

Rapport d'activité

2017



SEMITAG
Exploitant du réseau *tag*

Édito

Les efforts menés pour mieux connaître nos clients, leur proposer une offre et un service attractifs, et lutter résolument contre la fraude portent leurs fruits. Malgré un point de vigilance important du côté du matériel roulant tramway vieillissant, l'année 2017 marque, pour SEMITAG, l'amélioration continue du service dans le respect des grands équilibres économiques.

Tout en maintenant ce cap, nous préparons l'avenir et devons prendre notamment une part active dans la transition énergétique. L'entreprise de transport SEMITAG devient progressivement une entreprise de toutes les formes de mobilité. Une mobilité propre et adaptée aux besoins de chacun.

Pour répondre à ces nouveaux enjeux, nous engageons une démarche ambitieuse en plaçant la Responsabilité Sociétale au cœur de nos objectifs, pour les trois années à venir, formalisée par un nouveau projet d'entreprise « Vision 2020 ». Décliné autour de cinq axes majeurs et d'actions définies et planifiées, « Vision 2020 » permet à l'ensemble de l'entreprise et de ses salariés, d'avancer dans une même direction, en s'adaptant à cette nouvelle donne et aux attentes de l'autorité organisatrice, le Syndicat Mixte des Transports en Commun de l'Agglomération grenobloise (SMTC). Le cap est fixé, les voiles sont mises. À nous désormais d'arriver à bon port !

Jean-Paul TROVERO et Philippe CHERVY
PRÉSIDENT ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE SEMITAG



SOMMAIRE

2017

— 04
Les temps forts de l'année

— 05
L'année en chiffres

S'adapter

— 08
Apporter une réponse adaptée aux nouveaux usages

— 11
Être réactifs face aux grands projets urbains

— 12
Mailler le territoire métropolitain

Évoluer

— 16
Attirer et fidéliser

— 18
Penser l'avenir du réseau

— 20
Agir pour le bien de tous

— 22
Faire face aux enjeux de mobilité

S'engager

— 26
Accompagner la transition énergétique

— 28
Aller au-delà de nos engagements

— 30
Dresser le bilan

2017

Les temps forts de l'année



Janvier

— Vision 2020

Le nouveau projet d'entreprise pour SEMITAG.

5 axes prioritaires, des plans d'actions, 3 ans pour les déployer.



Février – Août

— Cœurs de Ville, Cœurs de Métropole

Le centre-ville de Grenoble évolue. Pendant les travaux, le réseau TAG s'adapte.

Tout est fait pour informer et orienter les voyageurs.



Juin – Août

— Cap sur le Grand Sud

Le réseau TAG s'adapte aux nouvelles configurations du territoire et au schéma de mobilité défini pour le Grand Sud : nouvelles lignes, nouvelles dessertes, nouvelles mobilités. Un projet mené sur 2 ans.

Avril – Mai

— TAG vous fait une fleur

Une opération commerciale inédite avec une réduction de -50% sur l'abonnement annuel.

+4 200 clients conquis en 3 semaines!



Septembre

— Le tram fête ses 30 ans

L'occasion d'une belle fête avec 3 000 clients... et l'heure de préparer l'avenir du réseau. Un nouveau maillage, l'extension de la ligne A, le renouvellement du matériel roulant : les réflexions sont lancées.



Octobre

— Tous en règle !

Mobilisation générale autour de la lutte contre la fraude qui coûte de plus en plus cher à l'entreprise... mais également aux contrevenants. Objectif atteint : la fraude baisse de 2,6 points et les recettes augmentent.



Décembre

— Certification 14 001 renouvelée

Avec des critères plus exigeants, la nouvelle norme récompense la politique environnementale globale de SEMITAG.

L'ANNÉE EN CHIFFRES

86 700 000 voyages | pour **71 300 000** déplacements par an

17 402 000 kms parcourus

99% des habitants desservis sur 49 communes

50% des clients abonnés

1/5 de clients bénéficiaires de la tarification solidaire

250 dessertes scolaires spécifiques



5 lignes de tramway



6 lignes de bus Chrono



12 lignes de bus Proximo



29 lignes de bus Flexo



3 agences de Mobilité



1 403 salariés dont **859** conducteurs



19 parkings relais



1 service personnes à mobilité réduite

↑ **35 500 000 €** de recettes (+7.4 pts)

↓ **8.3%** de fraudeurs (- 2.6 pts)

S'adapter

Parce qu'elle évolue dans un environnement mouvant, SEMITAG doit faire preuve d'agilité. Dans un cadre et avec des moyens définis, elle doit sans cesse composer, se réorganiser, bouger les lignes et adapter son offre au contexte du moment. Une agilité dont elle fait preuve cette année encore.



Apporter une réponse adaptée

aux nouveaux usages

Alors que 73% des Français* possèdent en 2017 un smartphone, SEMITAG poursuit la digitalisation de ses services, préfigurant le nouveau système billettique à venir. Cette digitalisation répond à une attente forte des clients et permet de développer une relation personnalisée avec eux.



Faciliter l'accès aux voyageurs occasionnels

Deux ans après le lancement de l'application TAG&Pass, SEMITAG propose, depuis le 1^{er} décembre 2017, la possibilité d'acheter un ticket sur simple envoi d'un SMS. Destiné aux voyageurs occasionnels, ce titre valable 1 heure est vendu 2,10 €. Développé par une start-up française et déjà éprouvé sur plusieurs réseaux en France, ce nouveau service connaît immédiatement un franc succès avec plus de 4 000 titres vendus dès le premier mois. Grâce à un système sécurisé très simple d'utilisation, sans inscription ni application, le ticket par SMS répond à un besoin de facilitation et de rapidité d'accès au réseau attendu par les voyageurs occasionnels notamment.



8.4/10
Enquête satisfaction client

« On peut se procurer facilement son titre de transport »

* source : Baromètre du numérique 2017 - ARCEP



Proposer des solutions innovantes et complémentaires

Même si les distributeurs automatiques et les agences demeurent les canaux prépondérants d'achats de titres, des solutions sur mobiles, comme le ticket par SMS et l'application TAG&Pass, répondent aux besoins ciblés et anticipent des usages promis à de forts développements. Ils préfigurent également les attendus du système billettique, qui tendra, à l'horizon 2020, à s'appuyer sur des solutions privilégiant l'usage de la carte sans contact.

RÉPARTITION DES VENTES DE TITRES ET ABONNEMENTS

Distributeurs automatiques
49,5 %

Agences de Mobilité
20,4 %

Relais TAG
14,9 %

Autres (dont vente à bord)
15,2 %

SEMITAG décline M'Pro

Parallèlement, dans le cadre du programme M'Pro proposé par le SMTC, SEMITAG adapte son offre dédiée aux salariés d'entreprises souhaitant mettre en place, dès 2017, un Plan de Mobilité (PDM). Les salariés et les référents des entreprises conventionnées ont désormais accès à un espace totalement dématérialisé qui leur permet de gérer facilement les souscriptions d'abonnements. 50 établissements ont signé ce nouvel acte d'engagement M'Pro, dont 11 nouvelles entreprises entre septembre et décembre 2017. Près de 300 conventions de déplacement (PDE et PDM) sont effectives au 31 décembre 2017.

