliorer leur performance énergétique. Ces chantiers, qui nécessitent une forte mobilisation des différents services des installations fixes, doivent permettre de gagner en efficacité de production et de diffusion de chaleur et d'économiser des tonnes de CO2 produites.



Avec la nouvelle configuration de son dépôt gaz, SEMITAG a pu améliorer la productivité de son outil industriel de Sassenage. Parallèlement, les gros chantiers de révision tramways se poursuivent permettant d'assurer la pérennité du parc dans l'attente de potentiels prochains renouvellements.

Christine Rochex,
Directrice technique

RENFORCER les équipes

Depuis la réorganisation du réseau en 2014, le besoin d'accroître les effectifs conducteurs se fait sentir. Une nécessité encore plus marquée en 2018 avec de nombreux départs à la retraite et l'exploitation en propre d'une ligne supplémentaire.

Un plan de recrutement inédit depuis 20 ans

SEMİTAG déploie en début d'année une vaste campagne de recrutement qui aboutit à un plan de recrutement inédit depuis le début des années 2000. Au total, 106 personnes sont embauchées en CDI dont 94 conducteurs, soit plus de 10% de l'effectif de conduite. Pour faciliter les prises de congés, SEMİTAG développe en parallèle le recours à l'intérim des conducteurs.

Une collaboration nouvelle avec Pôle Emploi

Ce fort besoin en effectifs nécessite de démultiplier les canaux de recrutement. La collaboration avec Pôle Emploi est réétudiée et les tests de recrutement actualisés de manière à rendre encore plus optimales les étapes de pré-sélection. Parallèlement, un important volet formation est déployé, en interne et en externe. Tandis que 54 conducteurs recrutés sont titulaires du permis D, Pôle Emploi finance 24 Titres professionnels de conducteur en transport de voyageurs par le biais de la préparation opérationnelle à l'emploi et SEMİTAG en embauche 16 en contrats de professionnalisation.

Une proportion hommes-femmes toujours déséquilibrée

Malgré l'appui de campagnes de communication visant à valoriser les femmes aux postes de conduite (voir encadré), seulement 14% des postes sont pourvus par des femmes. Pourtant particulièrement encline à valoriser la mixité et la diversité de ses profils, SEMİTAG peine à réduire ce déséquilibre sur des postes perçus avant tout comme masculins.



La diversité respectée

En revanche, le travail mené en matière de diversité culturelle, ethnique et sociale et d'insertion depuis de nombreuses années continue à porter ses fruits grâce notamment à l'investissement de SEMİTAG au sein du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE) et aux contrats de professionnalisation. Le seuil d'exigence de 15% prévu dans la DSP est largement dépassé avec 23% de publics prioritaires accueillis dans les effectifs. Parallèlement, le travail autour du handicap se poursuit en partenariat avec l'association Talenteo : l'entreprise est récompensée pour sa participation au challenge interentreprises « Sport2job » et reçoit le prix « Coup de cœur emploi ».

Lutte contre les discriminations

Si elle peut se réjouir d'accueillir des publics très divers au sein de ses effectifs, SEMİTAG a à cœur de réussir leur intégration. Pour améliorer la gestion de la diversité, l'ensemble de l'encadrement est formé et un plan d'action autour de la non-discrimination et de la gestion de la diversité est établi. Les actions prioritaires sont validées et seront déployées en 2019 avec, pour premier grand volet, un « Guide du fait religieux ».

Qualité de vie au travail et absentéisme

Alors que les négociations se poursuivent sur plusieurs chantiers liés à la qualité de vie au travail (télétravail, droit à la déconnexion, prévention des risques psycho-sociaux) et les conditions de travail des conducteurs, SEMİTAG lance une vaste démarche d'analyse et de prévention de l'absentéisme à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise. Une première phase d'analyse statistique est menée. La deuxième phase, en cours, repose sur l'organisation d'entretiens individuels et collectifs.

Parallèlement, SEMİTAG s'attaque à la question de la santé au travail et profite de l'arrivée des nouveaux bus Scania pour lancer une campagne de prévention auprès des conducteurs. Baptisée « Prenez soin de vous ! », cette campagne fait suite à une enquête sur l'ergonomie des postes de travail réalisée en amont sur les différents types de véhicules.



Nous sommes ravis d'avoir pu tenir nos objectifs en termes de recrutement et d'en avoir fait une priorité absolue. Le challenge était énorme. Accueillir autant de nouveaux conducteurs est une réelle fierté. A nous maintenant de les aider à devenir de véritables porte-drapeaux de l'entreprise.

Charly Lecoq,
Directeur des ressources humaines

CES « HÉROS DU QUOTIDIEN »

Deux grandes campagnes de communication viennent appuyer les besoins de recrutement et la volonté de valoriser les femmes.

« ET SI EN 2018, C'ÉTAIT VOUS ? »

Pour appuyer le fort besoin de conducteurs, 300 affiches sont déployées sur l'ensemble du réseau tram en janvier, sur les écrans embarqués et les réseaux sociaux et une rame de tram est habillée aux couleurs de la campagne. Héroïsé, le métier de conducteur est mis en scène à travers quatre portraits de conducteurs et conductrices porteurs d'une image très valorisante du métier.



LES FEMMES MISES À L'HONNEUR

Alors que 2 clients du réseau sur 3 sont des femmes, elles sont seulement 18% au sein de SEMİTAG. Un déséquilibre contre lequel l'entreprise cherche à lutter en créant des vocations. A l'occasion de la journée des droits des femmes le 8 mars, un coup de projecteur est donné aux femmes salariées de SEMİTAG. Des animations en interne et sur le réseau sont organisées avec distributions de masques « Héroïnes du quotidien » aux clientes.

Très bien accueillies par le personnel de SEMİTAG, ces deux campagnes bénéficient toutes deux de fortes retombées médiatiques.





VISER JUSTE

Fréquentation en légère augmentation, progression des recettes, stabilisation de la fraude : la performance de SEMITAG se confirme. Dans un contexte de forte évolution des usages, la fidélisation et la satisfaction de la clientèle demeurent une priorité. SEMITAG fait également de la sécurité, dans et aux abords de ses véhicules, un thème de communication fort.

DES CLIENTS fidèles et fidélisés

Salariés, étudiants, scolaires, retraités, touristes... près de 87,2 millions de voyages ont été effectués sur le réseau TAG en 2018. Autant de voyages, autant de voyageurs différents, autant de façons de voyager. Là encore, SEMITAG s'adapte et innove sans cesse de façon à répondre aux nouveaux usages de ses clients. Avec pour objectif prioritaire de continuer à les fidéliser.

