



SEMITAG
Exploitant du réseau *tag*

Rapport d'activité
2016



ÉDITO

2016 est une année particulière : à mi-parcours de la Délégation de Service Public, c'est à la fois un miroir du chemin parcouru et de ce qu'il reste à parcourir. L'année a essentiellement été consacrée à consolider le nouveau réseau lancé en 2014 et à préparer celui de demain. Un challenge qui vient marquer le mandat de Philippe Chervy, nouveau Directeur Général arrivé au mois de juin.

Enfin, la SEMITAG s'affirme cette année encore comme un acteur incontournable des nouvelles mobilités. Alors que l'année se conclut par 12 jours consécutifs de pollution, l'entreprise répond au dispositif "Pic de Pollution" en adaptant son offre. Elle parvient à démontrer sa capacité à répondre aux enjeux du territoire et à prouver à ses clients que le réseau TAG est une solution alternative efficace à la voiture.

Jean-Paul TROVERO
PRÉSIDENT DE LA SEMITAG

SOMMAIRE

04 | 2016, UNE ANNÉE CHARNIÈRE

05 | 2016 : REPÈRES ET CHIFFRES CLÉS

PARTIE 1 : LE RÉSEAU TAG

**08 | OFFRE : L'HEURE
DE LA CONSOLIDATION**

**10 | FRÉQUENTATION : UN RÉSEAU
DE PLUS EN PLUS ATTRACTIF**

**12 | QUALITÉ DE SERVICE :
DES CLIENTS SATISFAITS**

**14 | CLIENTS : VERS
DE NOUVEAUX USAGES**

**16 | SÉCURITÉ : LES INCIVILITÉS
DANS LE VISEUR**



PARTIE 2 : LA SEMITAG

**20 | RESPECT DE L'ENVIRONNEMENT :
UN ACTEUR ENGAGÉ**

**22 | CAPITAL HUMAIN :
LA DIVERSITÉ FAVORISÉE**

**24 | QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT :
UNE AVANCE CONFIRMÉE**

**26 | NOUVELLES MOBILITÉS :
ACTEUR ET PARTENAIRE**

PARTIE 3 : GOUVERNANCE ET RÉSULTATS

32 | ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE

**31 | RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL
ET CONSEIL D'ADMINISTRATION**

32 | BILAN ET COMPTE DE RÉSULTATS

**33 | DONNÉES FINANCIÈRES
DE L'ENTREPRISE**

2016

une année charnière

Le 1^{er} juillet 2013, le contrat de délégation de service public (DSP) pour l'exploitation du réseau TAG était renouvelé pour 7 ans et demi. Les élus du SMTC renouvelaient par là-même leur confiance au groupement SEMITAG-Transdev pour mettre en œuvre la politique volontariste qui a toujours été la leur en matière de transport collectif.

Trois ans plus tard, de vastes projets ont été menés, d'autres sont enclenchés. Après deux années de déploiement du nouveau réseau, 2016 est une année de consolidation. C'est également une année charnière puisqu'elle marque la bascule vers la seconde partie de la DSP.

DES INDICATEURS
AU VERT POUR 2020

OBJECTIFS 2020

112

ACTIONS INSCRITES
DANS LA DSP

100

MILLIONS DE VOYAGES/AN

15 319 000

KMS COMMERCIAUX

2016

+75 %

ACTIONS FINALISÉES OU EN
COURS DE DÉPLOIEMENT

87,7

MILLIONS DE VOYAGES/AN

17 414 000

KMS

LES PRINCIPAUX ENGAGEMENTS DE LA DSP

- **Extension du réseau**
ligne E, prolongement ligne B,
réseau de nuit
> **RÉALISÉ**
- **Modernisation des services**
Post-paiement, TAG&Pass
> **RÉALISÉ**
- **Hiérarchisation de l'offre**
Nouveau réseau bus
> **RÉALISÉ**
- **Respect de l'environnement**
Bascule du parc vers plus de véhicules
"verts" : 56 bus hybrides · 5 bus
électriques en test · 69 bus au gaz naturel
· - 45 % de bus diesel entre 2015 et 2016
· 20 véhicules de service électriques
> **EN COURS**
- **Prolongement de la ligne A**
> **2019-2020**
- **Nouvelle billettique**
> **2020**



5 LIGNES de Tramways — **A B C D E**

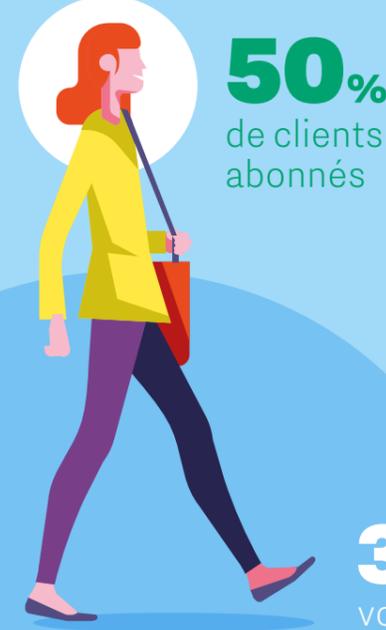


3 AGENCES DE MOBILITÉ

1 service **PMR**

1/5 de clients bénéficiaires
de la **tarification SOLIDAIRE**

99%
des habitants
desservis sur
49 communes



250
dessertes
scolaires
spécifiques

348 700
voyageurs en moyenne par jour

19
PARKING
RELAIS



PARTIE 1

Le réseau TAG

Reconnu comme l'un des réseaux les plus emblématiques de France, le réseau TAG a, depuis toujours, été pensé et construit au fil du temps pour répondre aux enjeux croissants de mobilité des grenoblois et des métropolitains.

En 2016, couvrant les 49 communes de la Métropole grenobloise, dont certaines situées en zones peu denses, le réseau TAG dessert 99% des habitants, dont 75% par les lignes Essentielles Tram et Chrono, 7 jours sur 7 jusqu'à 1h30 du matin.

tag

Offre :

L'HEURE DE LA CONSOLIDATION

Après 5 années rythmées par la restructuration et l'extension du réseau TAG, l'année 2016 est une année de consolidation et d'optimisation.



