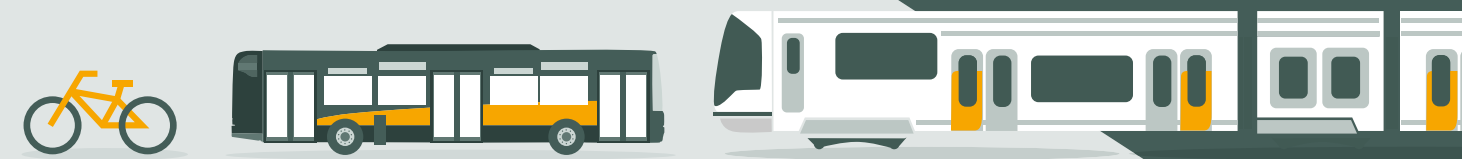


2015

RAPPORT D'ACTIVITÉ & DE DÉVELOPPEMENT DURABLE





Sommaire

1.

Introduction	3
2015 en un clin d'œil	4
Repères et chiffres clés.....	6

2.

Temps forts 2015	7
40 ans d'histoire	8
Une année sous le signe des innovations	9
Prolongement de la ligne E	10

3.

Au plus près de nos clients	11
Les campagnes de communication de l'année 2015	12
L'information voyageur au cœur des mobilités... ..	14
Être à l'écoute des clients pour améliorer la qualité de service.....	15
LEMON : des projets grenoblois au service de la mobilité	17

4.

Le réseau TAG, une solution de mobilité adaptée et performante	19
Une offre de service simple, lisible et adaptée à tous	20
L'évolution du parc de véhicules	24
Une fréquentation en hausse	25

5.

Notre engagement RSE	27
Le capital humain au cœur de la culture SEMITAG	28
Une approche écoresponsable	30
Une vision dynamique de la mission de service public.....	36

6.

Gouvernance et résultats SEMITAG	37
L'organigramme de l'entreprise	38
La répartition du capital social et le conseil d'administration	39
Les données financières de l'entreprise	40
Le bilan et le compte de résultats de l'exercice 2015	42



Édito

2015 est l'année du 40^e anniversaire du réseau TAG. Au-delà du symbole, c'est l'occasion de revenir sur le chemin parcouru et surtout de mettre un coup de projecteur sur les projets d'aujourd'hui et de demain. Tous les habitants de la métropole grenobloise connaissent les tramways et les bus qui sillonnent quotidiennement nos rues, mais combien connaissent le rôle du réseau TAG en termes d'emplois, d'innovation, de développement territorial et d'impact économique ?

Or, son fonctionnement ne doit rien à la magie ! Il est le fruit du travail et de l'expérience des professionnels de la SEMITAG, mais aussi des nombreux partenaires publics, privés et associatifs qui construisent, depuis 40 ans, ce réseau ensemble et donnent forme à ce qu'il sera demain.

Jean-Paul TROVERO
Président de la SEMITAG

1. Introduction





2015

en un clin d'œil

JANVIER

- **01 : 40 ans de la SEMITAG**
à l'occasion du 40^e anniversaire de la SEMITAG, les employés sont mis à l'honneur pour présenter leurs métiers et représenter leur entreprise.
- **20 : Campagne de communication**
sur les différentes offres : Chrono, Proximo et Flexo.

FÉVRIER

- **14 : Opération « Et bus si affinités... »** jeu concours sur la page Facebook TAG autour des déclarations d'amour et d'amitié. 16 couples invités au château de Vizille pour un repas exceptionnel.

MARS

- **01 : Lancement de la 15^e édition du Concours des poètes** de la SEMITAG.
- **10 : Modification du tracé de la ligne 19** à Fontaine.
- **15 : Modification de la ligne 20** à Seyssinet-Pariset.

JUILLET

- **13 : Mise en service du tronçon nord de la ligne E.**

AOÛT

- **01 : Phase de test de l'application TAG&Pass** sur un panel clients - testeurs de l'application.
- **24 : Déploiement des stickers Métromobilité** permettant d'obtenir le prochain passage du bus/tram en temps réel.
- **29 : Changement d'itinéraire de la ligne 22** entre Rocher d'Escalade et Église.

SEPTEMBRE

- **01 : Lancement commercial de l'application mobile TAG&Pass.**
- **05 : Opération « Faites du tram E ».**
- **12 : Journée de la conduite du tram** sur le dépôt de Gières ouvert au public.
- **14 : Déploiement des nouveaux plans de quartier.**
- **21 : Lancement de l'expérimentation paiement sans contact** sur la ligne C1.

AVRIL

- **01 : Campagne de communication** pour informer sur les différents Relais TAG.
- **17 : Lancement sur le média social Instagram** avec la page @tagetmoi.
- **18 : Lancement du service Flexo +** pour les transports sur réservation.
- **20 : Publication du « Guide pratique de l'accessibilité »** pour les personnes à mobilité réduite.
- **25 : Début du projet Chrono en marche!** avec sondage sur les attentes et besoins des habitants du quartier Bouchayer-Viallet.

MAI

- **19 : Première circulation d'une rame sur le tronçon nord de la ligne E.**

JUIN

- **10 : Exposition « TAG, 40 ans en commun »** au couvent Sainte-Cécile.
- **10 : Nomination de Jean-Paul Trovero**, nouveau président de la SEMITAG.
- **20 : Marche à blanc de la ligne E : tronçon nord.**

OCTOBRE

- **15 : Valorisation de l'offre soirée** sur les lignes Chrono.

NOVEMBRE

- **01 : Jeu sur les différents Relais TAG.**
- **05 : Animation sur la Foire internationale de Grenoble.** Première ventes avec la « flycase », l'outil de vente nomade.
- **19 : Participation à la campagne nationale contre le harcèlement** dans les transports en commun.
- **20 : Enquête de satisfaction** sur le réseau TAG.
- **30 : 1^{re} campagne environnementale** en lien avec la COP21 « Nos trams roulent à l'eau / à l'air / au soleil ».

DÉCEMBRE

- **01 : Covering tram en lien avec le SIDACTION.**
- **10 : Développement de l'application mobile TAG&Pass** sur Iphone.
- **15 : Campagne d'affichage pour les fêtes de fin d'année :** réseau renforcé, offre de parrainage et partenariat avec les « Pères Noël verts » du Secours populaire.