Les clients récompensés

Grande nouveauté dans la stratégie de fidélisation des clients, le programme de fidélité fait son entrée en fin d'année sous le nom de Club AvantTAG. Le principe est simple : à chaque achat crédité sur sa carte OÙRA! ou sur son compte TAG&Pass, le client cumule des points à échanger contre les offres de son choix. Sa plateforme en ligne intuitive et ludique a pour vocation d'inciter le client à privilégier les déplacements durables en récompensant sa fidélité. A travers cet outil totalement gratuit et accessible à tous, SEMITAG vient renforcer le lien de proximité entretenu avec ses clients.

Tag vous fait une fleur : 1/3 des clients fidélisés

La belle réussite de cette opération menée en 2017 prolonge ses effets en 2018. 33% des clients ont renouvelé automatiquement leur abonnement. Pour les autres, TAG propose du 20 mai au 19 juin une opération « 1 an de cadeaux » pour les 1000 premiers clients souscrivant un Pass annuel 25-64 ans.



Des opérations commerciales toujours bien accueillies

Comme chaque année, SEMITAG profite de la **Saint-Valentin** pour mener une campagne clin d'œil « Saint-ValenTAG » auprès de ses clients. Le 14 février, le ticket SMS est exceptionnellement valable pour 2 personnes et les déclarations les plus enflammées des clients sont relayées sur les bornes d'information voyageurs. Un jeu concours est également organisé.

Autre temps fort de l'année, Noël est l'occasion pour SEMITAG d'accompagner les collectivités et les commerçants dans leur volonté d'attirer le grand public en centre-ville en période de fin d'année. Les clients bénéficient à cette occasion de plusieurs actions commerciales : les samedis 1er, 8 et 22 décembre, le ticket SMS est valable toute la journée et la gratuité est proposée sur tout le réseau le samedi 15 décembre. Cependant les résultats restent mitigés du fait d'un contexte social tendu à l'échelle nationale à cette période.

LA SIMPLIFICATION DE LA GAMME SE POURSUIT

Dans la continuité des actions engagées en 2017 pour améliorer la lisibilité des offres tarifaires, la gamme de titre est resserrée : le titre Visitag 3 jours est supprimé à la rentrée de septembre et l'accès au titre 10 voyages à tarif réduit est limité avec la suppression du tarif familles nombreuses.



DES SERVICES adaptés aux besoins

Dans le souci d'offrir un niveau de service optimal, les besoins des voyageurs sont décryptés, leurs nouveaux usages observés et l'offre de service sans cesse adaptée. Toujours très marquées, la digitalisation et la dématérialisation présagent les nouveaux visages de la prochaine billettique attendue pour 2020.



La facilité d'utilisation plébiscitée par les clients

Les clients attendent des solutions simples, rapides et digitales pour l'achat et le suivi de la consommation de leurs titres de transport. SEMITAG se mobilise aux côtés du SMTC pour que les nouveaux systèmes qui seront développés en 2019 et mis en service en 2020 répondent à ces attentes.

Ticket par SMS : succès confirmé

Lancé fin 2017, le ticket par SMS est une véritable réussite avec 110 000 tickets vendus entre décembre 2017 et novembre 2018. Ils représentent 6% des titres unitaires vendus et 25% de la vente à bord. La rapidité de la délivrance du titre, la facilité de présentation du titre lors d'un contrôle et le mode de facturation sont les principaux critères de satisfaction évoqués par les clients interrogés.

Tag&Pass : un support de vente efficace sur smartphone

De son côté, l'application Tag&Pass, canal de distribution de titres 100% digital, attire de plus en plus d'adeptes. Sa montée en puissance se confirme cette année et devrait pendre encore plus d'ampleur en 2019 : alors que seule l'offre en post-paiement est actuellement disponible, une nouvelle version en cours de développement permettra d'accéder en 2019 à l'ensemble de la gamme tarifaire classique (abonnements et titres à voyages) en pré-paiement.

CHIFFRES CLÉS

110 000 tickets SMS vendus	6% des titres unitaires vendus
-----------------------------------	---------------------------------------

Canaux de vente : des solutions multiples

Afin de répondre aux besoins des voyageurs et à la nécessité de pouvoir accéder aux titres facilement, SEMITAG multiplie ses canaux de vente. Application mobile, vente en ligne sur tag.fr, ticket par SMS... viennent aujourd'hui compléter les canaux plus traditionnels. Si le digital et la dématérialisation trouvent de plus en plus d'adeptes, les distributeurs, agences et dépositaires restent toutefois encore les principaux canaux de vente de titres et abonnements. Afin d'encourager les clients à se tourner vers d'autres solutions d'achat, notamment au moment de la rentrée, une campagne de communication est déployée pendant l'été mettant en avant la diversité et la proximité des solutions alternatives aux agences de mobilité.

RÉPARTITION DES VENTES DE TITRES ET ABBONNEMENTS

46% Distributeurs automatiques	21% Agences de mobilité
14% Relais TAG	19% Autres

L'accueil des clients facilité

Alors que les agents AlloTag disposent désormais d'une plateforme d'appels 'intelligente' permettant la remontée immédiate des fiches clients et leur mise à jour en temps réel, l'accueil en agence est repensé : lors des périodes de forte affluence, des agents munis de tablettes accueillent et dirigent chaque client dès son entrée dans l'agence en fonction de son besoin.

Enfin, toujours dans la perspective d'absorber les pics d'affluence et de faciliter les renouvellements d'abonnement, les trois agences de Mobilité sont exceptionnellement ouvertes jusqu'à 20 heures les 3, 4 et 5 septembre.



LA SÉCURITÉ DE TOUS : une priorité

Pour la deuxième année consécutive, le réseau TAG affiche le taux de fraude le 2^e plus bas de France. Des résultats qui viennent saluer d'importants changements en termes de méthodes et de posture commerciale lors des opérations de contrôle. Parallèlement, SEMITAG s'empare de deux questions clés : la sécurité à bord et aux abords des véhicules et la lutte contre le harcèlement.



Le respect de la règle : un objectif de tous les instants

Après d'importantes campagnes et actions sur le thème « tous en règle » en 2017, la stratégie consistant à mettre en règle les voyageurs se poursuit. Testées avec succès en 2017, les opérations de contrôle à plusieurs équipes sont démultipliées : avec une efficacité confirmée tant du point de vue de la lutte contre la fraude que du sentiment de sécurité. 25% d'entre elles sont menées en présence des forces de l'ordre : Police Nationale, Gendarmerie Nationale et Polices Municipales de Grenoble, Fontaine, Echirolles et Saint-Martin d'Hères. Ces opérations sont particulièrement appréciées par la clientèle, qui constate que l'ensemble des voyageurs d'une rame sans exception fait l'objet d'un contrôle.