L'OFFRE CHRONO : DES SERVICES RENFORCÉS

Dans la continuité du travail de restructuration du réseau mené avec le SMTC depuis 2013, l'offre des lignes Chrono est renforcée dans le sud grenoblois, dans les communes d'Échirolles, d'Eybens et du Pont-de-Claix.

Un meilleur service clients sur les lignes Chrono C2 et C3.

À l'instar des 4 autres lignes Chrono, les lignes C2 et C3 proposent :

- des itinéraires directs et rapides ;
- une fréquence comprise entre 6 et 9 minutes en journée ;
- une desserte de soirée jusqu'à 1h30 tous les jours ;
- une augmentation du nombre de services le dimanche.

C2 GRENOBLE Louise Michel
CLAIX Pont Rouge

La ligne devient **plus rapide et plus ponctuelle** grâce à une meilleure répartition des arrêts et une priorité aux feux plus efficace.

C3 GRENOBLE Victor Hugo
CLAIX Centre du Graphisme

La ligne est **prolongée** dans le centre d'Échirolles, avec 6 nouveaux arrêts. Elle offre **une nouvelle liaison directe, fréquente et tardive** entre les centres villes d'Échirolles et de Grenoble.

18 Ligne 18 remplacée

- La ligne **64** est créée :
desserte **Pont-de-Claix Flottibulle**
↔ **Échirolles Marie Curie**
- La ligne **67** est modifiée :
desserte **Eybens** ↔ **Alpexpo/Grand'place** par l'avenue d'Échirolles et Les Ruires

Parallèlement, de nouveaux arrêts, de nouvelles dessertes et des horaires adaptés sont également venus enrichir les lignes **C6, 49, 50 et 52**.



CHIFFRES CLÉS



17 414 000
KILOMÈTRES PARCOURUS EN 2016

- ⬇️ **-1,5% par rapport à 2015**
L'effet "année pleine"
- ⊕ **Offre tram : + 298 000 kms**
mise en service complète de la ligne **E**
- ⊖ **Offre Chrono-Proximo : - 527 000 kms**
suite à la suppression de la ligne Ebus



Fréquentation :

UN RÉSEAU DE PLUS EN PLUS ATTRACTIF

Après un bond de +17% entre 2010 et 2015, la fréquentation du réseau TAG continue sa progression, avec +2,4% en 2016. L'exploitation en année pleine de la ligne E, l'optimisation du réseau bus ainsi que les actions commerciales contribuent à ces bons résultats.

LE TRAM PLÉBISCITÉ

Les lignes de tramways, représentant 2 déplacements sur 3, sont toujours largement plébiscitées par les clients. La ligne A reste la plus fréquentée, avec près de 22 500 000 voyages par an. La ligne E, exploitée pour la première fois sur son tronçon complet et en année pleine, trouve son public et progresse de +20,7%, avec près de 7 500 000 voyages annuels.

DES LIGNES DE BUS D'AVANTAGE FRÉQUENTÉES

Avec une fréquentation en hausse de +5,1%, le réseau bus est récompensé des efforts d'optimisation et de consolidation réalisés.

- Ligne 12 : 1^{re} ligne avec 3 780 000 voyages annuels (+ 2% / 2015)
- Ligne C6 : +12,1%, la plus forte progression de l'année avec 2,6 millions de voyages



LES DISTRIBUTEURS AUTOMATIQUES : 1^{ER} CANAL POUR L'ACHAT DES TITRES DE TRANSPORT

En 2016, après les stations tram, 20 arrêts de lignes de bus Chrono s'équipent de distributeurs de titres (DAT). Parallèlement, grâce au partenariat SEMITAG - SMTC - Caisse d'Épargne Rhône-Alpes, les titres TAG sont désormais vendus sur 10 guichets automatiques bancaires (GAB) du réseau Caisse d'Épargne au sein de la Métropole grenobloise. Grâce à ces deux nouveautés, les distributeurs confirment leur rôle essentiel.

Part des 3 principaux canaux dans la vente de titres :

- 1 Distributeurs automatiques (179 DAT et 10 GAB) 41,9% des ventes
- 2 Agences 32,3% (3 agences de Mobilité)
- 3 Dépositaires 15,2% (135 Relais TAG et 2 Point Services)

DES VOYAGEURS FIDÈLES

L'année est également marquée par une hausse de 5% d'abonnements commercialisés. Plusieurs facteurs expliquent cet engouement :

- une qualité de service renforcée sur le réseau TAG ;
- les avantages liés à la tarification solidaire : en augmentation de +5,8%, les Pass solidaires représentent 20% de l'ensemble des déplacements sur le réseau (y compris les déplacements gratuits) ;
- une fidélisation des utilisateurs occasionnels : la baisse des ventes de titres à voyage(s), notamment le ticket 10 voyages tarif réduit, laisse penser qu'une partie des voyageurs occasionnels a basculé vers un abonnement.

Éclairage

Lancée en juillet 2009 pour générer plus d'équité entre les usagers, la tarification solidaire est calculée en fonction des ressources réelles des ménages et de la composition des foyers au travers du quotient familial de la CAF.

CHIFFRES CLÉS



87 700 000
VOYAGES PAR AN
(+ 2.4% / 2015)



+ de 197
VOYAGES
/ HABITANT



+5%
D'ABONNEMENTS



TRAM :
65% DES
DÉPLACEMENTS



N°1
Ligne A
22 500 000
PASSAGERS

Qualité de service :

DES CLIENTS SATISFAITS



La hausse de la fréquentation confirme le soin porté par SEMITAG à la qualité de ses infrastructures et des services proposés à la clientèle du réseau TAG. Des indicateurs très favorables que les enquêtes, régulièrement menées sur le terrain, viennent conforter.

DES INDICATEURS QUALITÉ AU PLUS HAUT

Les efforts en termes d'accueil et de service à bord des véhicules et dans les 3 agences de Mobilité ainsi que l'attention portée à l'information voyageurs portent leurs fruits.