2015

repères et chiffres clés

LE RÉSEAU TAG



85 667 000
voyages annuels



306 000
voyages par jour
en moyenne



190
voyages par an
par habitant



69 238 000
déplacements annuels



17 682 000 km
parcourus par an

LA MÉTROPOLE GRENOBLOISE



49
communes



541 km²
de superficie



450 000
habitants



1 432
salariés



842
conducteurs

LA SEMITAG

Le réseau en chiffres



5 lignes
de tramway



6 lignes
de bus CHRONO



12 lignes
de bus PROXIMO



28 lignes
de bus FLEXO



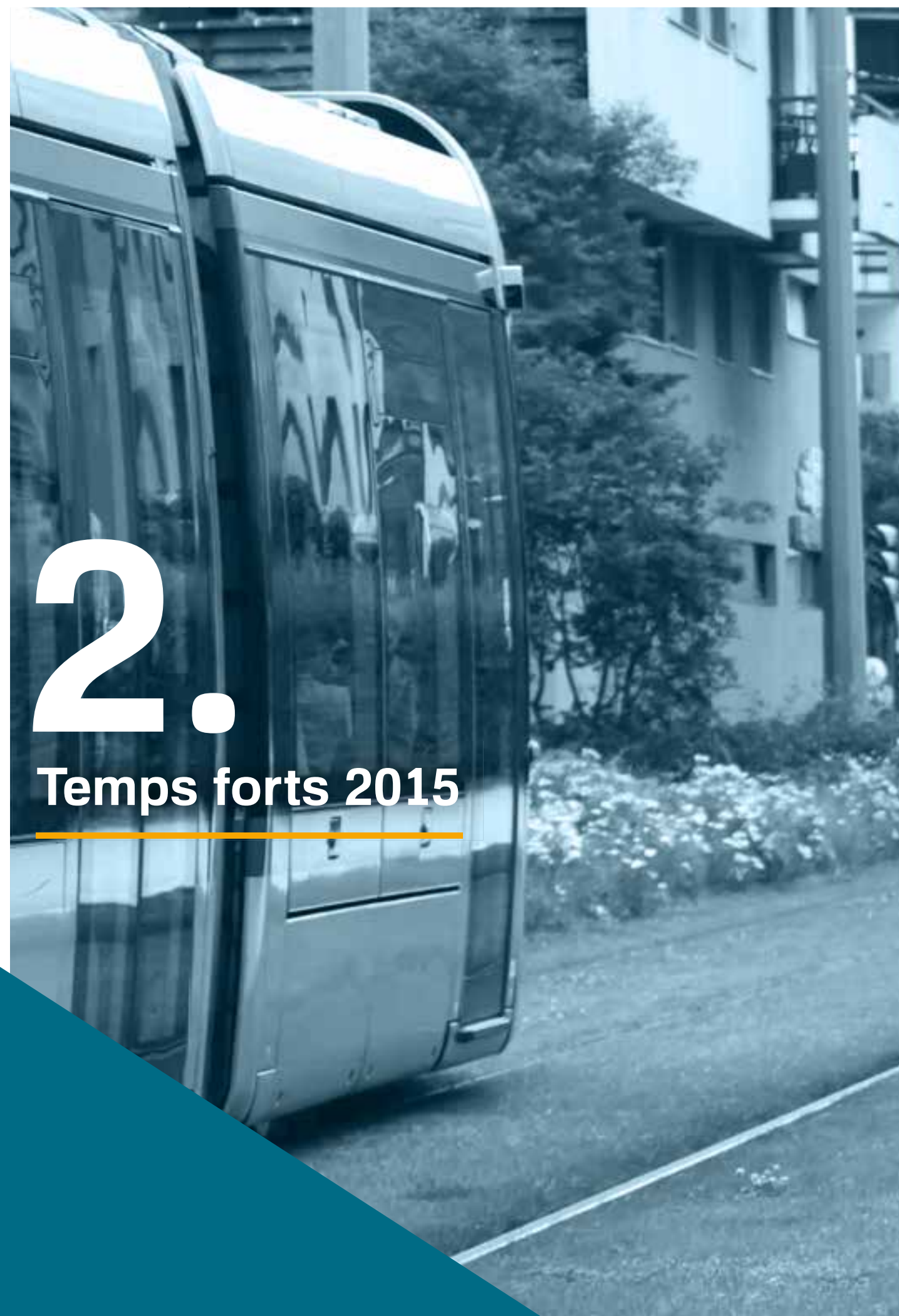
3 agences
de Mobilités



107 000
abonnés en mars 2015

2.

Temps forts 2015



Sélection des photos présentées lors de l'exposition « TAG, 40 ans en commun » du 11 juin au 2 juillet 2015 :



1987
La foule est nombreuse pour l'inauguration de la ligne A du tramway grenoblois. Plus de 100 000 personnes saluent les 2 rames qui circulent de front.



1995
Sur le site de Sassenage, 3 livrées aux couleurs différentes cohabitent encore en cette fin d'année.



2008
Quelques années avant le début des travaux de la future ligne E, son tracé se dessine sur le cours Jean Jaurès.



2014
Après plus de 25 ans de bons et loyaux services, les rames TFS bénéficient d'une révision complète. Un choix de modernisation économique en faveur du développement durable et du confort des voyageurs.

1. 40 ans d'histoire

Le 13 février 1975 naît le réseau TAG, sous l'impulsion du Syndicat mixte des transports en commun de Grenoble (SMTC) qui en confie l'exploitation à la SEMITAG. Après le tout-voiture des années 1960 et le choc pétrolier de 1973, le défi est grand pour redonner aux transports en commun une place de choix dans les déplacements. Il aura fallu attendre 12 ans, après sa disparition, pour que le tramway reprenne pleinement possession de la ville. Avec la mise en service de la ligne A, il redevient incontournable, réclamé partout et par tous, plébiscité par des centaines de milliers de voyageurs chaque année.

Loin de subir une éventuelle « crise de la quarantaine », le réseau TAG, acteur essentiel de la vie quotidienne, profite de cette belle occasion pour offrir de nouvelles solutions de déplacements, mieux adaptées aux réalités de la vie d'aujourd'hui, et rester ainsi l'un des réseaux les plus emblématiques et les plus attractifs de France.

Les vœux de la nouvelle année 2015, sont marqués par une campagne de communication mettant à l'honneur les nombreux salariés de l'entreprise. La SEMITAG a fait le choix de valoriser les hommes et les femmes qui représentent quotidiennement le réseau TAG auprès des voyageurs via des affiches sur le réseau ainsi qu'un tramway habillé aux couleurs de l'événement.

Une campagne qui est l'occasion de revenir sur les temps forts du réseau lors d'une exposition photos « TAG, 40 ans en commun » en partenariat avec les Éditions Glénat et le couvent Sainte-Cécile.

2. Une année sous le signe des innovations

Porté par les nouvelles technologies, le réseau TAG se modernise : bornes interactives, application mobile dédiée, QR code, boutique en ligne sont autant de nouveautés proposées aux usagers pour faciliter et optimiser leurs déplacements. Parmi les plus importantes : le service de post-paiement TAG&Pass, l'expérimentation du paiement sans contact sur la ligne C1 et les stickers d'info en temps réel Métromobilité.

SERVICE TAG&Pass



Le 1^{er} septembre 2015, la SEMITAG et le SMTC lancent le service TAG&Pass, une nouvelle solution post-paiement. Déployé sur l'ensemble du réseau TAG et sur 5 lignes

Transisère, ce nouveau service s'adresse aux usagers occasionnels dans le but de leur simplifier l'accès au réseau TAG.

Son fonctionnement est simple : l'utilisateur crée son compte TAG&Pass puis valide son titre à chaque voyage, y compris en correspondance grâce à sa carte « OÛRA ! » ou son smartphone en téléchargeant gratuitement l'application. La facture se règle le mois suivant avec, comme autre

avantage, un titre de transport acheté sur l'application moins cher que celui acheté dans les canaux de vente habituels. Plus besoin de monnaie.

À partir de l'été 2015, un plan de communication a été élaboré pour accompagner le lancement du service. 20 clients testeurs sont recrutés pour tester et corriger le parcours client, les flux financiers et les aspects techniques de l'application. En septembre, la communication grand public est lancée pour accompagner l'ouverture du service. Médias et réseaux sociaux, tout est mis en œuvre pour faire connaître le nouveau service sur Android. Puis, en décembre 2015, l'application est lancée sur iOS. 3 mois seulement après son lancement, le nombre d'abonnés au service a doublé, passant de 3 000 utilisateurs en septembre à plus de 6 000 en novembre 2015.

PAIEMENT PAR CARTE BANCAIRE SANS CONTACT À BORD

Une expérimentation de paiement par carte bancaire sans contact d'un titre unitaire à bord est lancée.

Déjà en place dans les bus et le métro londoniens, ce système est testé pour la première fois en France.



L'expérimentation a été lancée sur la ligne Chrono C1 Meylan-Grenoble le 21 septembre 2015, à l'occasion de la Semaine de la Mobilité. Cette ligne a été choisie pour **sa fréquentation occasionnelle importante engendrée par la gare et la zone d'activités innovée.**

Les avantages de ce système sont multiples. En effet, il facilite et simplifie l'accès au réseau TAG, en permettant aux passagers occasionnels de régler leur trajet avec

leur carte de paiement sans contact à la montée dans les bus. Ils gagnent ainsi un temps précieux lors de l'achat de ticket, ce service complète ainsi le système billettique déjà existant. Son système est très simple d'utilisation, il suffit de poser sa carte bancaire sans contact sur le symbole de la borne et de récupérer son reçu pour voyager librement sur le réseau TAG pendant 1 heure.