8/10
Enquête satisfaction client

« On comprend facilement à qui s'adresse chaque titre »

8.3/10
Enquête satisfaction client

« Il existe un titre adapté à mon besoin »

TAG&PASS : UNE CLIENTÈLE ET UN USAGE SPÉCIFIQUES

9 352
clients
au 31/12/2017

93 %
d'utilisateurs
sur smartphone

+60 %
de titres
vendus en 1 an

De nouvelles fonctionnalités seront développées dans les deux ans à venir avec la possibilité notamment de recharger tous les titres de transport du réseau TAG.

Un service jugé :
Utile 91% **Fiable 88%** **Permettant de gagner du temps 73%**

75 %
pour l'achat
de titres à voyages

Personnaliser la relation client

Tag.fr : vers plus de simplicité

Afin d'apporter des solutions adaptées aux clients du réseau, le site tag.fr est totalement repensé, avec une approche intuitive, simple et efficace. Depuis le mois de juillet 2017, le site est épuré, simplifié et facilement accessible sur smartphone ou tablette. Un espace personnel donne accès à des services personnalisables : la gestion des préférences pour planifier ses déplacements, la mise à jour des coordonnées, l'accès aux documents personnels (Justificatifs d'achats...), le compte unique pour accéder à TAG&Pass, aux services sur réservation Flexo et à la boutique en ligne.



UNE STRATÉGIE DIGITALE AFFIRMÉE

6 000 000
pages vues
sur TAG.fr

71% utilisent le site
tag.fr pour préparer
leurs déplacements.

f 33 500 fans
(+ 3 500)

t 5 301 followers
(+1301)

o 3 293 abonnés
(+1143)

Nouveauté : l'infotrafic, page très sollicitée sur tag.fr, est désormais robotisée sur Twitter. 1 tweet suffit pour connaître les conditions de circulation sur une ligne spécifique.

ESPACE PERSONNEL : l'aboutissement d'un long travail d'optimisation

Depuis plusieurs années, SEMITAG, Transdev et le SMTC travaillent conjointement à la fiabilisation des données concernant les clients, qu'il s'agisse de leurs coordonnées personnelles ou de celles concernant leurs achats. Les différentes bases sont ainsi homogénéisées, mutualisées et centralisées au sein d'un référentiel unique. Cette optimisation a rendu possible la création de l'espace personnel sur le site tag.fr.



AlloTAG : au cœur de la relation client

Jusqu'à présent restreint à une mission de réception d'appels, AlloTAG évolue vers un centre de contacts multicanaux. L'objectif est d'améliorer le contact avec le client et de positionner le service comme un levier essentiel de la politique commerciale. Pour cela, les 8 conseillers en mobilité ont été formés à la relation client et à la relance des opérations commerciales. Un nouveau logiciel est déployé pour traiter plus efficacement l'ensemble des contacts, que ce soit par mail, par téléphone ou via les réseaux sociaux.

Parallèlement, l'optimisation de la collaboration entre les trois Agences de Mobilité se poursuit grâce aux trois assistantes référentes missionnées pour faciliter la communication et assurer un niveau de qualité optimal aux clients. Le séminaire interne organisé en début d'année a permis à l'ensemble des agents de conseil en mobilité et de vente de travailler de manière collaborative à la définition des règles de vie, que ce soit au sein des équipes comme vis-à-vis du client. Une manière de bien définir le cadre de travail de chacun et de le partager facilement avec les nouveaux venus.

94,5%
de clients satisfaits

Enquête satisfaction client

Gestion et restitution des objets trouvés : encore plus efficace

Parmi les solutions simples et efficaces développées pour améliorer la relation avec les clients, SEMITAG a mis en œuvre une nouvelle plateforme sur tag.fr, dédiée à la gestion des objets égarés. Lancée en octobre, cette plateforme permet de mettre facilement en relation les personnes ayant perdu un objet avec celles l'ayant trouvé, grâce à la mise en concordance des fiches descriptives que chacun peut remplir directement sur le site. L'occasion d'alléger le service AlloTAG dont la gestion des objets perdus/trouvés représentait jusque-là entre 1 300 et 1 600 appels chaque mois.

2 285 annonces déposées sur tag.fr
entre octobre et décembre 2017

Être réactifs

face aux grands projets urbains

Lancés en début d'année, les travaux engagés dans le cadre du projet Cœurs de Ville Cœurs de Métropole en centre-ville de Grenoble impactent fortement le réseau TAG. Tout en adaptant son offre au nouveau plan de circulation, SEMITAG met tout en place pour minimiser l'impact sur la clientèle.

Entre février et août, les travaux réalisés dans le cadre du plan de circulation adapté dans le centre-ville de Grenoble, qui concernent principalement la rue Lesdiguières et les boulevards Agutte Sembat, Edouard Rey et Maréchal Lyautey, nécessitent des réajustements d'itinéraires pour plusieurs lignes avec :

- la déviation temporaire des lignes **C1 C3 C4 12 13** et **16**
- le déplacement des terminus des lignes **17** en avril puis **C3** et **C4** en septembre.

Un important dispositif d'information baptisé Restez en ligne! est déployé pour accompagner les clients du réseau TAG pendant cette période : l'ensemble de la signalétique aux arrêts, les jalonnements piétons, la présence de personnels aux arrêts et la distribution de dépliants, la diffusion de messages sur les écrans embarqués et aux arrêts, l'utilisation des supports numériques (tag.fr et réseaux sociaux) permettent d'effectuer ces modifications dans les meilleures conditions.

Une offre ajustée aux besoins

S'adapter, c'est savoir être à l'écoute de tous les besoins et apporter une réponse en matière d'offre dès que cela est possible. Ainsi, depuis le mois de septembre, certaines lignes sont renforcées ou modifiées :

- une desserte de la zone d'activités Oxford à Saint-Martin-Le-Vinoux, par la ligne **22** est proposée pour une expérimentation d'1 an ;
- la ligne **54** est renforcée, durant la semaine, sur l'axe Presqu'île-St Egrève Pont de Vence afin d'améliorer la desserte du complexe sportif de Sassenage pour les étudiants de la Presqu'île ;
- la ligne **49** est renforcée pour améliorer la desserte de la Clinique du Dauphiné.