- Les agents sont en posture d'accueil et de service vis-à-vis des clients : vente de titres à bord des véhicules, renseignements sur les itinéraires, attention particulière aux personnes fragiles ;
- Dans les agences de Mobilité, aux stations et arrêts de bus, dans les véhicules, tous les efforts sont faits pour que le client accède à une information fiable, à jour et simple ;
- Dans des conditions normales d'exploitation, toute la chaîne de production est engagée pour respecter les engagements en matière d'horaires : de la conception des temps de parcours, en passant par l'information des horaires de passage dans les stations et arrêts, l'affectation des conducteurs et la réalisation du service.



TAUX DE SATISFACTION CLIENTÈLE

ACCUEIL ET ATTENTION PORTÉE AUX CLIENTS

97,45 %

INFORMATION VOYAGEURS

97,10 %

PONCTUALITÉ

TRAMWAY
98,96 %

BUS
81,51 %



CHIFFRES CLÉS



94,8 %
DE CLIENTS SATISFAITS
(+ 3 PTS / 2015)



2 398
RÉCLAMATIONS TRAITÉES
PAR LE SERVICE
RELATION CLIENTS



62 670
APPELS REÇUS
PAR LE SERVICE
ALLOTAG



3 814
INTERVENTIONS SUR
LE RÉSEAU AU SERVICE
DE L'INFORMATION
VOYAGEUR

PRIORITÉ À LA RELATION CLIENTS

Des horaires adaptés aux besoins

A la suite de l'analyse de la fréquentation sur 12 mois glissants, les horaires d'ouverture des agences de Mobilité sont modifiés et harmonisés. Depuis le 21 août 2016, les 3 agences sont désormais ouvertes de 8h00 à 18h30 en semaine et de 9h30 à 17h30 les samedis. Parallèlement, pour pallier la surcharge d'activité à cette période, les agences sont exceptionnellement ouvertes les 1^{er} et 8 septembre jusqu'à 20 heures. Une initiative très bien accueillie par la clientèle : le taux de fréquentation, plus important le 1^{er} que le 8, connaît un pic autour de 19h quasi similaire aux périodes fortes de la journée. L'initiative doit être renouvelée en 2017.



Un service client renforcé

Afin de fluidifier les processus d'acheminement et de faciliter la communication au sein des agences, un(e) assistant(e) référent(e) est nommé(e) dans chaque agence, en octobre 2016. Sa mission est de faciliter la circulation de l'information entre les agences et de garantir une image client optimale. Parallèlement, alors que les sollicitations clients progressent (entre 300 et 400 supplémentaires en 2016), un service « Relation clients » est créé. Il gère les réclamations, les demandes d'attestations, les abonnements en tacite reconduction et assure la vente par correspondance encore largement utilisée par les clients pour le renouvellement de leur abonnement.

Clients :

VERS DE NOUVEAUX USAGES

Par la qualité de son offre et la performance de son service, le réseau TAG doit être perçu par les clients comme une solution de mobilité alternative efficace et incontournable. Pour cela, SEMITAG déploie une stratégie de communication très active sur le terrain et sur les réseaux sociaux.

VALORISER LES CLIENTS

L'année 2016 n'a pas échappé à la traditionnelle campagne de rentrée destinée à promouvoir l'offre tarifaire et les nouvelles solutions de déplacement proposées. Cette fois, SEMITAG choisit de mettre en scène ses clients pour donner vie à une campagne illustrant la diversité des profils et des offres qui leur sont dédiées :

- la famille et ses tarifs sur-mesure
- les jeunes et la nouvelle baisse du tarif 18-24 ans
- les professionnels avec la promotion de la prime transport et les entreprises engagées dans un PDE

Baptisée « *Un réseau en commun, un tarif pour chacun* », cette campagne, déclinée en affichage (papier et digital), sur le web, en presse et en radio, marque la confiance et l'appartenance des clients dans le réseau TAG.

Pour appuyer cette campagne, 12 animations terrain sont programmées dès fin août sur 16 jours pour informer et conseiller sur les solutions de mobilité de la Métropole grenobloise, en particulier sur les nouveaux tarifs. Pour la première fois, il est possible de recharger directement son abonnement lors de ces animations.

Pleins feux sur les étudiants

Afin de promouvoir la vente par correspondance et inciter les étudiants à anticiper l'achat de leur abonnement, deux campagnes d'information sont menées dès le début de l'été puis à l'automne sur le thème « *Winter is coming* » dans les universités grenobloises et sur le web.

CHIFFRES CLÉS



5 000 000
PAGES VUES
SUR TAG.FR

+ 25 % fans
Facebook

+ 43 % abonnés
Twitter

+ 82 % abonnés
Instagram

UN RÉSEAU EN COMMUN UN TARIF POUR CHACUN

NOUVEAUX TARIFS AU 1^{ER} SEPTEMBRE 2016



Le cœur du réseau, c'est vous!



ACTIONS PROMOTIONNELLES : UN RELAIS EFFICACE

Parallèlement, 20 actions promotionnelles sont menées tout au long de l'année, en particulier au moment des temps forts de la rentrée et des fêtes de fin d'année. Grâce au club AvantTAG, des tarifications réduites sont proposées aux abonnés TAG sur présentation de leur titre auprès de partenaires locaux culturels et sportifs (Musée de Grenoble, patinoire, téléphérique de la Bastille ...). D'autres actions sont également proposées régulièrement, comme la gratuité des 19 parkings-relais pour les clients du réseau TAG, par exemple.

LES CLIENTS AU CŒUR DES RÉSEAUX SOCIAUX

Dès son arrivée sur les réseaux sociaux en 2014, le réseau TAG constate un fort engouement de la part de certains clients à faire remonter des dysfonctionnements ou remarques. Consciente que ces regards sont très utiles pour garantir une réactivité et maintenir une qualité de service optimale, SEMITAG décide de faire de ces clients, des « ambassadeurs ». Au cours du dernier trimestre 2016, 10 d'entre eux sont sélectionnés : ils échangent quotidiennement via Twitter et Facebook, devenant les yeux et les oreilles du réseau TAG. En contrepartie, ils sont régulièrement conviés à des visites VIP du réseau et de ses coulisses. Ils sont également associés aux projets en cours. De nouveaux ambassadeurs doivent être recrutés en 2017.