Une campagne de communication, ciblée géographiquement, a permis d'accompagner le projet pour le faire connaître au public avant de clôturer cette campagne par une inauguration officielle du projet, le 1^{er} octobre 2015 sur la ligne C1.

3. Le prolongement de la ligne E

Le tramway, depuis son retour en 1987, est devenu un symbole de la métropole grenobloise. Des centaines de milliers de personnes l'utilisent chaque année pour leurs déplacements. Il a une place centrale au sein du réseau TAG.

Après la mise en service du premier tronçon, entre Grenoble - Louise-Michel et Saint-Martin-le-Vinoux - Hôtel-de-Ville en 2014, la ligne E dessert deux nouvelles communes depuis le 13 juillet 2015 : Saint-Égrève et Le Fontanil-Cornillon. Elle a été inaugurée officiellement le 5 septembre

2015. Après l'ouverture du tronçon Nord, la ligne se déploie sur 11,5km sur lesquels se répartissent 17 stations, elle permet aussi l'accès à 4 Parkings-Relais.

Plus rapide et plus confortable que la ligne Ebus, qui faisait le lien entre Le Fontanil-Cornillon et Grenoble avant son lancement, et précédemment la ligne 1, la ligne E facilite les déplacements entre le nord et le sud du territoire, avec une fréquence de 6 minutes en heures de pointe et une amplitude de 5h30 à 1h30 du matin. Une large communication a été réalisée autour du prolongement de la ligne E. Les clients, qui ont gagné en qualité de service avec un parcours sans rupture de Louise-Michel au Fontanil-Cornillon, ont été informés tout au long de leur

trajet, via un covering tram, mais également un affichage en stations. Ces actions offrent une large visibilité au prolongement de la ligne E.

Elles sont couplées avec des informations terrain les 6, 8, 11 et 13 juillet promouvant cette mise en service commerciale.

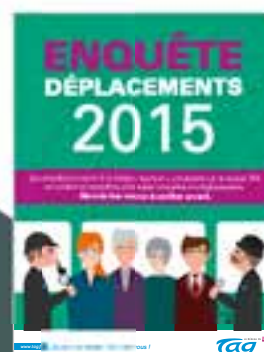
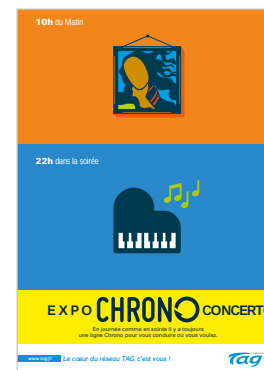
Pour informer les habitants et salariés situés à proximité de la ligne de l'inauguration, une opération de géomarketing a été lancée dans un rayon de 500 m autour des stations. Elle a touché près de 9 300 personnes. Ce dispositif a été complété par une promotion digitale sur les réseaux sociaux, des insertions presse et des spots radio.





1. Les campagnes de communication de l'année 2015

Les campagnes de communication de l'année 2015 ont permis de faire connaître les différentes nouveautés du réseau TAG et les engagements de la SEMITAG.



“

L'année 2015 est marquée
par les innovations
de service.

”

SEMITAG
Exploitant du réseau TAG



TAG DÉVELOPPE SES RÉSEAUX SOCIAUX

Un an après son lancement sur Facebook et Twitter, le 17 avril 2014, le réseau TAG ne cesse de comptabiliser de nouveaux fans et followers.

Après Facebook et Twitter, TAG arrive sur Instagram et Youtube en avril 2015. Ces nouveaux réseaux sociaux vont permettre de développer le partage de photos et de vidéos.

L'utilisation du compte Instagram va permettre aux abonnés de partager leurs photos des transports en commun de la métropole grenobloise sous le #tagetmoi. Une sélection des meilleures photos est également re-diffusée sur les écrans embarqués à bord des bus et tramways. Des challenges photos bi-mensuels, sont mis en place sur différents thèmes en fonction des saisons. C'est l'occasion de mettre en valeur le réseau par la communauté elle-même ainsi que de valoriser sa créativité. En décembre 2015, c'est pas moins de 1100 abonnés au compte Instagram @tagetmoi qui font vivre le réseau TAG au travers de leurs objectifs.

AU 01/01/2015



15 809
fans



1 220
followers

AU 31/12/2015



22 825
fans



2 771
followers



“

TAG se développe sur
Instagram et Youtube.

”



2. L'information voyageur au cœur des mobilités

Elle accompagne au quotidien les déplacements des milliers de voyageurs. Après le lancement du nouveau réseau en 2014, dont le vaste dispositif d'information aux voyageurs a participé à la réussite, l'année 2015 est marquée par la mise en œuvre de 2 projets innovants :

Les plans de quartiers

Après un an d'études et de tests, la SEMITAG a déployé aux arrêts des lignes Tram et Chrono, en septembre 2015, 410 plans de proximité, dont l'objectif est de faciliter le « dernier kilomètre » entre l'arrêt et la destination finale de l'utilisateur. Ces plans sont géo-orientés et font apparaître les équipements les plus importants dans un rayon de 500 m autour de l'arrêt (écoles, bâtiments administratifs, lieux culturels et sportifs, centres commerciaux...). Les cheminements piétons et les raccourcis sont représentés pour rejoindre au plus vite sa destination finale.

Affichettes Métromobilité

Depuis la rentrée 2015, les 1 780 arrêts du réseau TAG sont équipés de nouvelles affichettes intelligentes permettant, grâce à la simple présentation du smartphone, d'obtenir le temps d'attente en temps réel avant l'arrivée du prochain bus/tramway des réseaux TAG et Transisère.



UNE ENQUÊTE DE SATISFACTION,
RÉALISÉE EN 2015 SUR LE RÉSEAU

CE QUE NOS CLIENTS APPRÉCIENT

Information en agence (8,3/10)
Proximité des arrêts (8,3/10)
Facilité à se procurer un titre de transport (8,2/10)
Facilité à entrer dans les bus et trams (8,2/10)
Accueil et professionnalisme des agents commerciaux (8,1/10)
Accueil des conducteurs (8,1/10)
Conduite des trams (8,1/10)
Facilité à lire les horaires aux arrêts (8,1/10)
Titres de transport adaptés aux besoins (8/10)
Fonctionnement des distributeurs (8/10)

CE QUE NOUS DEVONS AMÉLIORER

Information en cas de perturbation (7/10)
Facilité à trouver une place disponible (7,2/10)
Attente en correspondance (7,3/10)

Les différents points évalués permettent au réseau d'atteindre une moyenne de **7,8/10** au niveau de la satisfaction client.

Ces résultats permettent de travailler sur les différents canaux de distribution et d'informations afin de rendre le service plus accessible et agréable.



91,6 %
de clients satisfaits

3. Être à l'écoute des clients pour améliorer la qualité de service

Chaque jour, 290 000 voyages sont enregistrés sur notre réseau. Derrière chaque voyage, il y a un client, qui a choisi le réseau TAG pour aller en cours, travailler, faire ses courses, sortir, accompagner les enfants à l'école ou à leurs activités.

Avec 85,7 millions de voyages pour l'année 2015, il reste un peu moins de 5 ans pour atteindre les 100 millions de voyages fixés dans la DSP pour 2020. Le réseau TAG souhaite atteindre ce but par l'amélioration de sa qualité de service.

Une enquête de satisfaction, réalisée en 2015 sur le réseau, montre que les usagers sont largement satisfaits de leur réseau.

LES SUGGESTIONS ET RÉCLAMATIONS

Ce ne sont pas moins de 4 800 réclamations et suggestions qui sont enregistrées chaque année au sein du service relations clients.