Mailler le territoire métropolitain

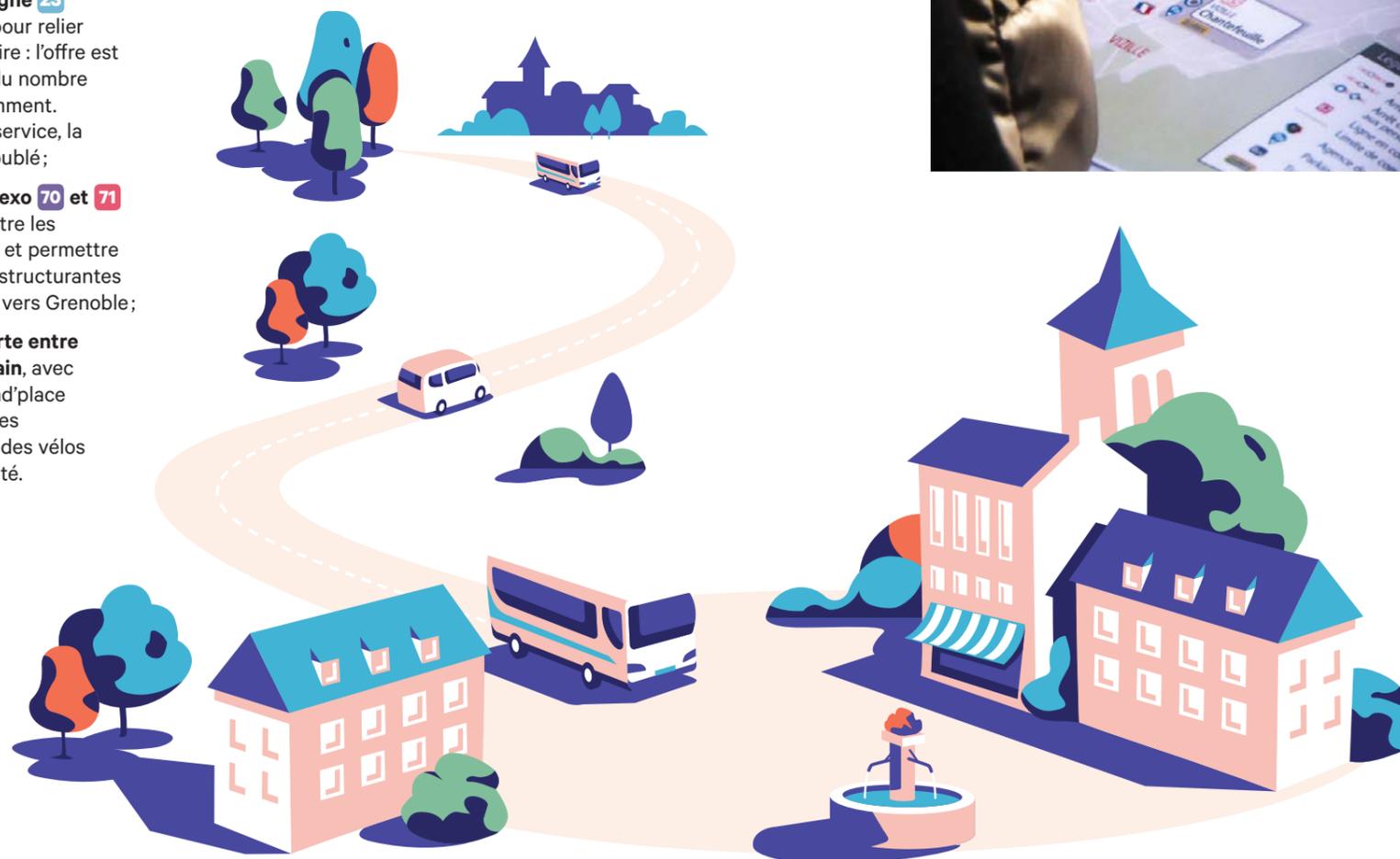
Depuis l'élargissement du périmètre de transports urbains en 2014, SEMİTAG intervient sur les zones périurbaines peu denses sur lesquelles l'offre traditionnelle de transport en commun doit s'inscrire dans une logique multimodale. Ainsi, la zone du Grand Sud de la Métropole grenobloise fait l'objet d'importantes évolutions déployées en plusieurs phases jusqu'en 2019 et basées sur la combinaison de différentes solutions de mobilité.

Avec la mise en place, en septembre 2017, du nouveau schéma de mobilité multimodal sur le Grand Sud, le SMTC et Grenoble-Alpes Métropole souhaitent améliorer les déplacements et assurer l'accès à la mobilité pour tous. À cette fin, des aménagements sont réalisés sur les lignes du réseau TAG desservant 11 communes :

- le remplacement de la ligne 69, appartenant à la catégorie Flexo, par la ligne 23 dans la catégorie Proximo, pour relier Vizille au Domaine universitaire : l'offre est renforcée avec doublement du nombre de courses en semaine notamment. Deux mois après sa mise en service, la fréquentation de la ligne a doublé ;
- la création de deux lignes Flexo 70 et 71 pour améliorer les liaisons entre les communes du bassin vizillois et permettre le rabattement sur les lignes structurantes TER ou du réseau Transisère vers Grenoble ;
- le renforcement de la desserte entre Tavernolles et le centre urbain, avec le prolongement jusqu'à Grand'place des lignes 65 et 67. Ces lignes peuvent accueillir désormais des vélos pour améliorer la multimodalité.

D'autres changements en perspective

En parallèle de cette première phase, d'autres évolutions se préparent pour 2018. Parallèlement, une enquête publique et des travaux préparatoires sont réalisés pour amorcer le projet de prolongement de la ligne A du tramway jusqu'à Pont-de-Claix.



L'AFFRÈTEMENT : une activité à part entière

D'ici fin 2018, SEMİTAG est amenée à étendre son activité sur les 21 communes qui ont intégré le périmètre des transports urbains en 2014. Elle desservira alors l'ensemble des 49 communes de la Métropole grenobloise, avec une grande diversité de configurations : de la plus petite qui compte 100 habitants, à Grenoble et ses 160 000 habitants. Certaines communes délèguent également la gestion des lignes scolaires au SMTC qui en confie la gestion à SEMİTAG. Pour répondre à des contraintes de territoire (pente, voiries étroites, montagne), d'horaires et de réglementation (ceinture obligatoire en transport scolaire), une partie de l'activité est réalisée par le biais de la sous-traitance. Cela représente :

- 250 lignes scolaires affrétées dont 3 nouvelles communes desservies en 2017 (Claix, Corenc, Vif) ;
- 29 lignes Flexo dont 4 fonctionnant uniquement sur réservation ;
- 5 lignes Proximo : 14, 15, 17, 21 et 23 ;
- 17,3% des kms parcourus.

La sélection des entreprises sous-traitantes et le suivi de la qualité de service sont assurés par SEMİTAG.

Évoluer

Faire bouger les lignes, c'est également être capable de ne pas rester sur ses acquis, chercher à aller toujours plus loin et transformer les difficultés en opportunités.

Les bons résultats côté recettes et fréquentation prouvent aujourd'hui que SEMITAG est en mesure de déployer les moyens à la hauteur de la performance attendue.



Attirer et fidéliser

Pour attirer de nouveaux clients sur le réseau TAG, SEMITAG innove et marque les esprits avec une opération commerciale inédite. Elle prouve à cette occasion que l'audace est payante.

Une fleur résolument séduisante

4 200 abonnements souscrits en 3 semaines. Avec une réduction de 50 % sur le prix de l'abonnement annuel 25-64 ans, l'opération TAG vous fait une fleur, réalisée aux mois d'avril et mai, est une première sur un réseau de transport en commun en France. Les grosses fleurs déposées sur les pare-brises des voitures ne passent pas inaperçues, de même que les campagnes publicitaires, le buzz sur les réseaux sociaux et les animations en entreprise réalisés à cette occasion. Une audace pour laquelle SEMITAG se voit attribuer en juin par TRANSDEV le Trophée Marketing et Territoires des très grands réseaux urbains.