OPÉRATIONS DE CONTRÔLE À PLUSIEURS ÉQUIPES

278 DANS LE TRAM

333 000 voyageurs concernés	5 000 rames contrôlées	14 000 verbalisations
--	-------------------------------------	---------------------------------

Taux de fraude instantané : **4,1%**

400 DANS LE BUS

93 000 voyageurs concernés	3 600 bus contrôlés	3 000 infractions relevées
---	----------------------------------	---

Taux de fraude instantané : **3,2%**



PV contre abonnement : un levier important

Mise en place fin 2017, la mesure 'PV contre abonnement' fait la preuve de son efficacité en année pleine : elle permet à 1960 personnes de transformer leur infraction en abonnement annuel. Bien perçue par les clients, cette mesure est également un appui important pour les contrôleurs-voyageurs qui la perçoivent comme un facilitateur dans l'exercice de leur mission. Et un outil important dans un contexte où il leur est demandé de privilégier une approche plus commerciale vis-à-vis des clients.

SENTIMENT DE SÉCURITÉ

Mesuré tous les 2 ans, il passe de 90% à **93%** entre 2016 et **2018**

UN TAUX DE FRAUDE parmi les plus faibles de France : **8.6%**

Une relation commerciale accentuée

Longtemps abordé sous un angle purement répressif, le métier de contrôle connaît une profonde mutation. Afin de donner aux contrôleurs-voyageurs les moyens de répondre à cet objectif, un vaste plan de formation autour de l'approche clientèle et la prévention de l'agressivité est déployé. Trois premières sessions sont organisées en 2018 avec des retours extrêmement positifs de la part des agents. L'heure est à l'apaisement et la posture d'évitabilité est un objectif réaffirmé à chaque prise de service. Celui-ci s'inscrit dans le sens de la priorité donnée à la sécurité des agents. Tous les efforts réunis dans cette direction permettent de réduire les agressions : elles connaissent une baisse de 60% entre 2016 et 2018. Parallèlement, la mise en place de roulements mixtes depuis 2017 entre les métiers de la conduite et du contrôle est une autre réponse à l'évolution des métiers : en apportant plus de variété dans le travail, le roulement mixte évite une forme de lassitude à gérer des situations parfois très délicates.



Les femmes sont au cœur de toutes nos campagnes cette année. Nous avons voulu réaffirmer haut et fort que le sexisme n'avait pas sa place, ni dans notre entreprise ni sur notre réseau. Et, en revanche, leur montrer qu'elles avaient toute leur place à nos côtés.

Caroline Villien,
Directrice marketing et commercial

Lutte contre le harcèlement : SEMITAG dit stop !

Toujours dans un souci de renforcer la sécurité de ses voyageurs et voyageuses, SEMITAG lance une vaste campagne de lutte contre le harcèlement. Relayée en interne auprès de ses salarié.e.s, et déployée sur l'ensemble du réseau par le biais de l'affichage, des réseaux sociaux et sur les écrans embarqués, cette campagne vise à rassurer, prévenir et dissuader les comportements inadaptés. Par la mise en avant de boutons d'appel conducteur, le message principal de cette campagne invite les passagers à ne pas se taire.

Arrêt à la demande : une action simple et efficace

En complément de cette campagne, une expérimentation de l'arrêt à la demande est lancée sur toutes les lignes Chrono à partir de 22h et jusqu'à la fin du service. Menée entre juillet et décembre, cette expérimentation, visant à renforcer la sécurité des personnes la nuit, est très appréciée des voyageurs et notamment des femmes. 91% des utilisateurs interrogés saluent cette initiative, 75% déclarent avoir sollicité un arrêt dans un contexte d'insécurité ressenti.