Le mois de septembre, synonyme de rentrée, comptabilise plus de 600 demandes en 2015, contre une moyenne de 300 par mois. La SEMITAG met un point d'honneur à prendre en considération ces réclamations, tant sur les dysfonctionnements des équipements que sur la ponctualité des bus et tramways ainsi que le comportement des conducteurs.

Bien heureusement, la SEMITAG reçoit également, chaque année, quelques messages de remerciements.

“

Bonjour, je voulais juste vous dire que j'ai pris le bus ce matin et j'ai été agréablement surprise : le chauffeur a gentiment attendu que j'installe les enfants sur les sièges avant de démarrer et cela ne m'était jamais arrivé.

”



LES AGENCES DE MOBILITÉ

Au nombre de 3, les agences de Mobilité sont situées autour des grands pôles d'échanges : 2 dans le centre-ville et 1 au centre commercial Grand'place. En 2015, elles ont accueilli plus de 220 000 personnes dont 105 000 dans l'agence Alsace-Lorraine en centre-ville de Grenoble.

Depuis 2014, les agences de Mobilité proposent des titres de transport du réseau TAG, mais également des réseaux complémentaires Transisère et TER. L'objectif de ces agences est de conseiller sur les différents moyens de déplacement disponibles dans la Métropole. Ainsi, les abonnements CitéLib et Métrovélo sont vendus dans les agences M.

LE NUMÉRO UNIQUE ALLOTAG

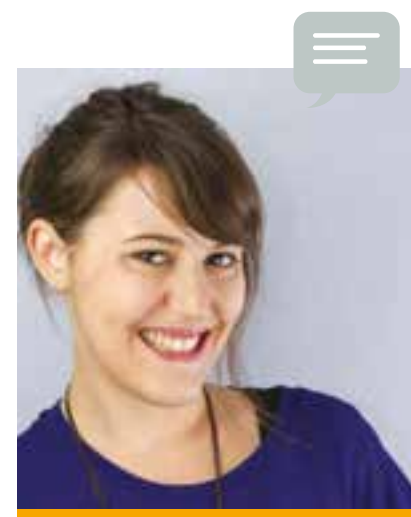
Depuis 2014, un numéro unique a été mis en place afin de répondre aux différentes problématiques des voyageurs, sur le réseau TAG. Ce numéro centralise toutes les demandes téléphoniques : conseils en mobilité, réservations de lignes Flexo, déplacements de groupes non scolaires, objets trouvés sur le réseau mais aussi prise en compte des réclamations téléphoniques. La rentrée est la période la plus forte en termes d'appels.

En septembre 2015, AlloTag a reçu 7 882 appels contre 5 000 en moyenne par mois le reste de l'année.

Total des appels entrants à Allotag en 2015 : 68 405

Les motifs principaux d'appels :

- objets trouvés ;
- transports sur réservation ;
- titres/tarifs ;
- itinéraires ;
- réclamations ;
- perturbations/signalements.



« Conseiller au mieux nos voyageurs et leur proposer la solution de déplacements la plus adaptée, en tram, en bus ou encore à vélo, notre travail aujourd'hui va plus loin que proposer simplement un titre de voyage. »

Aurelie Gaspar
Conseillère en mobilité AlloTAG
Depuis 1 an chez SEMITAG



4. LEMON : des projets grenoblois au service de la mobilité

En 2013, Transdev, partenaire de la SEMITAG, a proposé au SMTIC de créer le Laboratoire grenoblois d'expérimentation des mobilités, LEMON. Celui-ci répond à un engagement contractuel de TRANSDEV avec **trois objectifs principaux** :

- porter des projets concrets, innovants et ambitieux ;
- permettre à la collectivité de généraliser ces expérimentations en les intégrant localement dans le contrat ;
- promouvoir un rayonnement international des projets les plus aboutis.

Pour faire émerger des projets novateurs et ambitieux facilitant toujours les mobilités sur le territoire grenoblois, le Laboratoire s'appuie sur **5 axes majeurs** :

- l'intermodalité pour une éco-mobilité durable ;
- le citoyen voyageur ;
- l'accessibilité ;
- le développement durable ;
- l'ère collaborative.

Les différentes expérimentations pourraient être déployées vers d'autres territoires si elles s'avèrent probantes. En 2015, 2 projets sont testés sur la métropole grenobloise : Chrono en marche !, Timodev et les carrefours de Mobilité.

CHRONO EN MARCHÉ !

Depuis la mise en place du nouveau réseau, en 2014, les lignes Chrono ont fait leur apparition. Ces lignes de bus fonctionnent sur la même amplitude et fréquence horaire que les tramways.

Afin de tester de nouveaux aménagements et équipements permettant de valoriser et de rendre visible l'offre Chrono jusqu'à 600 mètres autour d'un arrêt et de l'axe emprunté, le quartier Bouchayer-Viallet est retenu comme terrain d'expérimentation, tant pour sa desserte par la ligne C5 que pour la mutation économique et culturelle de cette ancienne friche industrielle.

Pour la première fois en France, les habitants du quartier sont invités à imaginer le futur environnement de leur ligne. En été 2015, une collecte de 1 050 avis est organisée par le biais d'une application de réalité augmentée : « ville sans limite UFO - CHRONO ».

Celle-ci est développée sur-mesure pour répondre à ces ambitions. C'est un outil numérique innovant où trois vues du quartier sont proposées, offrant la possibilité aux participants d'imaginer leur quartier idéal à l'aide de différents critères.

Après analyse, les équipements les plus plébiscités sont sélectionnés pour être installés dans le quartier. Deux étapes viendront rythmer le projet : à l'été 2016, une première série d'équipements, influencée par la consultation numérique, sera installée et expérimentée dans le quartier autour de la ligne C5 avant une seconde vague courant 2017.

“

En 2013, Transdev, partenaire de la SEMITAG, a proposé au SMTIC de créer le Laboratoire grenoblois d'expérimentation des mobilités, LEMON.

”

TIMODEV

Timodev (Transport intermodal et déficience visuelle) est une étude menée sur 11 mois entre 2014 et 2015 à Paris, Lyon et Grenoble, trois villes choisies comme terrains d'expérimentation. Dans une optique d'amélioration continue de l'accessibilité à la mobilité pour tous, l'objectif de cette étude est de comprendre la perception des personnes déficientes visuelles et de tester l'ergonomie des réseaux de transport en commun. Ces réseaux se sont complexifiés, diversifiés et élargis, avec notamment la création de pôles d'échanges multimodaux. Ils vont du simple arrêt de bus côtoyant un arrêt de tramway ou une gare routière aux aéroports et aux gares où transitent des milliers d'usagers chaque jour.

Des personnes déficientes visuelles ont donc testé le confort, la simplicité et la sécurité de parcours du réseau autour des pôles d'échanges multimodaux difficiles à appréhender. Les conclusions de l'étude ont permis la création d'un livret destiné à tous les acteurs qui conçoivent la ville au quotidien. Ce livret reprend différents thèmes essentiels aux déplacements des déficients visuels dans la vie de tous les jours.

Rechercher des informations, s'orienter sur un quai, appréhender le transport et se repérer lors d'une correspondance sont les thèmes importants traités dans ce livret. Pour chacun de ces thèmes sont identifiés des points positifs et des points négatifs à améliorer afin de rendre plus simple les déplacements quotidiens des déficients visuels.

D'AUTRES PROJETS RÉPONDENT EUX AUSSI AUX OBJECTIFS DE LEMON

- **Carrefour de mobilité**
L'enjeu est de « reconnecter » un pôle multimodal en centre-ville, de créer une nouvelle génération de pôles d'échanges en favorisant la marche et le vélo grâce à des aménagements pratiques et ludiques.
- **Innov'Box**
Cette opération collaborative interne vise à récolter les idées des collaborateurs sur un sujet donné. Après sélection, une phase opérationnelle a été lancée pour 5 projets.
- **Paielement sans contact**
Un produit innovant visant à acheter son ticket à bord d'un bus via sa carte bancaire sans contact. L'expérimentation est lancée en 2015 sur la ligne C1. Cette innovation est développée dans la partie « Temps forts » de ce rapport.
- **Valorisation du développement durable et QSE**
L'intégration, dans ce rapport d'activité 2015, d'une partie Développement Durable est le point de départ de cette démarche de la SEMITAG.
- **Activité sur les réseaux sociaux**
La présence du réseau TAG sur les réseaux sociaux est fortement appréciée par les utilisateurs et représente un excellent moyen de communication interactive.