CHIFFRES CLÉS

4 200
clients séduits
par l'opération
parmi lesquels :

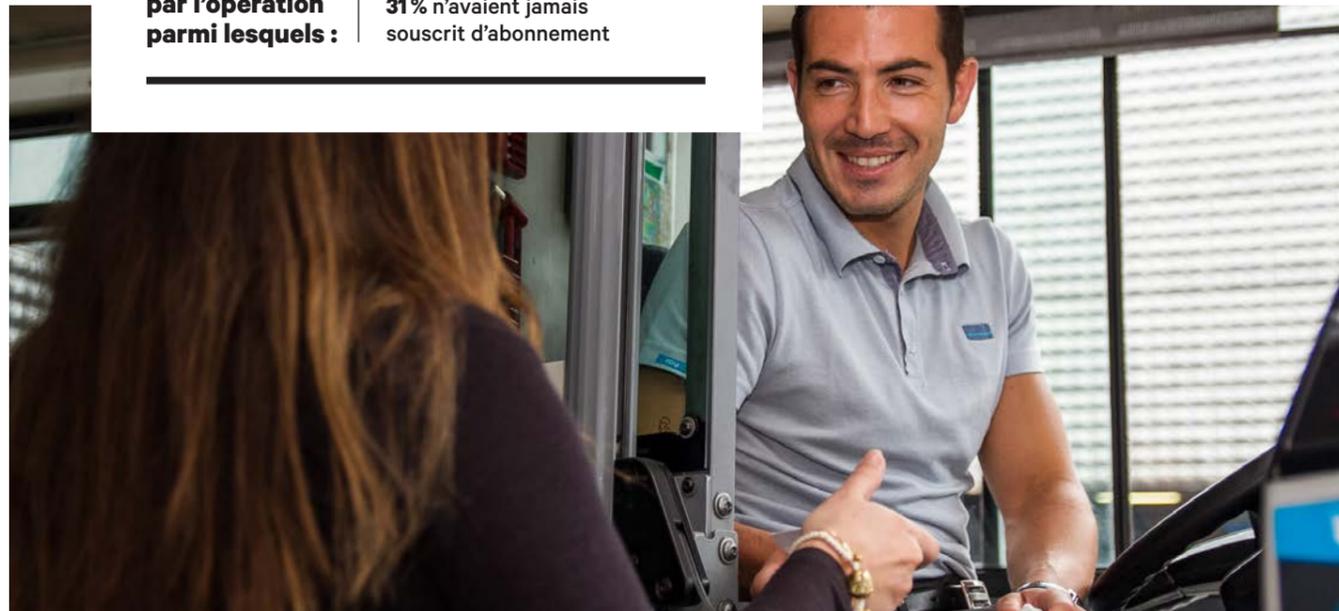
33% ne l'avaient pas renouvelé
depuis au moins 1 an

31% n'avaient jamais
souscrit d'abonnement



« Nous avons su faire preuve d'audace en osant franchir une ligne qu'aucun réseau ne s'était autorisé à dépasser jusque-là. Les résultats montrent que nous avons eu raison. Il nous faut désormais transformer l'essai en continuant à trouver les leviers de notre attractivité. »

Caroline Villien,
Directrice Marketing et Commercial



Nous avons plus
qu'un réseau de transports en commun.
Accès à tarif réduit au téléphérique
pour les abonnés TAG !*



*Venez en profiter dès le 27 janvier 2017.



La Génération TAG s'agrandit

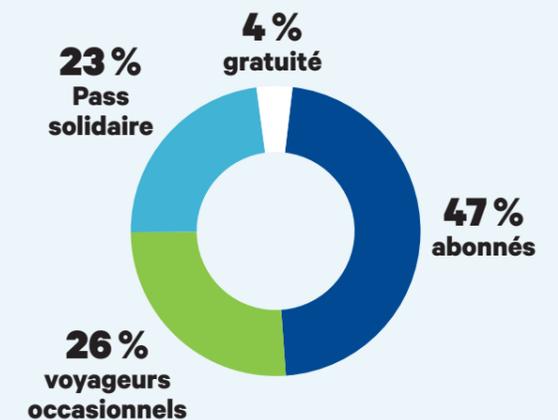
Au-delà de cette action coup de poing, SEMITAG poursuit la déclinaison du concept Génération TAG, amorcé fin 2016. Après les jeunes et les professionnels, c'est au tour des familles nombreuses et personnes de 65 ans et plus de bénéficier d'opérations dédiées.

Avec l'arrêt du titre magnétique « 10 voyages à tarif réduit », l'offre des familles nombreuses est désormais disponible uniquement sur carte OÛRA!. 550 personnes ont bénéficié de la gratuité de ce support au moment de la disparition du titre magnétique. Parallèlement, 127 personnes de 65 ans et plus ont pu bénéficier d'un abonnement à prix réduit, lors d'une opération spéciale en janvier.

Enfin, parmi les opérations d'image toujours appréciées, la Saint-Valentin reste l'occasion pour SEMITAG de renforcer la proximité avec ses clients. Pour la 3^e année consécutive, un concours est organisé sur les réseaux sociaux, invitant chacun à déclarer sa flamme avec, à la clé, une soirée spéciale au château de Vizille. 10 000 cartes à gratter sont également distribuées sur le réseau avec un compliment ou un abonnement à gagner. Une opération de communication doublée d'une action commerciale, donnant droit à une réduction de 50 % sur le 2^e abonnement mensuel acheté, dont 244 personnes ont bénéficié.

35 500 000 € de recettes
+7,4 %

RÉPARTITION DE LA CLIENTÈLE





Penser

l'avenir du réseau

Si les actions commerciales permettent d'attirer de nouveaux clients sur le réseau, la qualité de l'offre et celle du service sont essentielles pour les motiver à rester. Alors que le tram fête ses 30 ans, SEMITAG doit faire face à deux réalités : le matériel roulant vieillissant, qui devient un point de tension important, et certaines lignes arrivant à saturation en termes de fréquentation.

Les investissements en bus à la hauteur des enjeux

Après avoir constaté que leur bilan environnemental est plus avantageux que celui des bus hybrides, 29 nouveaux bus fonctionnant au gaz naturel pour véhicules (GNV) ont rejoint le parc en cours d'année. 48 sont déjà commandés pour 2018, dont 13 seront la propriété directe de SEMITAG. Pour la première fois depuis son existence, l'entreprise acquiert une flotte de véhicules. Ces 13 véhicules de type « low entry » seront affectés aux dessertes du sud de la Métropole grenobloise : ils ont pour particularité de combiner les spécificités propres aux cars interurbains et aux bus de ville. Pour préparer l'arrivée de ces nouveaux véhicules, un marché de travaux est lancé pour doter le dépôt de Sassenage d'une nouvelle station à gaz à leur arrivée. Le parc de bus diesel, de 98 véhicules aujourd'hui, est amené à diminuer avec l'arrivée de ces nouveaux bus GNV. Enfin, les problèmes rencontrés avec les bus hybrides, moins fiables

technologiquement, sont compensés par le maintien de bus d'ancienne génération.

**29 nouveaux GNV en service
48 GNV commandés dont 13 « low-entry »**

Tram : du matériel en forte tension

Du côté du tram, SEMITAG doit faire face à une situation très tendue pour respecter ses engagements. Des difficultés de maintenance sur les anciennes rames TFS, qui ont dépassé les 30 ans, conduisent à une forte indisponibilité, alors que les rames CITADIS doivent progressivement partir en grande révision (600 000 kms et bogies). Cette indisponibilité amène à un taux de relève très bas et peut conduire à la suppression de services. Pour pallier ce problème, deux options se présentent : finir le cycle de rénovation des rames TFS ou en acheter des nouvelles. La réflexion est engagée avec le SMTC.