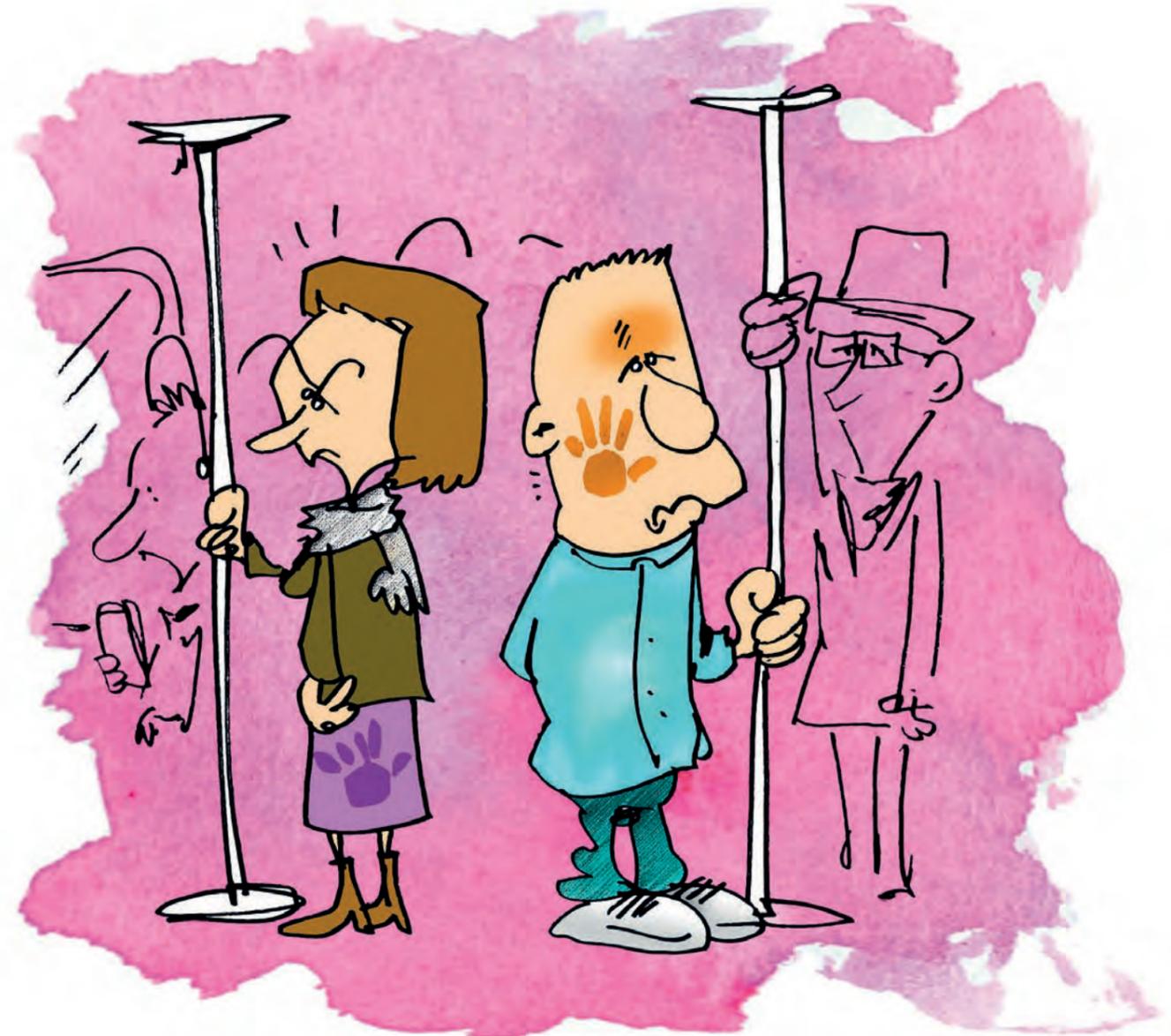
SÉCURITÉ À BORD ET AUX ABORDS DES VÉHICULES : TOUS CONCERNÉS

Avec cette campagne, menée à la rentrée de septembre en partenariat avec le FCG, le célèbre club de rugby grenoblois, SEMITAG entend sensibiliser aux règles de sécurité dans les transports et montrer que tout le monde est concerné : piétons, cyclistes, automobilistes, usagers du réseau. Cette campagne s'inscrit dans le cadre du plan de prévention, accidents et risques (PARI) déployé depuis 2000 au sein de l'entreprise. Les collisions avec des tiers, avec un obstacle et les chutes de passagers constituent les trois risques d'accidents les plus fréquents sur le réseau.

Chaque jour, 2,5 freinages d'urgence sont pratiqués sur le réseau pour éviter piétons, cyclistes ou automobilistes sur les voies de tramways.

SECUFER : LA SÉCURITÉ DU PERSONNEL RENFORCÉE

Entré en vigueur le 1^{er} janvier 2018, le décret « SECUFER », qui s'applique aux réseaux tramway, concerne la santé et la sécurité des travailleurs vis-à-vis des risques ferroviaires tels que : les risques électriques ou ceux liés aux installations techniques et de sécurité ferroviaire. Très complexe, ce décret fait l'objet d'un important travail de décodage et d'analyse de la part de la Direction technique afin de pouvoir intégrer ces règles et les appliquer notamment aux personnes extérieures amenées à intervenir sur le réseau.



LE HARCÈLEMENT SEXISTE N'A PAS SA PLACE DANS LES BUS ET TRAMWAYS

75 AGENTS DE CONTRÔLE PRÉVENTION ET SÛRETÉ SUR LE RÉSEAU

1800 CAMÉRAS DE VIDÉO PROTECTION DANS LES BUS ET TRAMWAYS

BOUTON D'APPEL CONDUCTEUR DISPONIBLE DANS LA MAJORITÉ DE NOS TRAMWAYS

DRESSER LE BILAN

Avec près de 87,2 millions de voyages en 2018, le réseau TAG confirme son attractivité. Les recettes, en hausse de 5%, restent toutefois en décalage par rapport aux objectifs fixés dans la délégation de service public. Des objectifs que SEMITAG doit reconsidérer à l'aune des dernières décisions de l'autorité de tutelle en matière de politique tarifaire.



Cette année, l'extension de notre périmètre d'intervention (nouvelle offre, nouveau territoire, financement de bus ...), le renouvellement d'une partie de notre outil de production (station gaz, autobus, ...), les modifications d'organisation de l'entreprise (direction technique, ressources humaines, création d'un service Administration des Ventes...) ont été réalisés dans le cadre d'une équation économique saine (maîtrise des coûts, avenants à la DSP, progression des recettes ...), gage de pérennité pour l'entreprise sur lequel elle peut s'appuyer pour envisager l'avenir.

Jean-Michel Brault, Directeur administratif et financier



Politique tarifaire : des objectifs reconsidérés

Sur demande de son autorité de tutelle, une modération tarifaire est mise en œuvre par SEMITAG avec l'application d'une hausse moyenne des tarifs de 1% à la rentrée 2018, dans un contexte d'inflation de 1,6%. Cette modération tarifaire a freiné la progression des recettes qui ont néanmoins augmenté de 5%.

Un nouveau rôle de financeur

SEMITAG procède sur le premier semestre 2018 à l'acquisition et au financement de 13 véhicules de type Low Entry pour l'exploitation, à partir du mois de septembre, de la nouvelle ligne 25 du réseau depuis le dépôt de Sassenage. Ce nouveau rôle est cadré par la conclusion d'un avenant à la DSP.

Répartition du capital social et conseil d'administration

Le capital social

Le capital est fixé à 1 525 000 €. Il est divisé en 100 000 actions de 15,25 € chacune.

La liste des actionnaires

Conformément aux engagements pris par le SMTC et TRANSDEV dans le cadre de la délégation de service public, le SMTC a cédé 13 151 actions selon acte de cession du 2 juin 2014.

	NOMBRE D'ACTIONS	%
SYNDICAT MIXTE DES TRANSPORTS EN COMMUN DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE (SMTC)	51 750	51,75%
TRANSDEV	40 000	40%
SOCIÉTÉ FRANPART S.A.	1 850	1,85%
CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ISÈRE	1 850	1,85%
CAISSE D'ÉPARGNE DE RHÔNE-ALPES	1 850	1,85%
SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE	1 800	1,80%
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE GRENOBLE	800	0,80%
TERRITOIRES 38	100	0,10%
TOTAL	100 000	100%

ACTIONNAIRES	ADMINISTRATEURS, REPRÉSENTANTS PERMANENTS
1. COLLECTIVITÉS LOCALES (Délibérations du comité syndical du SMTC)	<p>M. Jean-Paul TROVERO MAIRE DE FONTAINE, CONSEILLER COMMUNAUTAIRE PRÉSIDENT DE LA SEMITAG</p> <p>Mme Françoise GERBIER MAIRE DE VENON, CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE</p> <p>Mme Francie MEGEVAND MAIRE D'EYBENS, CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE</p> <p>M. Jean-Claude PEYRIN 1^{ER} ADJOINT AU MAIRE DE MEYLAN CONSEILLER COMMUNAUTAIRE, CONSEILLER GÉNÉRAL</p> <p>M. Ludovic BUSTOS MAIRE DE POISAT, VICE-PRÉSIDENT DE LA MÉTRO</p>
2. TRANSDEV	<p>Mme Anne de BAGNEUX</p> <p>M. Thierry DECERLE</p> <p>M. Alain PITTAVINO</p>
3. ADMINISTRATEUR SALARIÉ	Mme Naziha BILLIOUD
CENSEURS	
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	M. Gérard PONCET
SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE	M. Jean-Pierre CREPY-BANFIN
CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE-ALPES	M. Emmanuel BARRAS
CAISSE D'ÉPARGNE DE RHÔNE-ALPES	Mme Géraldine ROLLAND