LES RÉSEAUX SOCIAUX

FACEBOOK
30 000
FANS

TWITTER
4 000
FOLLOWERS

INSTAGRAM
2 150
ABONNÉS

#TAGETMOI
2 700
PHOTOS PARTAGÉES

Sécurité :

LES INCIVILITÉS DANS LE VISEUR

Les transports en commun, synonymes de mixité sociale, sont l'objet de divers phénomènes d'insécurité perturbant les voyageurs et le bon fonctionnement des services. Alors que les agressions physiques et les atteintes aux biens sont en baisse, l'année 2016 est marquée par une augmentation globale des incivilités.

CHIFFRES CLÉS



1 254 639
PERSONNES CONTRÔLÉES
(+20% PAR RAPPORT À 2015)



28 000
VERBALISATIONS
(+35%)



758 704 €
D'AMENDES
RECOUVRÉES (+24%)

LES INCIVILITÉS DE PLUS EN PLUS FRÉQUENTES

Chahuts, entraves à la circulation, personnes en état d'ivresse, fumeurs, gêne sonore... toutes ces incivilités, petites ou grandes, progressent dans les bus comme dans les tramways. Conséquence directe, le nombre d'altercations verbales avec les conducteurs est lui aussi en nette augmentation, principalement dans les bus.

Parallèlement, les agressions physiques et les atteintes aux biens, en particulier vandalismes et jets de pierre, ont tendance à diminuer. Fort heureusement, elles restent marginales par rapport au nombre de voyageurs transportés.

En 2016, **1 461 faits** ont été recensés, soit **1,6 pour 100 000 voyages**. Un chiffre en hausse de +15% par rapport à 2015 et en augmentation constante depuis trois ans.

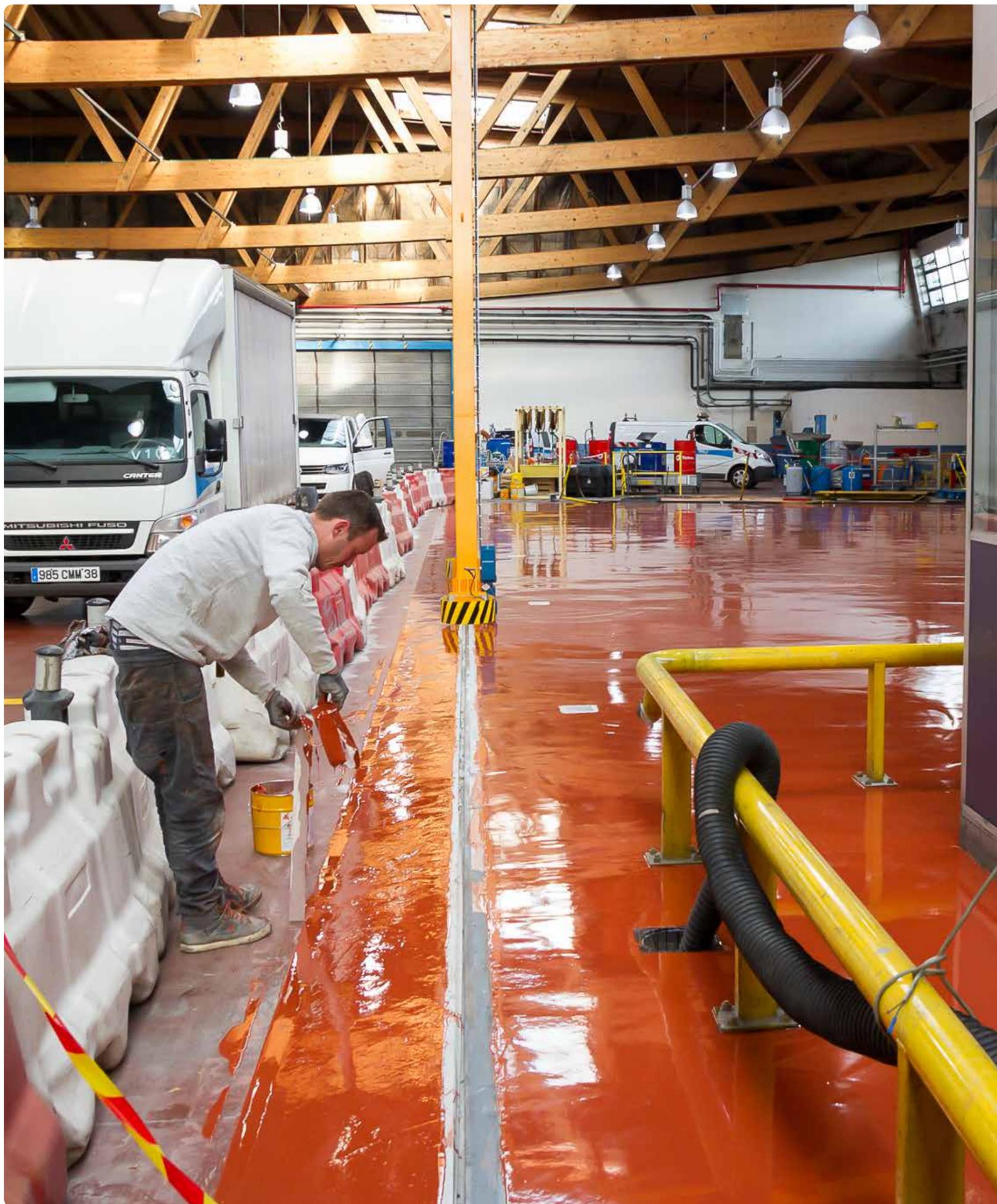
RAPPELS À LA RÈGLE ET CONTRÔLE RENFORCÉ

Pour améliorer le sentiment de sécurité à l'intérieur des tramways, des agents de prévention sont missionnés tout au long de l'année pour exercer des rappels à la règle et tranquilliser l'ambiance dans les rames. Près de 800 000 voyageurs sont ainsi sensibilisés en 2016. Parallèlement, des opérations de contrôles "renforcés", c'est-à-dire regroupant plusieurs équipes entre 30 et 40 personnes, sont menées sur les lignes, auprès de plus de 100 000 voyageurs. Le taux de fraude constaté lors de ces opérations ponctuelles se situe à 4,9%.