Un réseau arrivé à maturité

Tandis que la réorganisation des lignes de bus en 2014 s'avère, trois ans plus tard, une belle réussite, des questions émergent sur le réseau tram. A l'heure de ses 30 ans, force est de constater que la fréquentation générale est à la baisse (-3%). L'objectif de soulager les lignes de tram par les lignes Chrono est atteint (+5,8%), mais la ligne A, qui reste la ligne la plus fréquentée du réseau, arrive à saturation sur les services d'heures de pointe. A l'inverse, le taux de correspondance est à la baisse depuis trois ans, ce qui montre une attente des voyageurs pour effectuer des trajets directs. Un nouveau plan de maillage du réseau est à l'étude, en concordance avec le plan de déplacements 2020-2030 en cours d'élaboration sur l'ensemble de l'agglomération.



« Pendant 30 ans, le réseau s'est construit en se complétant. Une infrastructure correspondant à une ligne. Aujourd'hui nous devons intégrer de nouvelles solutions de transport et repenser l'interconnexion entre les lignes existantes afin, non plus de le compléter, mais de le densifier. »

Olivier Nilès,
Directeur des Etudes

CHIFFRES CLÉS

**N°1 Ligne A : 21 014 000
voyages par an**

**86 743 000
voyages par an**

**-3 %
Réseau TRAM**

**Tram : 64 %
des déplacements**

**+5.8 %
Réseau CHRONO**

LE TRAM FÊTE SES 30 ANS

Les 30 ans du tram sont l'occasion de faire la fête et d'y associer les clients dans une ambiance « années 1980 » avec disco et paillettes. Baptisé *Saturday Tram Fever*, l'événement est organisé le samedi 30 septembre. Plus de 3 000 personnes sont montées à bord de la rame disco spécialement affrétée et aménagée, pour fêter, en musique, ce bel anniversaire le temps d'une déambulation de quelques heures.

Les clients de passage aux arrêts Grand'place, Victor Hugo et Chavant ont également pu profiter d'animations musicales et d'opérations de distribution de cadeaux. Pour l'occasion, SEMITAG s'est associée à *Mouv'2017*, un événement sur la mobilité durable organisé dans le même temps par le SMTC, la ville de Grenoble et le CEA.



Agir pour le bien de tous



Le plan d'actions « Tous en règle ! » mené depuis deux ans marque un tournant avec des actions très fortes, associant contrôle, pédagogie et communication. Avec des résultats probants : le sentiment de sécurité sur le réseau se renforce et le taux de fraude connaît une baisse significative.

Des mesures complémentaires bien accueillies

Contrôle : place à la méthode forte

Destinées à marquer les esprits et à renforcer leur efficacité, des opérations de contrôle à plusieurs équipes sont déployées sur le réseau. Entre 20 et 30 personnes sont mobilisées, contre 3 à 6 habituellement : les contrôleurs-voyageurs sont pour l'occasion accompagnés de contrôleurs réseau, responsables de ligne, formateurs, chefs d'équipe, responsables de service. Assermentés, ils sont habilités à verbaliser les contrevenants. L'objectif est de contrôler toutes les personnes à bord d'un tram ou d'un bus en étant visible d'un grand nombre de voyageurs tout en préservant la ponctualité de la ligne.

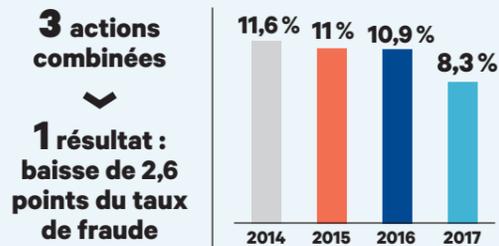
OPÉRATIONS DE CONTRÔLE À PLUSIEURS ÉQUIPES

278 opérations
réalisées (Bus & Tram)

200 000
voyageurs contrôlés

40 % réalisées en présence des forces de l'ordre (Police et Gendarmerie Nationales et Polices Municipales)

LE RÉSEAU TAG PARI MI LES PLUS PERFORMANTS



Fraude : le libre choix

Depuis le mois d'octobre, les personnes contrôlées en infraction peuvent régulariser leur situation en achetant un abonnement annuel. Cette mesure baptisée « 1 PV contre 1 abonnement » convainc 380 personnes entre les mois d'octobre et décembre.

Parallèlement, le tarif des amendes augmente avec un impact important sur les voyageurs qui ne possèdent pas de titre de transport : de 61€ en cas de paiement immédiat, le procès-verbal s'élève à 111€ pour un paiement après 10 jours. Là encore, la mesure est accompagnée d'une importante action de communication associant affichage aux arrêts, informations aux entrées des véhicules, présences terrain et sollicitations des médias.

Un enjeu social important

En parallèle des opérations de contrôle dites « renforcées », SEMİTAG procède à une réorganisation du service Contrôle-Prévention-Sécurité et un accord triennal relatif à la prime annuelle sur résultats est signé. Celui-ci prévoit le versement d'une prime aux contrôleurs voyageurs déterminée en fonction des résultats obtenus et pondérée en fonction du nombre d'agressions et d'accidents du travail. Destinée à agir sur la performance de l'action de contrôle, cette mesure impacte de manière très positive le travail et la motivation des équipes.

Des effets bénéfiques

Au-delà de la baisse du taux de fraude et l'augmentation des recettes qu'elles génèrent, ces mesures ont également un effet direct sur le sentiment de sécurité qui augmente de 3 points entre 2016 et 2017.

93%

des clients s'estiment en sécurité sur le réseau TAG

Pour autant, si le nombre d'agressions physiques et verbales envers les agents est en nette baisse, les agressions entre les clients sont en augmentation sensible. SEMİTAG mobilise ses personnels pour assurer une présence renforcée sur les lignes impactées par ces méfaits, aux horaires les plus sensibles. Le vandalisme sur le matériel est également en diminution. À titre d'exemple, la déviation expérimentale de la ligne 12 a permis une forte diminution des projections, diminuant ainsi la casse matérielle. Enfin, les incivilités ont augmenté, principalement liées à la multiplication des entraves à la circulation et des chahuts dans les véhicules. Au total, 1 563 faits sont signalés sur le réseau soit une hausse de 7% par rapport à 2016. Ils se situent autour de 1.8 pour 100 000 voyages.

LES BONNES EXCUSES DES FRAUDEURS

Chaque jour, les excuses les plus farfelues fleurissent pour justifier la fraude. Inspirées par des situations réelles rapportées par les contrôleurs-voyageurs, SEMİTAG et SMTC ont choisi 3 d'entre elles pour déployer une campagne de communication complémentaire aux actions de terrain.



« Cette baisse très marquée du taux de fraude est le résultat de trois années d'investissements sur l'ensemble du process. Nous sommes parvenus à agir sur toutes les composantes de manière positive. Désormais l'enjeu est de maintenir ce taux et, si possible, continuer à le faire diminuer. »

Daniel Besançon,
Directeur de l'Exploitation

Souriez, vous avez un ticket !

AH BON C'EST PAYANT ?!?!

111€* L'AMENDE pour fraude de bus

Pour éviter l'amende, un petit ticket vaut mieux que de longs discours !

* Pour un règlement compris entre le 11^e jour et 2 mois après la verbalisation. 61€ si vous payez immédiatement auprès du contrôleur-voyageur, 86€ si vous payez avant le 10^e jour.

MÉTROMOBILITÉ **Génération TAG** LE RÉSEAU DU

Faire face aux enjeux de *mobilité*

Au cœur de la politique de mobilité déployée au sein de la Métropole, SEMITAG, le SMTIC et TRANSDEV sont engagés depuis trois ans dans le Laboratoire d'expérimentation LEMON, d'où émergent des solutions expérimentales adaptées aux nouveaux usages et à de nouvelles manières de penser les déplacements.