Bilan et compte de résultat de l'exercice 2018

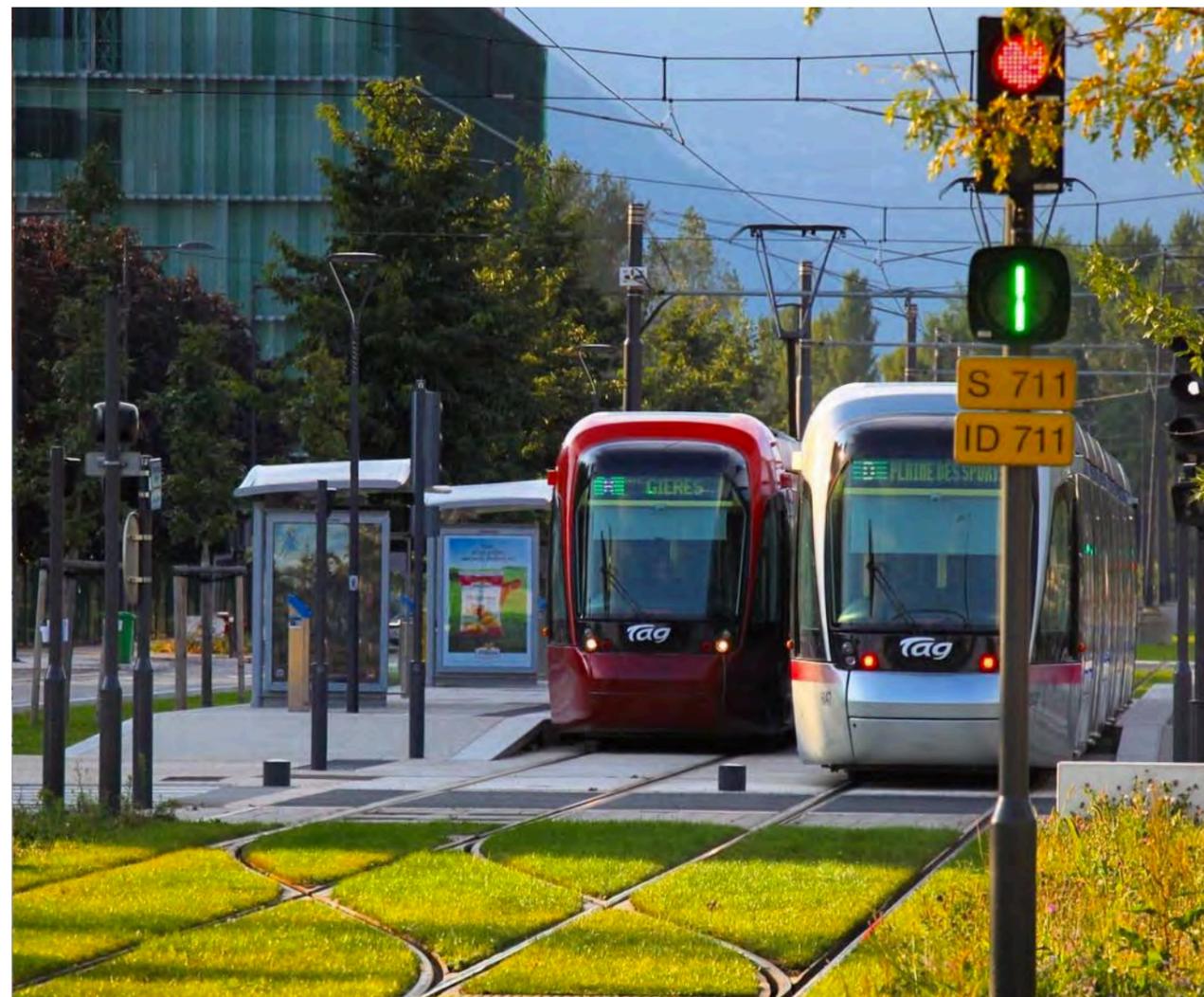
PASSIF	Au 31 décembre 2018			Rappel au 31/12/2017 Montants nets
	Montants bruts	Ammortissements ou provision	Montants nets	
Capitaux propres + Autres fonds propres	891 169 446,09	270 692 184,85	620 477 261,24	647 908 373,98
Capital social	1 525 000,00		1 525 000,00	1 525 000,00
Réserve légale	152 500,00		152 500,00	152 500,00
Réserve facultative	1 980,98		1 980,98	1 980,98
Report à nouveau	2 065 143,64		2 065 143,64	1 732 232,64
Résultat	319 113,69		319 113,69	332 911,00
Subvention d'investissements	43 700 193,46	14 777 962,20	28 922 231,26	26 018 229,01
Droits du Concédant sur ses biens propres	843 399 514,32	255 914 222,65	587 485 291,67	618 139 520,35
Dépôts et cautionnements reçus	6 000,00		6 000,00	6 000,00
Provisions pour risques et charges	1 099 996,00		1 099 996,00	2 037 195,42
Provisions pour risques	1 099 996,00		1 099 996,00	1 132 667,00
Provisions pour charges				904 528,42
Dettes	48 513 286,46		48 513 286,46	40 841 427,98
Fournisseurs	14 027 017,90		14 027 017,90	9 075 218,71
Clients avances				
Dettes fiscales, Etat	1 651 369,40		1 651 369,40	1 682 136,42
Collectivités (S.M.T.C.)	2 513 310,20		2 513 310,20	531 972,55
Personnel	16 740 935,19		16 740 935,19	16 015 046,42
Organismes sociaux	13 549 555,97		13 549 555,97	13 392 020,41
Créditeurs divers	31 097,80		31 097,80	145 033,47
Comptes de régularisation	4 738 023,68		4 738 023,68	4 738 325,23
Produits constatés d'avance	4 738 021,10		4 738 021,10	4 738 259,96
Ecart de conversion passif	2,58		2,58	65,27
Comptes financiers	14 635,10		14 635,10	15 621,52
Banques, caisses et comptes assimilés	14 635,10		14 635,10	15 621,52
TOTAL DU PASSIF	945 535 387,33	270 692 184,85	674 843 202,48	695 540 944,13