LES FORCES DE L'ORDRE EN SOUTIEN

Le partenariat avec la Police Nationale, la Gendarmerie Nationale ainsi que les Polices Municipales de Grenoble, Echirolles, Saint-Martin d'Hères et Fontaine, est maintenu en 2016. Les nombreuses présences à bord des rames et des stations tram permettent d'améliorer la tranquillité et la sécurité de tous.





PARTIE 2

La SEMITAG

Engagée dans une démarche Responsabilité Sociétale des Entreprises (RSE) depuis plusieurs années, SEMITAG prouve par son action au quotidien qu'elle est une entreprise responsable au service du bien-être de son personnel, de ses clients et de la société.

SEMITAG
Exploitant du réseau **tag**

Respect de l'environnement :

UN ACTEUR ENGAGÉ

Depuis son premier Bilan Carbone® en 2008, SEMITAG est engagée dans un vaste plan d'action en faveur de l'environnement. Cela se traduit notamment par un parc de véhicules de plus en plus propres.

CHIFFRES CLÉS



283
ENTREPRISES
CONVENTIONNÉES PDE*



69
BUS AU
GAZ NATUREL



56
BUS
HYBRIDES



5
BUS ÉLECTRIQUES
EN TEST

UNE RÉPONSE ADAPTÉE AU DISPOSITIF "PIC DE POLLUTION"

En décembre 2016, la Métropole grenobloise connaît 12 jours de pic de pollution consécutifs. Le dispositif "Pic de Pollution", défini dans un protocole d'accord adopté par les territoires de la Métropole grenobloise, des Communautés de Communes du Pays du Grésivaudan et du Pays Voironnais, est pour la première fois déployé à titre expérimental.

Dans le cadre de ce dispositif, SEMITAG communique largement auprès des voyageurs sur l'application du dispositif. Des renforts sont mis en place sur les lignes 15, 17 et 20. Puis conformément au protocole d'accord, elle adapte progressivement son offre tarifaire :

- Du 10 au 12 décembre, soit entre le 5^e et le 7^e jour de pollution, les titres à décompte validés sont valables toute la journée ;
- Du 8^e au 11^e jour de pollution (soit du 13 au 16 décembre 2016), l'ensemble du réseau est gratuit.

Durant cette période, la hausse de fréquentation sur le réseau TAG est estimée à +7 %.



VERS UN PARC DE VÉHICULES PROPRES

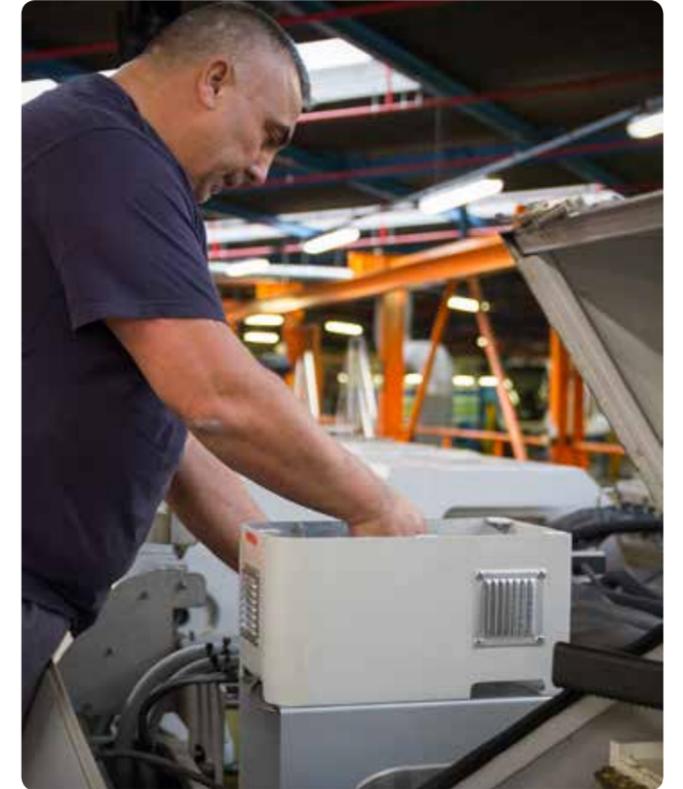
Depuis le début de la DSP, SEMITAG est engagée dans un plan de rénovation et de modernisation de son parc de véhicules. Cela se traduit notamment par l'acquisition par le SMTC de véhicules propres en remplacement des bus diesel. Au 31 décembre 2016, le parc compte 56 bus hybrides (contre 2 en 2015), 69 bus circulant au gaz naturel de ville et 90 bus diesel (165 en 2015).

Consommation de gasoil/100 km :
- 13,4 %

Parallèlement, 5 bus standards électriques autonomes sont expérimentés sur le réseau entre octobre 2016 et février 2017. Leur technologie leur permet d'assurer un service complet sans avoir besoin d'être rechargé.

Côté maintenance, l'atelier d'Eybens accueille 4 nouveaux agents et techniciens dédiés aux bus hybrides. En vue d'améliorer leur confort, leurs performances environnementales et leur durée de vie, 45 véhicules roulant au gaz naturel (GNV) et 28 rames TFS font l'objet d'opérations de rénovation importantes. Enfin, 7 des 36 rames Citadis de première génération sont parties en grandes révisions de bogies et des 600 000 km.

Age moyen du parc : 12,5 ans
soit 7,8 ans pour le parc bus
et 18,3 ans pour le tramway



DÉCHETS : LES ATELIERS MOBILISES

Consciente que les déchets représentent un fort volume dans les ateliers et qu'ils sont pour beaucoup polluants, SEMITAG a nommé depuis plusieurs années un correspondant environnement sur chacun de ses sites. En 2016, elle va plus loin en généralisant les tours Sécurité-Environnement destinés à inspecter chaque semaine une zone de l'atelier. Objectif : signaler les pratiques non conformes et inciter au respect des règles.