L'expérimentation, menée depuis 2015 dans le quartier Bouchayer-Viallet à Grenoble, est entrée dans sa seconde phase en septembre avec le déploiement de cinq équipements expérimentaux :

- la création de la **station de bus apaisée, proposée dans le cadre de la réfection de la rue Ampère**, avec des équipements révélant la marchabilité, augmentant la visibilité de l'offre de transport en commun et induisant le changement des comportements ;
- **l'abri voyageurs nouvelle génération**, proposé par JCDecaux, permettant une nouvelle expérience d'attente ;
- le **banc « Cétoi-Cémoi »**, créé par l'École d'Architecture de Grenoble, favorisant la réflexion autour des usages et du confort aux points d'arrêt sur les lignes Chrono ;
- le **gouvernail, imaginé par Neter Signalétique**, proposant une nouvelle manière, intuitive et ludique, de se déplacer dans l'espace urbain.

Avec *Chrono en marche!*, l'arrêt de bus traditionnel opère une mutation et devient une station aux multiples usages. Ces réalisations font l'objet d'une évaluation, fondée sur les avis et suggestions des utilisateurs, qui permettra d'aboutir au projet « idéal ». Chacun est invité à formuler son avis sur le site web dédié chronoenmarche.fr



— TAG&Car, le covoiturage de courte distance

Depuis septembre 2017, SEMITAG teste un nouveau service de covoiturage de courte distance, sur l'axe de la route départementale 5 entre Vizille, Brié-et-Angonnes et Eybens. Baptisé TAG&Car, ce service apporte une offre de mobilité complémentaire à la ligne Flexo **65**, en s'appuyant sur les trajets effectués quotidiennement par 8 à 12 000 automobilistes. Cette expérimentation s'inscrit pleinement dans la réflexion menée autour du schéma multimodal de mobilité dans le Grand Sud de la Métropole grenobloise. Elle vise à apporter des solutions adaptées à des usages différents liés à un environnement plus périurbain. Pour SEMITAG, une telle expérimentation implique de nouveaux process et une organisation revue pour travailler sur des aspects juridiques, de communication et d'aménagements, en marge de son activité traditionnelle.

ENTRE SEPTEMBRE ET DÉCEMBRE 2017

300
trajets
par mois

24 conducteurs
et 7 passagers
inscrits

16
covoiturages
réalisés



S'engager

Entreprise responsable consciente à la fois de l'impact environnemental de son activité et du rôle sociétal qu'elle joue, SEMITAG place la Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) au cœur de son projet « Vision 2020 ». De grands chantiers autour de la préservation de l'environnement et de la qualité de vie au travail sont d'ores et déjà engagés.



Accompagner la transition énergétique

Enjeu majeur pour la Métropole grenobloise, l'environnement est également au cœur des préoccupations de SEMITAG et de son projet d'entreprise « Vision 2020 ». Cet engagement est salué par le renouvellement de sa certification 14001 et s'illustre à travers l'accompagnement du territoire dans sa transition énergétique.

— Une démarche globale récompensée

En obtenant le renouvellement de sa certification ISO 14001, SEMITAG prouve qu'elle a su s'engager efficacement dans une démarche environnementale globale. Beaucoup plus contraignante, la nouvelle version de la norme impose en effet à l'entreprise de mener une réflexion stratégique impliquant toutes les parties prenantes et à partager avec elles leurs politiques en matière de qualité, sécurité et environnement. Plusieurs actions sont mises en place afin d'améliorer ce processus :

- une structuration formelle de la collaboration avec le SMTC, permettant de définir les attentes et besoins précis;
- l'identification des prestataires et fournisseurs ayant un impact environnemental dans leurs activités. Des critères stricts sont désormais intégrés dans les accords-cadres et marchés. La même démarche est engagée pour les entreprises sous-traitantes du réseau;
- la communication auprès de tout le personnel sur la démarche environnementale engagée et la valorisation des solutions à mettre en œuvre au quotidien.

— Vers un parc propre : des enjeux complexes

Achevée depuis le mois de février, l'expérimentation menée sur 5 bus électriques n'a pas répondu à toutes les attentes ni apporté les garanties pour envisager ce choix d'énergie à grande échelle. L'autonomie des véhicules ne répond pas encore aux contraintes de services du réseau. Le choix de doter le parc de bus électriques performants reste pour autant une priorité. SEMITAG accompagne le SMTC dans sa réflexion, afin d'identifier les solutions technologiques les plus fiables. Parallèlement, l'acquisition de bus hybrides est suspendue au profit de bus au gaz naturel de véhicules (GNV) nouvelle génération, dont les performances environnementales s'avèrent supérieures.

— Lutte contre la pollution : un dispositif rodé

Testé pour la première fois en novembre 2016, le dispositif « Pic de pollution » est déclenché à nouveau à deux reprises en 2017, conduisant le réseau TAG à adapter son offre tarifaire avec, en janvier et juin, 2 jours durant lesquels un titre permet de circuler toute la journée sur le réseau, et en janvier 5 jours durant lesquels la gratuité totale est appliquée sur le réseau TAG.



— Les parkings-relais deviennent producteurs d'énergie

Depuis le mois d'octobre, les parkings-relais (P+R) de Gières, Seyssins et Vif sont équipés de centrales photovoltaïques permettant de produire jusqu'à 900 MWh par an et d'alimenter le réseau public des villes concernées. En plus de produire de l'énergie verte sans empiéter sur l'espace foncier du territoire, ces centrales, déployées sous forme d'ombrières, permettent de protéger entre 60 et 80 places par site du soleil et des intempéries.



— Métrocâble, une solution complémentaire au tram

Le Métrocâble qui reliera les communes de Fontaine et Saint-Martin-le-Vinoux par voie aérienne d'ici 2021 sera rattaché au réseau de transport en commun pour son exploitation. L'objectif de ce projet est de développer les déplacements transversaux dans le nord-ouest de la Métropole, en reliant en quelques minutes, les lignes de tramway A, B et E entre Fontaine et Saint-Martin-le-Vinoux.



Aller au-delà de nos engagements



Le dialogue, le recrutement et la qualité de vie au travail rythment l'année avec la concrétisation de belles avancées sociales.

— Qualité de vie au travail : les conducteurs, premiers bénéficiaires

Défini comme un des chantiers prioritaires dans son projet d'entreprise, la qualité de vie au travail est au cœur des préoccupations de l'entreprise. Les premières mesures sont d'ores et déjà déployées en faveur des conducteurs, avec :

- la mise en place d'un nouvel outil de gestion des plannings de travail, DANA, qui offre une plus grande flexibilité dans l'organisation des services. Les conducteurs ont désormais la possibilité d'échanger un service jusqu'à 23h la veille au soir. Cette mesure vise à diminuer l'absentéisme non programmé ;
- la remise à plat de la planification des congés d'été pour répondre à l'offre quasiment constante désormais proposée sur le réseau durant cette période. La nouvelle organisation permettant une marge de manœuvre encore plus grande pour les conducteurs sera déployée en 2018.

Parallèlement, pour pallier le manque de personnels aux postes de conduite, l'entreprise a recours à l'intérim (44,8 personnes en équivalent temps plein contre 18,89 en 2016). 41 conducteurs supplémentaires sont recrutés, soit environ 20 % de plus que ce qui a été initialement programmé.