ACTIF	Au 31 décembre 2018			Rappel au 31/12/2017 Montants nets
	Montants bruts	Ammortissements ou provision	Montants nets	
Immobilisations incorporelles	8 000,00	8 000,00		
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concessionnaire	3 752 001,47	2 979 704,42	772 297,05	859 009,24
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concédant	389 062,03	372 209,78	16 852,25	44 719,34
Immobilisations incorporelles en cours				
Immobilisations corporelles	69 808,86	68 686,50	1 122,36	1 543,84
Constructions	61 646,81	60 524,45	1 122,36	1 543,84
Matériel de transport	5 087,15	5 087,15		
Matériel mobilier de bureau	3 074,90	3 074,90		
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concessionnaire	39 948 191,99	11 798 257,78	28 149 934,21	25 159 219,77
Constructions	4 201 710,95	988 939,51	3 212 771,44	2 888 053,88
Installations techniques	3 721 653,02	1 931 781,40	1 789 871,62	1 478 902,66
Agencements installations	7 838 622,31	1 830 114,58	6 008 507,73	5 121 906,65
Matériel de transport	21 550 589,31	5 698 437,77	15 852 151,54	14 410 840,21
Matériel mobilier de bureau	2 635 616,40	1 348 984,52	1 286 631,88	1 259 516,37
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concédant	843 010 452,29	255 542 012,87	587 468 439,42	618 094 801,01
Terrains	1 358 124,07		1 358 124,07	1 358 124,07
Constructions	573 043 499,61	166 733 400,16	406 310 099,45	435 437 378,79
Installations techniques, outillages	8 561 834,71	4 064 235,82	4 497 598,89	5 243 244,23
Agencements, installations	27 311 963,74	13 556 287,31	13 755 676,43	15 312 048,76
Matériel de transport	231 208 632,96	70 293 059,62	160 915 573,34	160 009 675,50
Matériel mobilier de bureau	1 526 397,20	895 029,96	631 367,24	734 329,66
Immobilisations en cours et acomptes sur immobilisations				
Immobilisations financières	3 286 030,10		3 286 030,10	3 262 265,94
Prêts	3 271 163,51		3 271 163,51	3 239 362,15
Autres immobilisations	14 866,59		14 866,59	22 903,79
Stocks et en-cours	8 397 879,35	2 395 316,70	6 002 562,65	5 619 466,23
Avances et acomptes sur commandes				
Autres créances	27 994 528,32	171 876,25	27 822 652,07	18 107 721,93
Clients	1 154 697,66	1 239,09	1 153 458,57	1 100 987,57
Personnel et comptes rattachés	35 914,45		35 914,45	33 999,93
Organismes sociaux				7 910,72
Collectivités (S.M.T.C.)	9 917 441,90		9 917 441,90	4 229 761,22
Etat/TVA	16 002 782,92		16 002 782,92	12 049 126,55
Débiteurs divers	883 691,39	170 637,16	713 054,23	685 935,94
Comptes de régularisation	981 383,26		981 383,26	309 530,05
Charges constatées d'avance	981 383,26		981 383,26	309 530,05
Impôts différés actif				
Ecart de conversion actif				
Comptes financiers	16 859 234,06		16 859 234,06	24 082 666,78
Placements				
Disponibilités	16 859 234,06		16 859 234,06	24 082 666,78
TOTAL DE L'ACTIF	948 263 330,54	273 420 128,06	674 843 202,48	695 540 944,13

POSTES DE CHARGES (H.T)	EXERCICE 18	EXERCICE 17
Total charges d'exploitation (1)	133 195 235,18	127 411 773,86
Total charges financiers (2)	30,86	390,21
Total charges exceptionnelles (3)	69 956,00	3 518,15
Impôts sur les bénéfices (4)	-64 321,20	-61 186,00
Total charges (1 + 2 + 3 + 4)	133 200 900,84	127 354 496,22
Bénéfice de l'exercice	319 113,69	332 911,00
TOTAL GÉNÉRAL	133 520 014,53	127 687 407,22

POSTES DE PRODUITS (H.T)	EXERCICE 18	EXERCICE 17
Total produits d'exploitation (1)	133 351 741,65	127 305 103,17
Total produits financiers (2)	145 768,67	187 056,98
Total produits exceptionnels (3)	22 504,21	195 247,07
Total produits (1 + 2 + 3)	133 520 014,53	127 697 407,22
Perte de l'exercice		
TOTAL GÉNÉRAL	133 520 014,53	127 687 407,22



Les données financières de l'entreprise

Les charges de la délégation de service public

Les charges engagées par SEMITAG au titre de la DSP s'établissent à 125 233 K€ en 2018 et sont composées :

- des charges de l'activité transport pour 122 796 K€
- des charges de production immobilisée pour 2 437 K€

	Réel 2018	Réel 2017
Energie d'exploitation	5 258	5 097
Maintenance d'exploitation et assurances	12 260	12 113
Sous traitance	12 570	11 990
Frais de personnel	81 875	79 885
Impôts & taxes	2 663	2 241
Autres services extérieurs	8 185	7 779
Provisions & charges refacturées	-14	-65
Total des charges de l'activité transport	122 796	119 040
Charges de production immobilisée	2 437	2 340
Total des charges de l'activité transport	125 233	121 380

Les produits de la délégation de service public

Pour l'année 2018, le total des produits transport de la SEMITAG (hors production immobilisée) s'élève à 39,3 M€ en progression de 5,2 % par rapport à l'année précédente.

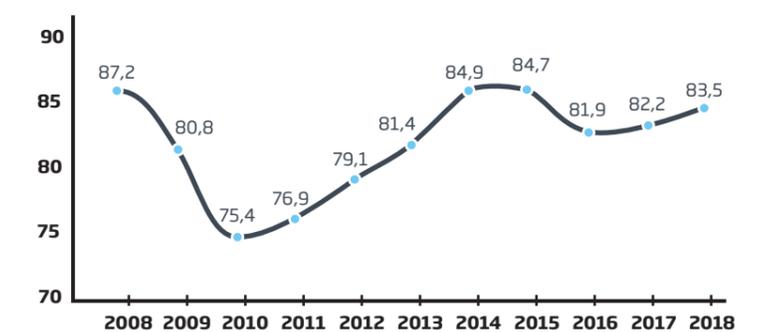
En 2018, les recettes commerciales sont en progression de 5,3 % par rapport à l'année 2017, soit 1,9 M€ de recettes supplémentaires.