4.

Le réseau TAG, une solution de mobilité adaptée et performante

1. Une offre de service simple, lisible et adaptée à tous

DESCRIPTION DE L'OFFRE

L'offre totale de transport s'établit à 17,7 millions de kilomètres pour l'année 2015. Ce chiffre marque une progression de 3,3 % par rapport à l'année dernière.

“
Le réseau TAG s'adapte aux besoins des voyageurs mais aussi à leur sécurité par le biais de nombreux travaux.
”

TRAVAUX DE TRAMWAY

89 soirées de travaux de gros entretien des voies de tramway ont eu lieu en 2015, avec des coupures des lignes et la mise en place de navettes de substitution, impactant les lignes A, B, C, D et E.

PRINTEMPS

- Adaptation des horaires sur les lignes Flexo 43, 50, 51, 52, 61, 62 et 63
- Modification des arrêts sur les lignes 43, 56, 61, 67 et 69
- Modification de l'itinéraire des lignes 19 et 20 et création de nouveaux arrêts
- Mise en place d'un renfort sur la ligne C à la pointe du matin
- Modification de l'itinéraire de la ligne 20 entre les arrêts Hôtel de ville de Fontaine et Karl Marx, suppression du demi-arrêt « Bouchayer » et création d'un nouvel arrêt « Bergès-Vercors »

Modification de l'offre de la ligne 17 en semaine hors vacances scolaires (LVH) et le samedi (SAH)

ÉTÉ

- Proposition aux clients d'une offre d'été simplifiée pour l'ensemble des lignes avec une seule période orange valable les samedis toute l'année et du lundi au samedi en été, exception faite des lignes 11 et 17
- Mise en service de la partie nord de la ligne E le 13 juillet entre Saint-Martin-le-Vinoux - Hôtel de Ville et Fontanil-Cornillon Palluel (9 arrêts desservis)
- Nouvel itinéraire de la ligne 22 entre les arrêts Église et Rocher d'escalade

RENTRÉE

- Modification de l'offre Flexo sur les lignes 40, 50 et 62
- Modification des dessertes et des arrêts sur les lignes Flexo 52, 54, 60, 61, 63 et 69
- Suppression de la ligne Flexo 58, aussi appelée « Navette du Grésivaudan »
- Suite à une mise en concurrence, les transports scolaires affrétés existants sont redistribués par transporteur au 1^{er} septembre 2015 (fin de contrat au 31 décembre 2020)
- Création de nouveaux services de transports scolaires pour le collège Pompidou et le collège des Mattons

AUTOMNE

- Application d'une offre Chrono allégée pour les petites vacances scolaires (LVI)
- Nouveaux horaires pour la ligne Flexo 51
- Mise en place d'un renfort à la pointe du matin sur la ligne E
- Adaptation de l'offre des services scolaires pour le lycée des Eaux Claires, le lycée A.Bergès et le collège Masségu

STRUCTURE DE L'OFFRE

5 lignes de tramway (A à E) composent l'ossature du réseau de transports en commun de la métropole grenobloise, plaçant le réseau tramway en 3^e position nationale en nombre de lignes. Ces 5 lignes sont complétées par un réseau de bus qui dessert plus de 99 % des habitants de l'agglomération grenobloise.

Le réseau bus est structuré en :

- ▶ **6 lignes Chrono (C1 à C6)** à haute fréquence (4 à 10 minutes) avec une amplitude horaire proche de celle du tramway.
- ▶ **12 lignes Proximo (11 à 22)** assurant les dessertes locales avec une fréquence de 7 à 15 minutes.
- ▶ **28 lignes Flexo (40 à 69)** desservant les zones à faible densité de population et fonctionnant en services réguliers ou sur réservation.



ZOOM

LE SERVICE « RÉSERVATION » DES LIGNES FLEXO : UN PRODUIT MOBILITÉ INNOVANT

Pour les demandes diffuses et afin de favoriser le décloisonnement du territoire, le label Flexo propose un service de réservation disponible 24h/24. À ce jour, ce service sur mesure compte 2 000 adhérents et réalise 130 voyages quotidiens, réservés sur appel téléphonique (52 %) ou par Internet (48 %). Les avantages sont multiples : des véhicules plus petits adaptés au nombre de voyageurs

(2,2 voyageurs par course en moyenne), un itinéraire limité aux seuls arrêts fréquentés et lorsqu'il n'y a pas de réservation, aucun moyen d'exploitation engagé (seules 22 % des courses sont déclenchées). L'intérêt énergétique est incontestable : la taille des véhicules et les kilomètres parcourus sont ajustés en fonction des voyageurs effectifs.



ZOOM

SERVICE DE VOYAGE GARANTIE

En cas d'aléas empêchant l'utilisation du réseau TAG, les coupons de Voyage Garanti permettent aux personnes à mobilité réduite (titulaire d'une carte d'invalidité > 80 %), de bénéficier de 3 courses annuelles en taxi pour être raccompagné. Ce service expérimental fonctionne aux horaires du réseau TAG et uniquement sur le périmètre de la métropole grenobloise.

ACCESSIBILITÉ

Le réseau TAG : 1^{er} réseau au monde en matière d'accessibilité

En 2015, la quasi-totalité des points d'arrêts du réseau bus Chrono et Proximo répond aux normes d'accessibilité ou est compatible à l'utilisation des palettes équipant les véhicules.

Flexo+ PMR

La SEMITAG fait évoluer son offre de transport en 2014, en augmentant son parc et en renouvelant ses véhicules dédiés au transport des personnes en incapacité de voyager sur son réseau traditionnel. Le service Flexo+ met dès lors à disposition 13 véhicules équipés, un service de réservation dédié et une offre de transport personnalisée toute la semaine. Fonctionnant à la demande par minibus, le service PMR connaît un réel succès auprès des bénéficiaires puisqu'il réalise plus de 45 000 voyages en 2015.

Dans le même temps, la SEMITAG déploie des équipements complémentaires pour prendre en compte la pluralité des handicaps



Accessibilité à bord des véhicules

Les personnes mal ou non-voyantes peuvent bénéficier d'une télécommande qui permet l'activation d'un haut-parleur dans les véhicules équipés.



Accessibilité des distributeurs automatiques de titres (DAT) en stations

Afin de permettre une accessibilité plus aisée pour tous, les distributeurs automatiques de titres disposent d'un module vocal et les écrans sont abaissés.



Accessibilité en agences commerciales

Les trois agences de Mobilité sont accessibles aux personnes à mobilité réduite. Les agences centre-ville et StationMobile, offrent également des dispositifs d'aide à l'orientation pour les personnes mal ou non-voyantes, ainsi que des guichets qui procurent un véritable confort aux clients munis d'un appareillage auditif.

La fréquentation des parkings-relais (P+R)

Situés à proximité des arrêts du réseau TAG, les Parkings-Relais permettent de combiner astucieusement voiture et transports en commun.