215 tonnes de déchets
générés en 2016 : - 5,6 %

BILAN CARBONE® : PRÉPARER 2020

En 2016, SEMITAG présente les résultats de son Bilan Carbone® réalisé en 2014 et à l'issue duquel un plan de réduction des émissions de gaz à effet de serre a été élaboré pour les 4 années à venir. Dans ce cadre, tous les salariés de SEMITAG ont été interrogés. Une enquête auprès du personnel sédentaire démontre notamment que 44 % viennent régulièrement travailler en transports en commun, vélo, marche à pied ou covoiturage. Les jours de pic de pollution, l'utilisation des transports en commun monte à 70 % pour ces mêmes personnels.

Capital humain :

LA DIVERSITÉ FAVORISÉE

SEMITAG a fait de la diversité et de la lutte contre les discriminations, les piliers de sa politique de ressources humaines. L'année 2016 s'inscrit tout naturellement dans cette voie.



CHIFFRES CLÉS



1 406
SALARIÉS

34
EMBAUCHES
EN CDI

8
EN CDD

7
EN ALTERNANCE

4383
JOURS DE
FORMATION
CONTINUE

1638
STAGIAIRES

6
ACCORDS
SOCIAUX
SIGNÉS

DIVERSITÉ ET INSERTION

SEMITAG a fait de la diversité et de la parité un engagement fort.

Dès 2008, la diversité culturelle, ethnique et sociale est revendiquée et fait l'objet d'un accord d'entreprise et d'une Charte de la diversité. Parallèlement, l'entreprise affirme son attachement à respecter l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes dans un accord signé en 2011 et renouvelé en janvier 2016.

Sur le terrain, elle participe à des événements comme la Semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées ou l'opération « 100 chances 100 emplois ». Elle mène également tout au long de l'année des actions de recrutement en partenariat avec les structures locales pour l'emploi.

Objectifs DSP en matière de recrutement

- 80 personnes en insertion
- 25 % des recrutements sur des postes administratifs réservés prioritairement à des personnes en situation de handicap

DIALOGUE SOCIAL ET ACCORDS COLLECTIFS

En 2016, les élections professionnelles font évoluer le paysage et incitent à un renouveau en termes de dialogue social. A l'issue de plusieurs rencontres dans le cadre de diverses instances, dont le CHSCT et le comité d'entreprise, la direction et les représentants du personnel signent 6 accords, dont un sur l'intergénérationnel.

ACCIDENTS DU TRAVAIL

Dans le cadre de sa démarche qualité, SEMITAG s'est donnée notamment pour objectifs de réduire le nombre d'accidents du travail et le nombre de maladies professionnelles. Pour cela, elle a mis en place un plan d'actions prioritaires et un plan de prévention des Troubles musculo-squelettiques (TMS). L'analyse systématique des accidents du travail fait partie des objectifs prioritaires en matière de prévention. En 2016, 105 accidents avec arrêt sont à déplorer dont plus de 11 % liés au déplacement du personnel à pied. Le taux de fréquence est à la hausse alors que le taux de gravité baisse*.

* Taux de fréquence : nombre d'accidents avec arrêt de travail supérieur à 1 jour. Taux de gravité : nombre de journées indemnisées pour 1000 heures travaillées.



Qualité sécurité environnement :

UNE AVANCE CONFIRMÉE

La politique de certifications menée par SEMITAG depuis 20 ans s'avère gagnante. La solidité de son dispositif est confirmée en 2016 avec le renouvellement de certifications aux standards internationaux.

CERTIFICATIONS

Engagée dans une démarche de management de la qualité, de la santé et de la sécurité au travail et de l'impact sur l'environnement depuis 20 ans, SEMITAG a obtenu 3 certifications majeures :

- **ISO 9001** (management de la qualité) en 1996
- **ISO 14001** (management de l'impact sur l'environnement) en 2009
- **OHSAS 18001** (management de la santé et sécurité) en 2011

Un système de management intégré de ces trois certifications est dorénavant en place faisant de la qualité, de la sécurité et de l'environnement des points fondamentaux défendus par toute l'entreprise. Et l'enjeu est de taille puisque chaque certification fait l'objet d'un audit annuel.

En 2015, toutes les normes ont évolué conduisant à de nouvelles versions des certifications ISO 9001 et ISO 14001. L'objectif étant d'harmoniser les standards internationaux et de tendre vers des modes de management homogènes. Alors qu'elle avait trois ans pour répondre aux engagements induits par ces nouvelles versions, SEMITAG obtient la nouvelle version de la certification « *Management de la Qualité* » dès 2016. Le solide historique en matière de management de la qualité a été un atout. Notamment, l'un des principaux points d'évaluation des versions 2015 est la posture de leadership de l'encadrement qui se retrouve notamment dans son Projet d'Entreprise.

PROJET D'ENTREPRISE

Lancé au printemps 2015, le Projet d'Entreprise s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et vise à mobiliser l'ensemble de l'entreprise autour de l'objectif de 100 millions de voyages fixé par le contrat de délégation de service public pour 2020. Une cinquantaine de cadres et agents de maîtrise, tous volontaires et répartis en groupes thématiques, se sont mobilisés pour définir un plan d'actions concret autour de 4 axes prioritaires : Offres · Client · Performance · Engagement. En sont ressorties 29 actions validées par le groupe de direction.

L'année 2016 est marquée par le déploiement de certaines d'entre elles comme l'élargissement des horaires d'ouverture des agences en période de rentrée, la récupération des informations dans les files d'attente, le regroupement des services Contrôle et Agents de Prévention, la relance du plan de prévention accidents et risques (PARI) ou la remobilisation de l'encadrement autour des réunions post-Comité d'entreprise. D'autres sont en phase de test comme la création de roulements mixtes Conducteur-Contrôleur par exemple.

CHIFFRES CLÉS



3
CERTIFICATIONS



1
PLAN
D'ENTREPRISE



29
MESURES
D'AMÉLIORATION
CONTINUE





Nouvelle mobilité : ACTEUR ET PARTENAIRE

Alors que la mobilité urbaine est en pleine mutation, l'offre de transport public doit évoluer. Les défis environnementaux, les nouvelles technologies, les ressources financières, la clientèle... sont autant de préoccupations qui animent les acteurs de transport et de la mobilité, notamment SEMITAG et Transdev.