	Réel 2018	Réel 2017
Recettes commerciales	37 440	35 539
Autres ventes transport	0	4
Autres produits divers	1 837	1 809
Total produits "transport"	39 276	37 352
Production immobilisée	2 738	2 718
TOTAL PRODUITS	42 014	40 070

Participation du SMTC en M€ y compris TVA ; Taxe sur les salaires ; CICE

De tous ces éléments, il résulte que la CFF liée à l'exercice 2018 ressort à 83 476 k€.

La CFF sur 2018 progresse par rapport à l'année précédente de 2,3 %, soit un niveau inférieur à l'évolution cumulée de l'inflation (+ 1,6%) et de l'offre de transport 1,9%.



VOIR LOIN

Sans attendre la fin de son contrat de Délégation de Service Public, SEMITAG engage un important travail de réflexion et d'anticipation. Tout en questionnant ce qui fait l'essence même de l'entreprise, elle travaille activement sur les grands projets qui conditionneront son avenir et celui du réseau.

CHANGER de regard

SEMITAG se lance dans deux chantiers d'envergure autour de la culture client et des valeurs de l'entreprise. L'ambition : continuer à offrir les meilleures conditions de transport possibles tout en portant un autre regard, à la fois sur elle-même et sur ce qui fait le cœur de son activité : ses clients.

Remettre le client au cœur des préoccupations

Comment passer d'une culture imprégnée par la technique à une culture orientée client ? C'est tout l'enjeu du travail mené par SEMITAG au sein du chantier « culture client ». Après une vaste phase d'analyse des pratiques, il s'avère en effet que si l'entreprise est performante techniquement, elle dispose d'une marge de progression dans la prise en compte des préoccupations de ses clients au quotidien. Et ce, à l'échelle de l'ensemble de l'entreprise, équipes de direction comprises. Après avoir mesuré, avec l'aide de l'institut BVA, le degré d'orientation client auprès de tous les collaborateurs, un indicateur applicable à toutes les entreprises de service, le Groupe de direction et plusieurs groupes de travail ont dégagé trois grandes priorités :

- Remettre le client au centre des décisions stratégiques du management ;
- Mieux connecter SEMITAG à ses clients et à la façon dont ils vivent leur réseau de transport ;
- Engager les collaborateurs dans une relation plus personnalisée et plus complice.



Un vaste plan d'actions composé de 9 programmes a été élaboré dont les premières actions sont déployées dès la fin de l'année :

- une fois par mois, une « Minute client » est organisée en groupe de Direction afin d'exposer les réclamations majeures du mois écoulé et prendre des décisions de management véritablement connectées à « la voix du client » ;
- programme « Tous à l'écoute du client avec AlloTag » : chaque mois, un manager revêt un casque d'écoute aux côtés d'un agent d'AlloTag afin de partager ses contraintes et cette relation si particulière aux clients ;
- les conducteurs expérimentent en décembre « Bonjour Tag », un programme qui laisse libre cours à leurs initiatives pour améliorer le service au client. Chacun a pu, s'il le souhaitait, se couvrir d'un bonnet de Père Noël et offrir quelques papillotes à ses clients. Une façon originale et sensible de partager la magie des fêtes de fin d'année.

Le déploiement du plan d'actions se poursuivra largement en 2019 afin que chaque collaborateur, à son échelle, contribue à faire vivre une expérience client de qualité.

Se questionner pour mieux avancer

A la fin de l'année, SEMITAG engage un second chantier autour des valeurs de l'entreprise. Ici, l'enjeu est de questionner la raison d'être de l'entreprise et de revisiter la vision et les missions de SEMITAG. Là encore, l'ambition de l'entreprise est de porter un autre regard sur elle-même et d'embarquer, au passage, l'ensemble de ses parties prenantes, au premier rang desquels ses clients.



BOUGER les lignes

Dans la perspective d'améliorer ses process et d'être toujours plus performante, SEMITAG questionne son organisation et intègre de nouvelles expertises. De quoi aborder efficacement et sereinement les grands challenges qui l'attendent.

Un nouveau visage à la direction de l'exploitation

Dans la perspective du départ à la retraite de son directeur de l'exploitation, Daniel Besançon, en fin d'année, l'entreprise étudie plusieurs candidatures internes et externes. Jean-Paul Bodin rejoint SEMITAG début novembre, après avoir fait l'essentiel de sa carrière dans le réseau de Toulouse.

Direction technique : nouvelle direction, nouvelle organisation

Christine Rochex, responsable du matériel roulant depuis 2016, succède à Matthieu Pichet à la tête de la direction et réorganise ses équipes. Le nouvel organigramme repose sur une forte distinction entre les équipes projets et méthodes et la volonté de valoriser les expertises métier au sein des ateliers.

Direction administrative et financière : un nouveau pôle Administration des ventes

Dans la perspective du déploiement de la nouvelle billetterie en 2020, la Direction administrative et financière se dote d'un pôle Administration des ventes, regroupant les compétences de la billetterie et de la billetterie.

Marketing & commercial : deux pôles bien distincts

La Direction Marketing et Commerciale réorganise sa structure et crée deux services complémentaires : un service commercial très axé sur la relation client et un service marketing en charge de développer davantage les outils de Customer Relation Management (CRM). Un nouveau poste sur la Culture et l'expérience client est créé, ainsi qu'un poste de gestionnaire de projets pour tous les projets commerciaux stratégiques.

Ressources humaines : des relais sur les sites

La Direction des ressources humaines passe quant à elle d'une organisation basée sur l'expertise métier à une organisation plus transversale et proche du terrain. Quatre chargées RH se partagent désormais le suivi des sites et des services avec une présence d'une journée par semaine dans chacun des dépôts.

Numérique : une nouvelle direction pour faire face aux enjeux

Consciente que le développement de solutions de plus en plus digitalisées impacte l'entreprise dans sa globalité et que les innovations numériques sont le support des nouvelles mobilités, la compétence informatique est détachée de la direction technique en vue de créer une **direction du numérique**. Un responsable de projet est embauché.

ANTICIPER les grands projets

Si 2018 est une année de consolidation, concrétisant des projets amorcés parfois depuis plusieurs années, elle est également une année de transition. Parce que l'avenir se prépare aujourd'hui, l'entreprise travaille d'ores et déjà sur ce qui sera le visage du réseau de demain.



Les connexions entre territoires et le nouveau maillage de notre réseau sont autant de projets qui montrent une réelle volonté, de la part de tous les acteurs, de construire une offre de déplacements cohérente et solide et une alternative efficace et adaptée aux besoins.