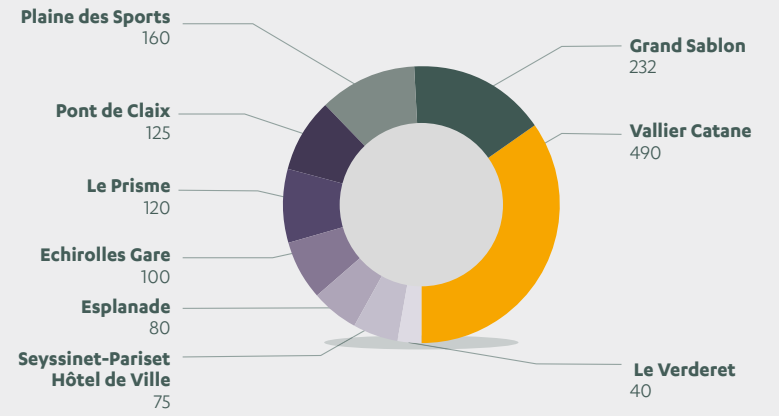
CAPACITÉ

(EN NOMBRE DE PLACES VÉHICULES)

TOTAL : 1542

Les P+R en libre accès :

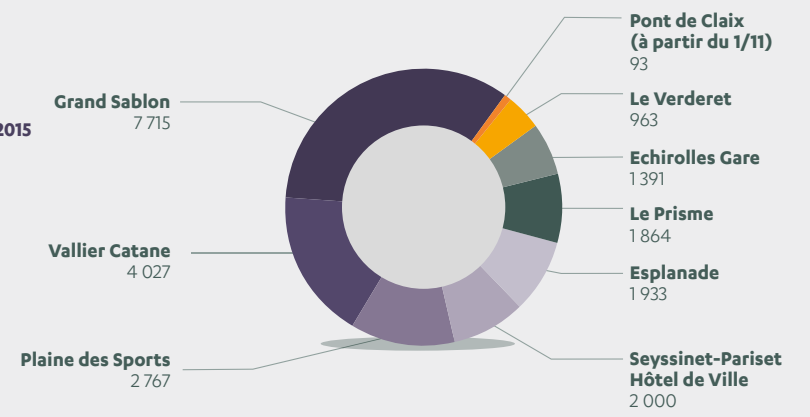
- Karben
- Palluel-Fontanil-Cornillon
- Meylan La Revirée
- Vizille Chantefeuille
- Vif La Valonne
- Brié-et-Angonnes
- San Marino Barrage
- Sassenage Jean Prevost
- Carronnerie-Ile d'Amour
- Saint Egrève Gare



FRÉQUENTATION MOYENNE

ENTRE LE 1^{ER} OCTOBRE ET LE 31 DÉCEMBRE 2015
(EN NOMBRE DE VÉHICULES)

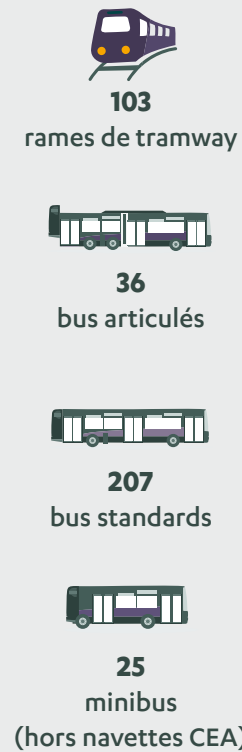
MOYENNE TOTALE : 2 528



2. L'évolution du parc de véhicules

Au 31 décembre 2015, le parc de véhicules du réseau TAG est constitué de 371 véhicules, répartis de la manière suivante :

Compte tenu des sorties de véhicules sur l'année, l'âge du parc autobus s'établit à 11,5 ans celui du parc tramway à 17,3 ans. Il est en nette augmentation du fait de la remise en service de 14 anciennes rames hors parc. Ces rames avaient intégré le programme de rénovation de 38 rames TFS débuté en 2014, qui s'est poursuivi en 2015 et devrait s'achever en 2016.



Les modifications apportées sont les suivantes :

- relooking de l'espace intérieur ;
- suppression de 8 places assises pour fluidifier la circulation des usagers et gagner en capacité ;
- élargissement des escaliers menant aux salles hautes, toujours pour faciliter les montées/descentes ;
- mise en place d'un système d'information voyageurs sonore et visuelle ;
- climatisation.

L'année est aussi marquée par l'intégration de 21 véhicules hybrides dont deux acquis en 2014 et 19 en 2015. Ainsi, la répartition énergétique du parc par mode se diversifie, les véhicules hybrides représentent maintenant 18 % du parc. On peut aussi noter l'arrivée de 9 véhicules PMR pour enrichir l'offre Flexo+ PMR, ainsi que de 19 bus standards hybrides neufs qui ont permis la mise au rebut des véhicules les plus anciens.



3. Une fréquentation en hausse

La fréquentation du réseau TAG affiche une progression de + 5,3 % par rapport à l'année 2014. En effet, le nombre de voyages effectués s'établit à 85,7 millions (contre 81,35 millions en 2014).

La fréquentation du réseau en 2015 intègre l'effet année pleine du nouveau réseau déployé en 2014 (l'ouverture du tronçon sud de la ligne E, l'extension de la ligne B et la restructuration du réseau bus), ainsi que les effets issus de la mise en exploitation du tronçon nord de la ligne E le 13 juillet 2015.

Le trafic a également été soutenu par le déploiement d'une politique active de conquête clientèle à partir de septembre 2015 avec notamment, de nouvelles possibilités de paiement. C'est l'ensemble de ces mesures qui a permis de renforcer l'attractivité du réseau, en particulier sur le dernier trimestre 2015.

L'année peut être découpée en deux périodes :

► Janvier à août

Le trafic progresse de + 5,6 % par rapport à l'année précédente grâce à la mise en place du nouveau réseau en 2014.

► Septembre à décembre

Le trafic progresse de + 4,9 % par rapport à l'année précédente, le réseau restructuré continuant sans doute à monter en puissance, renforcé par la mise en service du tronçon nord de la ligne E.

“
Les lignes de tramway sont le mode de transport le plus utilisé par les voyageurs grenoblois.
”

ANALYSE PAR LIGNE

Le réseau tramway global transporte, en décembre 2015, 66 % des voyages quotidiens. Cette proportion est en progression d'un point et confirme l'intérêt de la clientèle pour ce mode et son efficacité dans la mobilité grenobloise.

L'ouverture du deuxième tronçon de la ligne E, en juillet 2015, a augmenté considérablement le nombre de voyages sur la ligne, avec 29 400 voyages quotidiens sur une journée type, contre 20 200 en 2014.

Les 6 lignes Chrono C1 à C6 regroupent 17,6 % du trafic du réseau, les 12 lignes Proximo 15,4 % (hors ligne EBus). La ligne la plus fréquentée du réseau est la ligne 12 avec près de 15 000 voyages par jour en 2015.

On la retrouve également en 2^e position des lignes en termes de Voyages/Km, juste après la ligne C3. Les lignes C3, C5, 11 et 12 ont un trafic supérieur à 10 000 voyages/jour.

Les résultats détaillés par ligne sont présentés dans le Rapport Trafic 2015.

ANALYSE PAR TITRE

► En 2015, les ventes d'abonnements présentent un retrait apparent de -2 % par rapport à l'année précédente dû, en réalité, à la fin de la gratuité des titres « Cannelle ». Elles représentent 70,5 % de l'ensemble des déplacements payants (contre 68,2 % en 2014). Pour la deuxième année consécutive, les titres « Café » connaissent la progression la plus remarquable : +12 %. Les titres « Grenadine » (scolaires) restent les abonnements les plus vendus et utilisés.

► Les ventes de titres à décompte (« 1 voyage », « 10 voyages » et « 30 voyages ») continuent de baisser par rapport aux années précédentes : ils représentent 22 % des déplacements payants, soit une baisse de 2 % par rapport à 2014.

► Permettant aux voyageurs de se déplacer sur les réseaux urbains et ferroviaires de la région, les titres combinés TER+TAG continuent leur progression, représentant 1,4 % des déplacements payants en 2015 (équivalent à 2014). Le nombre d'abonnés moyens mensuels passe

ainsi de 2 551 en 2014 à 2 679 en 2015, soit un accroissement de 5 %. Les ventes d'abonnements combinés sont en constante progression depuis 2012, ce qui montre l'intérêt croissant des habitants des zones éloignées travaillant dans l'agglomération grenobloise pour ces solutions multimodales.