EXPÉRIMENTER & INNOVER

Afin de pouvoir proposer des réponses innovantes aux nouveaux enjeux liés aux déplacements, SEMITAG et Transdev ont créé en 2015 un laboratoire d'expérimentation des mobilités de l'agglomération grenobloise, baptisé LEMON.

ZOOM SUR DEUX EXPÉRIMENTATIONS EN COURS :

→ Chrono en marche !

Centrée sur le quartier Bouchayer-Viallet en restructuration à Grenoble et la ligne de bus C5 qui le dessert, cette initiative invente une nouvelle façon de conduire des projets urbains liés aux déplacements. Elle implique les habitants, les usagers, les écoliers, les visiteurs... avec une démarche simple : pas de décision d'en haut, ni de solutions toutes faites. Chrono en marche ! part d'une page blanche et procède en étapes allers-retours avec toutes les parties prenantes : imaginer, tester, évaluer.



1 LABORATOIRE D'EXPÉRIMENTATION

LEMON expérimente tous les champs des mobilités de demain afin de créer les outils permettant de renforcer l'attractivité du réseau TAG.

5 AXES

- L'intermodalité pour une écomobilité durable
- L'accessibilité
- Le développement durable
- Le citoyen voyageur
- L'ère collaborative



→ Monetrans : une 1^{re} en France

Monetrans est un service innovant permettant d'acheter son titre de transport pour un voyage occasionnel grâce à sa carte bancaire, sur le principe du "sans contact". Réalisée entre septembre 2015 et septembre 2016 sur la ligne C1 du réseau TAG, cette expérimentation est une première en France. Jusque-là, seule Londres avait testé ce type de service en Europe.

Du bilan dressé à l'automne, il ressort que cette solution d'achat de titres apparaît comme fiable et innovante. Elle permet aux conducteurs, et aux voyageurs qui n'ont pas acheté leur titre avant de monter dans le bus, de gagner du temps en évitant aux uns de faire des transactions dans le bus, aux autres d'avoir de la monnaie. Enfin, la rapidité du système plaide en faveur du respect des horaires avec un temps d'attente aux arrêts réduit. Au vu de ces résultats, le SMTC doit engager une réflexion en 2017 sur la possibilité de pérenniser ce dispositif sur le réseau TAG dans le cadre de son projet de renouvellement des équipements billettiques.

UNE DIZAINE DE PROJETS DÉVELOPPÉS AUTOUR DE :

- La combinaison des modes de transports et multi-modalité
- La fluidification du trafic
- La lutte contre les pics de pollution
- La diversification de l'offre de transport
- L'adaptation des aménagements urbains
- L'amélioration des équipements



PARTIE 3

Gouvernance et résultats

Marquée, par l'arrivée d'un nouveau Directeur général et une réorganisation des grandes directions de l'entreprise, l'année se termine, côté financier, par un niveau de dépenses et de contribution financière forfaitaire conforme aux engagements pris.



ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE

Jean-Paul TROVERO
PRÉSIDENT DE LA SEMITAG

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 billetterie · 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

1. COLLECTIVITÉS LOCALES
(Délibérations du comité syndical du SMTC)

ADMINISTRATEURS, REPRÉSENTANTS PERMANENTS

M. Jean-Paul TROVERO
MAIRE DE FONTAINE, CONSEILLER COMMUNAUTAIRE
PRÉSIDENT DE LA SEMITAG

Mme Françoise GERBIER
MAIRE DE VENON, CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE

Mme Francie MEGEVAND
MAIRE D'EYBENS, CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE

M. Jean-Claude PEYRIN
1^{ER} ADJOINT AU MAIRE DE MEYLAN
CONSEILLER COMMUNAUTAIRE, CONSEILLER GÉNÉRAL

M. Ludovic BUSTOS
MAIRE DE POISAT, VICE-PRÉSIDENT DE LA MÉTRO

2. TRANSDEV

M. Francis CHAPUT

M. Alain PITTAVINO

Mme Anne de BAGNEUX

3. CAISSE D'ÉPARGNE DES ALPES

Mme Caroline HANRIOT-SAUVEUR

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



BILAN ET COMPTE DE RÉSULTATS DE L'EXERCICE 2016

PASSIF	Au 31 décembre 2016			Rappel chiffre au 31/12/2015 Montant nets
	Montants bruts	Ammortissements ou provision	Montants nets	
Capitaux propres + Autres fonds propres	829 434 626,92	170 016 009,07	659 418 617,85	686 765 863,16
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	1 457 647,37		1 457 647,37	1 211 805,10
Résultat	274 585,27		274 585,27	245 842,27
Subvention d'investissements	29 427 774,87	5 843 563,33	23 584 211,54	19 137 936,54
Droits du Concédant sur ses biens propres	796 589 138,43	164 172 445,74	632 416 692,69	664 484 798,27
Dépôts et cautionnements reçus	6 000,00		6 000,00	6 000,00
Provisions pour risques et charges	751 060,00		751 060,00	812 144,00
Provisions pour risques	751 060,00		751 060,00	812 144,00
Provisions pour charges				
Dettes	50 129 563,98		50 129 563,98	45 438 559,46
Fournisseurs	10 501 280,11		10 501 280,11	13 899 971,12
Clients avances				
Dettes fiscales, Etat	1 663 742,55		1 663 742,55	2 138 403,86
Collectivités (S.M.T.C.)	10 580 356,57		10 580 356,57	2 060 645,36
Personnel	14 561 761,56		14 561 761,56	13 781 022,18
Organismes sociaux	12 720 737,83		12 720 737,83	13 391 722,36
Créditeurs divers	101 685,36		101 685,36	166 794,58
Comptes de régularisation	4 043 168,52		4 043 168,52	4 403 449,27
Produits constatés d'avance	4 043 151,61		4 043 151,61	4 403 437,73
Ecart de conversion passif	16,91		16,91	11,54
Comptes financiers	79 848,43		79 848,43	301 240,26
Banques, caisses et comptes assimilés	79 848,43		79 848,43	301 240,26
TOTAL DU PASSIF	884 438 267,85	170 016 009,07	714 422 258,78	737 721 256,15