— Un dialogue social constructif

Dans le cadre du chantier visant à améliorer la qualité de vie au travail, l'entreprise ouvre également le dialogue avec les partenaires sociaux sur la prévention des risques psycho-sociaux, le droit à la déconnexion et le télétravail, avec de belles avancées sur certains sujets. Le dialogue constructif avec les partenaires sociaux doit aboutir à la signature d'un nouvel accord en 2018.

L'année voit également se conclure 5 nouveaux accords sociaux, la mise en œuvre du nouveau contrat de génération ainsi qu'une version révisée du compte épargne-temps.

— Prévention des risques : un plan ambitieux

En termes de prévention des risques, l'entreprise procède, en 2017, à la révision complète de son Document Unique. De nouveaux objectifs et un plan d'actions prioritaire sont définis pour réduire le nombre d'accidents du travail. Du côté de l'exploitation, une analyse systématique des accidents est réalisée au sein des équipes (hors agressions).

— Handicap et diversité : un engagement récompensé

La politique de recrutement particulièrement active en matière de diversité culturelle, ethnique et sociale et d'insertion se poursuit avec une forte participation de SEMİTAG au sein du Plan Local pour l'Insertion et l'Emploi (PLIE). Aussi, l'entreprise reste partenaire de l'association « 100 chances 100 emplois » et de nombreux organismes d'insertion.

Une importante sensibilisation est par ailleurs menée autour du handicap avec l'association Talenteo et la participation au challenge inter-entreprises « Sport2Job ».

Enfin, pour faciliter l'intégration et la gestion du vivre-ensemble dans les équipes, la diversité et la non-discrimination font l'objet d'une formation spécifique auprès de l'encadrement.

Cet engagement vaut à SEMİTAG d'être récompensée, cette année, à deux reprises avec :

- le trophée de la clause d'insertion 2017, décerné par Grenoble-Alpes Métropole ;
- le prix Talenteo pour la sensibilisation au handicap.

24 %
d'embauches réalisées
parmi des publics prioritaires

10 à 15 %
parmi les personnes de 50 ans et plus



« Notre entreprise est animée d'une réelle volonté de dialoguer. L'ensemble de notre démarche s'inscrit dans un souci de nous adapter à la fois aux attentes des salariés et à l'évolution de notre environnement social et juridique. »

Charly Lecoq,
Directeur des Ressources Humaines

CHIFFRES CLÉS



59 embauches
dont **41** conducteurs

5 accords sociaux signés

- prime annuelle sur résultats pour le service contrôle
- accord annuel sur les salaires
- plan d'épargne retraite (nouvel avenant)
- plan d'épargne entreprise (nouvel avenant)
- accord annuel d'intéressement

Dresser le bilan

— Sécuriser les données de l'entreprise

La nomination d'un responsable de la sécurité des systèmes d'information, fin 2016, conduit naturellement à la mise en œuvre d'un plan de sécurisation des systèmes d'information et d'une stratégie de durcissement des mots de passe, obligatoire pour tous les salariés de l'entreprise.

— Fournir des indicateurs précis

Dans un souci d'améliorer ses process de communication avec le SMTC, SEMITAG développe un portail compilant toutes les données de l'entreprise, la plateforme « Transparence ». En s'appuyant sur un système automatisé d'intégration et de production des données, elle fournit des indicateurs synthétiques et précis au SMTC sur différents critères : l'offre, la fréquentation, les recettes, la qualité de service... Y figurent également des données sur l'entreprise (l'organigramme, les sites, les dépôts, les agences...) et le territoire (des informations sur chaque commune, des lignes et des points d'arrêt par exemple).



« Plusieurs étapes ont été franchies conduisant à la consolidation des grands équilibres sociaux, industriels et économiques de l'entreprise. Sur plusieurs critères nous nous rapprochons fortement des objectifs de la DSP. Deux axes demeurent prioritaires : le service clients et la réactivité face aux demandes du SMTC. »

Jean-Michel Brault,
Directeur Administratif et Financier

ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE

Jean-Paul TROVERO
PRÉSIDENT

Philippe CHERVY
DIRECTEUR GÉNÉRAL

Charly LECOQ
DIRECTEUR RESSOURCES
HUMAINES

- Gestion RH et développement social
- Administration du personnel
- Qualité, Sécurité et Environnement

Jean-Michel BRAULT
DIRECTEUR ADMINISTRATIF
ET FINANCIER

- Billetterie
- Comptabilité
- Contrôle de gestion, budgets et reporting
- Contrôle interne et pôle billettique
- Juridique et contentieux
- Recouvrement, chèques, transport et tarification solidaire
- Achats - Approvisionnements

Caroline VILLIEN
DIRECTRICE MARKETING
ET COMMERCIAL

- Marketing
- Commercial
- Communication interne

Matthieu PICHET
DIRECTEUR TECHNIQUE

- Systèmes d'information
- Gestion technique
- Installations fixes
- Contrôleur STPG
- Maintenance

Daniel BESANÇON
DIRECTEUR EXPLOITATION

- Exploitation
- Contrôle prévention sûreté
- Gestion
- Régulation
- Coordination réseau
- Nouvelles mobilités et affrètement

Olivier NILES
DIRECTEUR ÉTUDES
ET DÉVELOPPEMENT

- Méthodes
- Études et projets

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. Francis CHAPUT</p> <p>M. Alain PITTAVINO</p>
3. ADMINISTRATEUR SALARIÉ	Mme Naziha Billioud

CENSEURS	
CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE	M. Jean-Pierre GILLET
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 RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2017

PASSIF	Au 31 décembre 2017			Rappel chiffre au 31/12/2016 Montant nets
	Montants bruts	Ammortissements ou provision	Montants nets	
Capitaux propres + Autres fonds propres	869 790 708,58	221 882 334,60	647 908 373,98	659 418 617,85
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	1 732 232,64		1 732 232,64	1 457 647,37
Résultat	332 911,00		332 911,00	274 585,27
Subvention d'investissements	36 110 402,21	10 092 173,20	26 018 229,01	23 584 211,54
Droits du Concédant sur ses biens propres	829 929 681,75	211 790 161,40	618 139 520,35	632 416 692,69
Dépôts et cautionnements reçus	6 000,00		6 000,00	6 000,00
Provisions pour risques et charges	2 037 195,42		2 037 195,42	751 060,00
Provisions pour risques	2 037 195,42		1 132 667,00	751 060,00
Provisions pour charges	904 528,42		904 528,42	
Dettes	40 841 427,98		40 841 427,98	50 129 563,98
Fournisseurs	9 075 218,71		9 075 218,71	10 501 280,11
Clients avances				
Dettes fiscales, Etat	1 682 136,42		1 682 136,42	1 663 742,55
Collectivités (S.M.T.C.)	531 972,55		531 972,55	10 580 356,57
Personnel	16 015 046,42		16 015 046,42	14 561 761,56
Organismes sociaux	13 392 020,41		13 392 020,41	12 720 737,83
Créditeurs divers	145 033,47		145 033,47	101 685,36
Comptes de régularisation	4 738 325,23		4 738 325,23	4 043 168,52
Produits constatés d'avance	4 738 259,96		4 738 259,96	4 043 151,61
Ecart de conversion passif	65,27		65,27	16,91
Comptes financiers	15 621,52		15 621,52	79 848,43
Banques, caisses et comptes assimilés	15 621,52		15 621,52	79 848,43
TOTAL DU PASSIF	917 423 278,73	221 882 334,60	695 540 944,13	714 422 258,78