► Les Pass' Solidaires représentent 25,3 % des déplacements payants en 2015, un niveau stable par rapport à 2014. Ces abonnements représentent 26,3 % des différents abonnements vendus avec, comme les années précédentes, une prédominance des « Pastel 1 » (18,1 %).

LES SITUATIONS IRRÉGULIÈRES

Réalisée chaque année en novembre, l'enquête fraude a pour but de mesurer l'évolution des situations irrégulières, en particulier la fraude avec évocation de recettes (absence de titre) et la non-validation (voyageurs possédant un titre non validé systématiquement). L'enquête de 2015 fait apparaître une baisse très légère de 11,6 % à 11 %. Cette évolution provient de la baisse du taux de fraude de -1 point sur les lignes de tram. La non-validation réseau

est en hausse (de 14,9 % à 18,2 %) et à part pour la ligne C1, dont le taux de non-validation baisse de 1 point, elle augmente fortement et en particulier sur les lignes en entrée par l'avant sur lesquelles le taux passe de 3,6 % à 7,2 %.



5.

Notre engagement RSE



**La démarche
Responsabilité sociétale
des entreprises (RSE)
menée par la SEMITAG
depuis plusieurs
années s'appuie sur
les parties prenantes
incontournables de
son activité (salariés,
partenaires sociaux,
fournisseurs, SMTC,
TRANSDEV et autres
actionnaires) et
se décline autour
d'axes majeurs :**

Les droits de l'homme
Les relations et conditions
de travail
L'environnement
Le bien-être de
ses utilisateurs
Le développement local
La loyauté des pratiques



1. Le capital humain au cœur de la culture SEMITAG

**Quatre piliers essentiels composent
la politique de ressources humaines
de la SEMITAG**

1. L'engagement en faveur de la diversité sociale, culturelle et ethnique.
2. La lutte contre les discriminations.
3. Des possibilités d'accès et d'évolution dans l'emploi.
4. Le principe d'égalité des chances et de traitement en matière de recrutement, rémunération, formation professionnelle et déroulement de carrière.

En 2008, la SEMITAG signait un accord d'entreprise et une Charte de la diversité en entreprise. En 2011, elle signait, avec ses différents partenaires sociaux, un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes visant à favoriser l'emploi des femmes et à préserver un équilibre entre vie personnelle et implication professionnelle.

La formation

Depuis quelques années, la SEMITAG a engagé une politique de formation soutenue. Le maintien et le développement des compétences des salariés constituent la base des

conditions de réussite des enjeux à venir. Pour assurer l'employabilité du personnel, des moyens importants sont mis en œuvre : les dépenses de formation représentent chaque année entre 4 et 5 % de la masse salariale, un montant nettement supérieur au minimum légal (1,9 %).

Les seniors

Diverses mesures pour aménager la fin de carrière des salariés sont proposées par la SEMITAG. Notamment le développement du tutorat sur les compétences « clés » de l'entreprise et/ou la possibilité d'utiliser leur CET (Compte épargne temps) pour diminuer l'activité de travail et ainsi réduire la pénibilité et donc l'absentéisme. Par ailleurs, près d'un quart des salariés nouvellement embauchés ont plus de 50 ans, chiffre bien supérieur à l'objectif fixé. Les contrats de génération rencontrent également un vif succès.

Les jeunes

La SEMITAG se place parmi les leaders des entreprises citoyennes dans la métropole grâce à l'emploi des jeunes mais aussi d'un public d'insertion. Depuis 2008, l'entreprise est partenaire de l'IMS Entreprendre pour la cité, un organisme qui promeut l'engagement sociétal. Pour accentuer cette politique en faveur de l'insertion, la SEMITAG a défini des objectifs de recours aux publics prioritaires (recrutements, intérim et sous-traitants) et a développé des partenariats avec des structures d'insertion (opérations de soutien aux jeunes des zones urbaines sensibles, etc.). L'entreprise propose chaque année un nombre important de stages qui permettent à des jeunes d'acquérir une première expérience professionnelle et de découvrir le monde de l'entreprise.



**1 436
salariés**



**167
salariés
« Agents de maintenance »**



**946
salariés
« Exploitation des lignes »**



**107
salariés
« Contrôles des voyageurs »**



**216
salariés
« Services tertiaires »**

LES TRAVAILLEURS EN DIFFICULTÉ

Une importante politique d'intégration des travailleurs en situation de handicap est menée depuis plusieurs années par la SEMITAG. Des partenariats, notamment avec des établissements d'insertion par le travail, ainsi que des diagnostics sur la faisabilité d'une embauche et l'adaptabilité des postes, sont mis en place pour permettre l'intégration de personnes en situation de handicap. En 2014, 4 % de ses effectifs sont des travailleurs en situation de handicap et 15 % des salariés embauchés en CDI sont issus des publics prioritaires en insertion professionnelle.

ÉCOUTE ET COMMUNICATION, FACTEURS DE RÉUSSITE SOCIALE

La SEMITAG favorise l'instauration d'un dialogue social constant et de qualité avec son personnel afin de respecter la continuité du service public et, par la même, du service rendu aux clients. Ce dialogue est nécessaire mais n'est pas suffisant en cas d'événements externes perturbant le trafic : agressions sur le réseau, incidents techniques, etc. À ce titre, deux accords ont été signés en 2014 : le premier portant sur la revalorisation des salaires, le second est un accord d'intéressement qui permet d'associer l'ensemble du personnel aux résultats de l'entreprise.



ZOOM SUR ...

LE MÉTIER DE CONDUCTEUR

L'âge minimum requis pour l'obtention du permis D est de 21 ans, celui-ci est obligatoire pour exercer le métier de conducteur. Cette spécificité a amené la SEMITAG et ses partenaires locaux à développer des formations pour l'obtention d'un titre professionnel d'aptitude au métier : contrat de professionnalisation et POE (Préparation opérationnelle à l'emploi). Ces formations sont complétées par un stage de 2 semaines d'intégration qui permet de se familiariser avec les procédures internes.

2. Une approche écoresponsable

La qualité, la sécurité et le respect de l'environnement

Depuis une vingtaine d'années, la SEMITAG est engagée dans une démarche volontaire d'obtention de certifications. Fruit de ses efforts, la certification ISO 9001 (qualité) est obtenue en 1996 et l'ISO 14 001 (environnement) en 2009. Depuis 2011, ses démarches d'amélioration en matière de santé et de sécurité

des personnes sont reconnues officiellement par la certification OHSAS 18001. La confirmation de ces trois certifications, en 2015, couronne la politique volontariste de la SEMITAG en faveur de la réduction des impacts de son activité sur l'environnement. Les nuisances sonores, la production de déchets, le gaspillage d'eau et d'énergie, la pollution des eaux, des sols et atmosphérique ont tous été réduits.

Qualité, sécurité et environnement sont des points fondamentaux défendus par la SEMITAG. Pour cela, des enjeux sont clairement définis et des actions menées.

UN BILAN 2014 FAVORABLE : DES ÉCONOMIES D'EAU ET D'ÉNERGIE

Les consommations en eau, pour 2014, baissent de 1,4%* pour l'ensemble des sites et de 49,6% pour l'arrosage plate-forme.

En ce qui concerne les consommations électriques (pour le fonctionnement des sites), on peut noter une baisse sensible pour les sites d'Eybens (- 6,8%*) et de Sassenage (- 9,5%*).

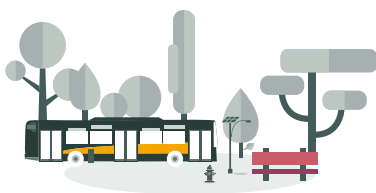
Pour les consommations de chauffage, elles sont en diminution pour l'ensemble des sites, notamment grâce à la douceur de l'hiver 2014 : Sassenage (- 42,2%*), Eybens (- 23,5%*) et Gières (-19,7%*).