Olivier Nilès,
Directeur des études

Nouvelle Billettique

Parmi les projets les plus structurants, la nouvelle billettique, dont la mise en service est prévue en 2020, prend une nouvelle tournure en 2018. L'appel d'offres pour sélectionner le fournisseur du nouveau système billettique est désormais clos et le marché attribué. Le marché pour la remise à niveau des distributeurs automatiques de titres est également engagé. Deux grands volets du projet sont donc sur les rails. Du côté des distributeurs de titre, la principale nouveauté sera le remplacement des tickets magnétiques par des tickets pourvus d'un code barre 2D et la délivrance de cartes Oûra ! anonymes. Le système billettique est quant à lui complètement renouvelé et proposera de nouvelles fonctionnalités comme la possibilité de recharger sa carte Oûra directement depuis la boutique en ligne, ou de fournir à des partenaires des titres dématérialisés sous forme de codes barre 2D affichables sur smartphones ou imprimables et qui seront lu par les nouveaux valideurs. Les équipements des agences et des contrôleurs voyageurs seront également renouvelés.

Maillage du réseau

L'une des évolutions les plus importantes inscrites au Plan de Déplacement Urbain (PDU) 2020-2030, présenté et mis à la concertation en 2018, concerne le maillage du réseau tramway. Les principes de cette nouvelle organisation sont une redistribution des moyens sur les tronçons les plus fréquentés et la création de liaisons directes en utilisant les connexions existantes entre les lignes ou en en créant de nouvelles. L'enjeu pour SEMITAG est de garantir l'exploitabilité du réseau projeté, sa pertinence par rapport à l'évolution de la demande et la capacité de l'infrastructure à s'adapter dans tous types de situations, normales ou perturbées.

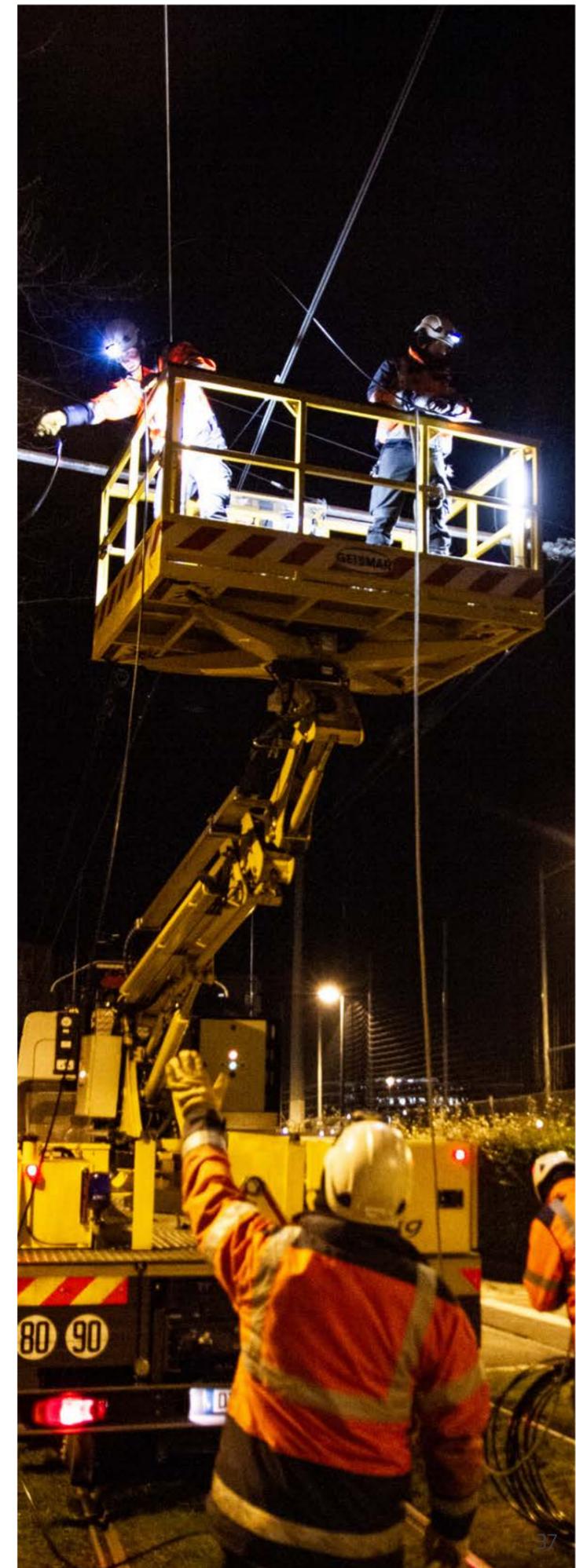
Bus à Haut Niveau de Services

Le SMTC porte un projet de BHNS à horizon 2023-2024, sur le tracé de l'actuelle ligne C1. Économiquement plus adaptée que le tramway sur des lignes à moindre fréquentation, le déploiement d'un BHNS est une réponse qui pourra convenir aux évolutions envisagées suite au déploiement du réseau maillé ou à l'élargissement du périmètre de transport par les projets de coopération avec le Grésivaudan. Outre des études sur les aménagements de la voirie nécessaires à la performance de ce BHNS, la réflexion intègre également l'aspect environnemental. La question de la motorisation de ces bus, qui offriront nécessairement une forte capacité, est posée. Si le GNV n'est pas écarté, des solutions comme le bus électrique à biberonnage ou le trolley bus dit 2.0, qui peut se passer de ligne aérienne sur une partie de son itinéraire, sont également envisagées. Dans un premier temps, la ligne C1 sera étendue dès 2020 à Montbonnot sur le territoire du Grésivaudan.

Maintenance : réduire la dépendance aux fournisseurs au profit de la qualité de service

Depuis deux ans, l'atelier de Gières teste de nouvelles pratiques au sein d'un laboratoire de réparation des pièces. Objectif : internaliser des compétences qui, jusque-là, étaient systématiquement sous-traitées et limiter la dépendance aux fournisseurs.

En parallèle, une nouvelle fonction de technicien spécialiste d'atelier est créée afin de réduire le temps d'immobilisation des véhicules. Les premiers résultats prouvent l'efficacité de l'intégration de cette nouvelle compétence : alors qu'une simple panne de climatisation pouvait immobiliser le véhicule pendant 2 mois chez le fournisseur, il peut désormais être remis en service dans la semaine. Une solution pertinente dans un contexte où, face au vieillissement du matériel, SEMITAG doit faire face à de plus en plus de pannes tout en cherchant à réduire au maximum le taux d'indisponibilité et le taux de relève.



SEMITAG

Le mouvement, c'est la vie

SEMITAG

15, avenue Salvador Allende - 38130 Echirolles
CS 70 258 38044 GRENOBLE CEDEX 9
www.semitag.tag.fr