ACTIF	Au 31 décembre 2017			Rappel chiffre au 31/12/2016 Montant nets
	Montants bruts	Ammortissements ou provision	Montants nets	
Immobilisations incorporelles	8 000,00	8 000,00		
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concessionnaire	3 182 951,02	2 323 941,78	859 009,24	1 577 613,90
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concédant	389 062,03	344 342,69	44 719,34	72 586,43
Immobilisations incorporelles en cours				
Immobilisations corporelles	69 808,86	68 265,02	1 543,84	1 965,32
Constructions	61 646,81	59 681,49	1 965,32	2 386,80
Matériel de transport	16 087,15	16 087,15		571,43
Matériel mobilier de bureau	3 074,90	3 074,90		
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concessionnaire	26 443 067,38	4 436 469,74	22 006 597,64	17 332 418,36
Constructions	2 726 117,48	331 300,61	2 394 816,87	1 598 468,22
Installations techniques	2 542 555,61	803 576,03	1 738 979,58	1 753 802,02
Agencements installations	4 511 793,53	647 795,54	3 863 997,99	2 707 907,05
Matériel de transport	15 010 900,15	2 105 294,51	12 905 605,64	10 029 697,13
Matériel mobilier de bureau	1 651 700,61	548 503,05	1 103 197,56	1 242 543,94
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concédant	829 540 619,72	211 445 818,71	618 094 801,01	632 344 106,26
Terrains	1 358 124,07		1 358 124,07	1 338 362,81
Constructions	573 040 699,61	137 603 320,82	435 437 378,79	446 856 940,97
Installations techniques, outillages	8 561 834,71	3 318 590,48	5 243 244,23	6 008 371,13
Agencements, installations	27 368 120,89	12 056 072,13	15 312 048,76	16 744 895,23
Matériel de transport	217 685 386,21	57 675 710,71	160 009 675,50	160 573 228,55
Matériel mobilier de bureau	1 526 454,23	792 124,57	734 329,66	822 307,57
Immobilisations en cours et acomptes sur immobilisations				
Immobilisations financières	3 262 369,44	103,50	3 262 265,94	3 186 464,20
Prêts	3 239 362,15		3 239 362,15	3 169 574,69
Autres immobilisations	23 007,29	103,50	22 903,79	16 889,51
Stocks et en-cours	8 006 026,93	2 386 560,70	5 619 466,23	5 831 898,86
Avances et acomptes sur commandes				
Autres créances	18 282 737,10	175 015,17	18 107 721,93	32 234 085,90
Clients	1 105 365,58	4 378,01	1 100 987,57	1 113 771,89
Personnel et comptes rattachés	33 999,93		33 999,93	37 097,87
Organismes sociaux	7 910,72		7 910,72	35 593,05
Collectivités (S.M.T.C.)	4 229 761,22		4 229 761,22	9 467 773,29
Etat/TVA	12 049 126,55		12 049 126,55	21 037 349,60
Débiteurs divers	856 573,10	170 637,16	685 935,94	542 500,20
Comptes de régularisation	309 530,05		309 530,05	315 133,86
Charges constatées d'avance	309 530,05		309 530,05	315 133,86
Impôts différés actif				
Ecart de conversion actif				
Comptes financiers	24 082 666,78		24 082 666,78	16 851 806,41
Placements				
Disponibilités	24 082 666,78		24 082 666,78	16 851 806,41
TOTAL DE L'ACTIF	920 061 223,12	224 520 278,99	695 540 944,13	714 422 258,78

POSTES DE CHARGES (H.T)	EXERCICE 17	EXERCICE 16
Total charges d'exploitation (1)	127 411 773,86	125 902 123,77
Total charges financiers (2)	390,21	100,12
Total charges exceptionnelles (3)	3 518,15	358 162,11
Impôts sur les bénéfices (4)	-61 186,00	-59 131,00
Total charges (1 + 2 + 3 + 4)	127 354 496,22	126 201 255,00
Bénéfice de l'exercice	332 911,00	274 585,27
TOTAL GÉNÉRAL	127 687 407,22	126 475 840,27

POSTES DE PRODUITS (H.T)	EXERCICE 17	EXERCICE 16
Total produits d'exploitation (1)	127 305 103,17	126 271 839,76
Total produits financiers (2)	187 056,98	198 672,14
Total produits exceptionnels (3)	195 247,07	5 328,37
Total produits (1 + 2 + 3)	127 697 407,22	126 475 840,27
Perte de l'exercice		
TOTAL GÉNÉRAL	127 687 407,22	126 475 840,27



LES DONNÉES FINANCIÈRES DE L'ENTREPRISE

Les charges de la délégation de service public

Les charges engagées par la SEMITAG au titre de la DSP s'établissent à 121 380 K€ en 2017 et sont composées :

- des charges de l'activité transport pour 119 040 K€
- des charges de production immobilisée pour 2 340 K€

	Réel 2017	Réel 2016
Energie d'exploitation	5 097	5 218
Maintenance d'exploitation	12 113	10 470
Sous traitance	11 990	12 578
Frais de personnel	79 885	78 489
Impôts & taxes (hors cice)	2 241	2 578
Autres services extérieurs	7 779	6 578
Provisions & charges refacturées	-65	330
Total des charges de l'activité transport	119 040	116 241
Charges de production immobilisée	2 340	2 258
Total des charges de l'activité transport	121 380	118 499

Les produits de la délégation de service public

Pour l'année 2017, le total des produits transport de SEMITAG (hors production immobilisée) s'élève

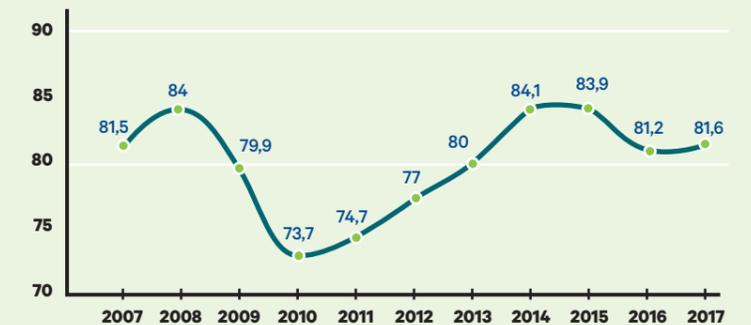
à 37,4 M€ en progression de 6,5 % par rapport à l'année précédente.

En 2017, les recettes commerciales sont en progression de 7,3 % par rapport à l'année 2016, soit 2,4 M€ de recettes supplémentaires.

	Réel 2017	Réel 2016
Recettes commerciales	35 539	33 107
Autres ventes transport	4	0
Autres produits divers	1 809	1 734
Total produits "transport"	37 352	34 841
Production immobilisée	2 718	2 776
TOTAL PRODUITS	40 070	37 617

Participation du SMTC

De tous ces éléments, il résulte que la CFF liée à l'exercice 2017 ressort à 81 583 K€.



SEMITAG

Exploitant du réseau *tag*

CS 70258-38 044 Grenoble Cedex 9

Avril 2018

RÉDACTION : Barbara Brelle-Lenoir

CRÉATION GRAPHIQUE / ILLUSTRATIONS : Studio Bambam

CRÉDITS PHOTOS : SEMITAG, S. Blanchard, P. Paillard, A. Oudard, A. Françon