ACTIF	Au 31 décembre 2016			Rappel chiffre au 31/12/2015 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	2 984 707,49	1 407 093,59	1 577 613,90	1 805 518,18
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concédant	389 062,03	316 475,60	72 586,43	103 998,69
Immobilisations incorporelles en cours				
Immobilisations corporelles	80 808,86	78 843,54	1 965,32	2 958,23
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	796 200 076,40	163 855 970,14	632 344 106,26	664 380 799,58
Terrains	1 338 362,81		1 338 362,81	1 338 362,81
Constructions	552 670 601,62	105 813 660,65	446 856 940,97	479 205 783,22
Installations techniques, outillages	8 561 834,71	2 553 463,58	6 008 371,13	6 825 589,24
Agencements, installations	26 973 683,76	10 228 788,53	16 744 895,23	19 273 361,49
Matériel de transport	205 163 922,67	44 590 694,12	160 573 228,55	156 748 151,64
Matériel mobilier de bureau	1 491 670,83	669 363,26	822 307,57	989 551,18
Immobilisations en cours et acomptes sur immobilisations				
Immobilisations financières	3 186 464,20		3 186 464,20	3 071 893,72
Prêts	3 169 574,69		3 169 574,69	3 053 098,84
Autres immobilisations	16 889,51		16 889,51	18 794,88
Stocks et en-cours	7 997 480,31	2 165 581,45	5 831 898,86	5 069 895,79
Avances et acomptes sur commandes				
Autres créances	32 592 860,85	358 774,95	32 234 085,90	24 805 475,79
Fournisseurs				
Clients	1 135 010,32	21 238,43	1 113 771,89	1 826 956,31
Personnel et comptes rattachés	37 097,87		37 097,87	31 396,25
Organismes sociaux	35 593,05		35 593,05	63 724,39
Collectivités (S.M.T.C.)	9 467 773,29		9 467 773,29	11 367 539,65
Etat/TVA	21 037 349,60		21 037 349,60	10 933 120,49
Débiteurs divers	880 036,72	337 536,52	542 500,20	582 738,70
Comptes de régularisation	315 133,86		315 133,86	249 213,66
Charges constatées d'avance	315 133,86		315 133,86	249 213,66
Impôts différés actif				
Ecart de conversion actif				
Comptes financiers	16 851 806,41		16 851 806,41	20 899 084,15
Placements				969 969,80
Disponibilités	16 851 806,41		16 851 806,41	19 929 114,35
TOTAL DE L'ACTIF	887 049 467,79	172 627 209,01	714 422 258,78	737 721 256,15

POSTES DE CHARGES (H.T)	EXERCICE 16	EXERCICE 15
Total charges d'exploitation (1)	125 902 123,77	124 453 557,80
Total charges financiers (2)	100,12	566,74
Total charges exceptionnelles (3)	358 162,11	60 059,23
Impôts sur les bénéfices (4)	-59 131,00	-66 454,00
Total charges (1 + 2 + 3 + 4)	126 201 255,00	124 447 729,77
Bénéfice de l'exercice	274 585,27	245 842,27
TOTAL GÉNÉRAL	126 475 840,27	124 693 572,04

POSTES DE PRODUITS (H.T)	EXERCICE 16	EXERCICE 15
Total produits d'exploitation (1)	126 271 839,76	124 370 913,65
Total produits financiers (2)	198 672,14	250 503,94
Total produits exceptionnels (3)	5 328,37	72 154,45
Total produits (1 + 2 + 3)	126 475 840,27	124 693 572,04
Perte de l'exercice		
TOTAL GÉNÉRAL	126 475 840,27	124 693 572,04



LES DONNÉES FINANCIÈRES DE L'ENTREPRISE

LES CHARGES DE LA DSP

Le total des charges de l'activité transport pour l'année 2016 s'élève à 116,2 M€, soit -1,2 % par rapport à l'année précédente. Cette évolution est à rapprocher de celle de l'offre kilométrique qui est en retrait de -1,5 % par rapport à 2015.

LES CHARGES DE L'ACTIVITÉ TRANSPORT (116,2 M€)

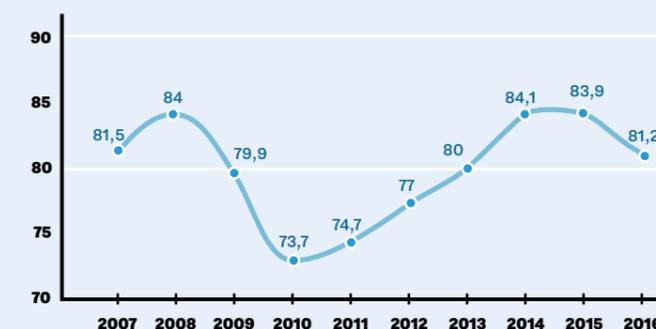
	Réel 2015	Réel 2016
Energie d'exploitation	6 625	5 218
Maintenance d'exploitation	9 968	10 470
Sous traitance	12 671	12 578
Frais de personnel	79 079	78 489
Impôts & taxes (hors cice)	2 370	2 578
Autres services extérieurs	6 734	6 578
Provisions & charges refacturées	234	330
TOTAL DES CHARGES	117 681	116 241

LES PRODUITS DE LA DSP

	Réel 2015	Réel 2016
Recettes commerciales	32 010	33 107
Autres ventes transport	2	0
Autres produits divers	1 703	1 734
Total produits "transport"	33 715	34 841
Production immobilisée	1 757	2 776
TOTAL PRODUITS	35 472	37 617

PARTICIPATION DU SMTC

De tous ces éléments, il résulte que la contribution financière forfaitaire liée à l'exercice 2016 ressort à 81 193 K€. Le niveau de contribution forfaitaire est inférieur de près de 0,7 M€ aux prévisions initiales, principalement du fait d'un niveau d'actualisation extrêmement bas sur cet exercice.



SEMITAG

Exploitant du réseau *tag*

CS 70258 - 38044 Grenoble Cedex 9

Novembre 2017

RÉDACTION : Barbara Brelle-Lenoir

CRÉATION GRAPHIQUE / ILLUSTRATIONS : Studio Bambam

CRÉDITS PHOTOS : SEMITAG, S. Blanchard, P. Paillard