Pour les énergies de déplacement, les consommations 2014 sont globalement à la baisse.

Une baisse très significative est à noter pour l'énergie de traction (- 23%*) imputable à une sollicitation moindre des équipements auxiliaires (chauffage, climatisation, aiguillage).

On constate aussi une baisse pour la consommation des bus GNV (- 2,7%*) et des bus gasoil (- 1,3%*).

*par rapport à 2013



ENVIRONNEMENT



QUALITÉ



SÉCURITÉ

ENJEUX	• Maîtriser les émissions sonores sur site et réseau. • Valoriser les déchets. • Réduire les consommations d'eau et d'énergie. • Prévenir les risques de pollution accidentelle des eaux et sols sur les centres de maintenance. • Limiter les émissions de gaz polluants (maintenance et transport).	• Anticiper la mobilité à distance des voyageurs. • Organiser leur voyage en agence de Mobilité. • Faciliter l'accès au réseau, parking-relais (P+R), arrêts et stations. • Assurer des déplacements confortables et en toute sécurité. • Garantir un niveau élevé de satisfaction des usagers.	• Prévenir les accidents. • Améliorer le dialogue social. • Intégrer la santé et la sécurité au travail, dans toutes les fonctions de l'entreprise.
ACTIONS	• Mise en place de centrales anti-crissement. • Mise en place du tri sélectif sur les différents sites et d'un suivi administratif des déchets dangereux. • Mise en place des mesures de rejets aqueux. • Installation de disconnecteurs. • Mise en place de rétentions mobiles. • Mise en conformité de la cuve d'huile usagée d'Eybens et mise sous rétention de 3 cuves d'huiles neuves à Sassenage. • Remplacement de la majorité des fontaines à solvant par des fontaines lessiviellles. • Passage aux peintures hydrosolubles. • Mise en place des mesures de rejets atmosphériques.	• Informations sur tag.fr, auprès du service AlloTAG ou des agences de Mobilité. • Accueil de qualité des agents, en réponse à l'attente des clients. • Présence de l'information, propreté et fonctionnement des installations. • Présence des personnels la nuit, fiabilité des véhicules, surveillance de la fraude, contrôle des titres. • Ponctualité des autobus, régularité des tramways, accessibilité des véhicules à quai, confort de conduite. • Enquêtes clients mystères et mesures de performance en temps réel.	• Systématisation des plans de prévention, protocoles de sécurité et DAT (Demande d'autorisation de travail) pour les entreprises extérieures. • Sécurisation des sites. • Mise en place d'un suivi informatique pour les accidents du travail et signalement d'incidents bénins, les contrôles réglementaires, les produits chimiques. • Analyse systématique des accidents de travail et des conditions d'évitabilité, mise en place d'actions correctives éventuelles. • Évaluation des risques professionnels par l'analyse de postes de travail.



DES MODES DE PRODUCTION ET DE CONSOMMATION RESPONSABLES



« Mon travail ? Réparer les pannes sur les bus décelées par les conducteurs pour assurer le confort et la sécurité de nos clients au quotidien. »

Bruno Moritz
Mécanicien

Des mesures régulières de contrôle

En 2008, la SEMITAG réalise son premier bilan carbone, celui-ci sera le point de départ d'un vaste plan d'action en faveur de l'environnement. Une nouvelle évaluation, à l'automne 2015, permettra de vérifier si la baisse des émissions constatées entre 2008 et 2011 se poursuit. Un nouveau bilan des émissions de gaz à effet de serre se prépare aussi cette année, à cette occasion une campagne de sensibilisation à destination des salariés a été organisée.

Après étude de leurs modes de transport sur le trajet domicile - travail, via un questionnaire, un plan d'action est mis en œuvre pour valoriser les modes alternatifs à la voiture.

UNE MAINTENANCE RÉALISÉE DANS UNE DÉMARCHE GLOBALE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Fortement impliquées dans la politique de réduction et de valorisation des déchets, les équipes des services techniques concentrent leurs efforts autour de **trois actions principales** :

1. Le recensement de l'ensemble des déchets.
2. La mise en place de bordereaux de suivi et de traitement de l'ensemble des déchets (y compris non dangereux comme les déchets verts).
3. La recherche, avec les prestataires et sous-traitants, de filières de valorisation et de retraitement des déchets.

Les ateliers de maintenance génèrent de nombreux déchets « solides » (les

papiers, cartons, ferrailles, aérosols, batteries, piles, néons, filtres, etc.) et des déchets « liquides » (les solvants, huiles, liquide de refroidissement, eaux et boues d'hydrocarbures, etc.), tous classés dangereux ou non. En fonction de cette classification, les filières de traitement varient. L'ensemble des sites d'exploitation a mis en place le tri sélectif.

L'année 2014 a également été marquée par la mise en concurrence du contrat d'enlèvement des déchets. Par le biais d'un appel d'offres, distinguant les déchets dangereux des non dangereux, les prestataires ont été choisis selon leur prise en considération du développement durable. Chaque fournisseur a alors répondu à un questionnaire dont les résultats ont permis d'inclure la préoccupation QSE parmi les critères de choix dans l'attribution des marchés.

LA MAINTENANCE POUR CONSTRUIRE L'AVENIR

- Afin de garantir la qualité des interventions de maintenance, celles-ci sont réalisées sous assurance qualité.
- Les opérations de maintenance sont réalisées sous une assurance de qualité. C'est pourquoi un soin particulier est apporté à l'ergonomie des postes de travail des agents de maintenance (limitation des postures inconfortables, ambiance sonore, etc.) et en particulier aux postes de conduite des autobus et tramways (sièges, confort thermique, etc.).
- L'affectation du type de véhicule à une ligne va prendre en considération de multiples paramètres afin d'harmoniser le kilométrage parcouru et d'éviter une usure prématurée de certains matériels. La maintenance du matériel roulant et des installations fixes est gérée comme un processus support à l'acheminement des

voyageurs. Cette approche processus permet de placer la maintenance au service de l'exploitation et du client.

- Lors d'une intervention, les agents s'autocontrôlent au moyen de formulaires permettant de décider des suites à donner : équipement rendu disponible ou non, avec ou sans travaux complémentaires à programmer. Ils complètent également de façon systématique un bon de travail contrôlé par leur chef d'équipe ou par un technicien qui déclenche, en cas de besoin, une expertise approfondie.
- Pour accompagner l'évolution du matériel et/ou du réseau, la politique de ressources humaines veille à ce que la formation des salariés soit en étroite adéquation avec les nouvelles technologies et la mutation interne de l'entreprise (par exemple la montée en gamme du réseau Chrono).

Un parc propre

Des bus plus fiables et moins polluants

Grâce à plusieurs actions du quotidien, comme un système de conduite adaptée ou l'entretien efficient et intelligent des infrastructures, mais aussi grâce à des véhicules de plus en plus propres, la SEMITAG offre un réseau plus respectueux de l'environnement. Soumise au respect des normes environnementales et attentive à son environnement et aux actions de sensibilisation des collectivités locales, elle apporte un soin tout particulier au choix de bus performants et fiables pour un impact environnemental minimal. Cette préoccupation se traduit aussi dans le choix des carburants, la quasi-totalité des autobus de la SEMITAG roule ainsi au gazole à très basse teneur en soufre ou au gaz naturel.

Des véhicules plus respectueux de l'environnement

Une opération de modernisation et de prolongation de vie des véhicules GNV (gaz naturel véhicule) permet d'allier intérêt économique et intérêt écologique.

D'importants travaux de rénovation du parc GNV ont permis, d'une part, d'améliorer le confort intérieur et de prolonger la durée de vie des équipements et, d'autre part, d'améliorer les performances environnementales grâce une nouvelle génération d'accessoires (type ventilateurs et compresseurs) avec un gain de consommation estimé entre 3 et 5 % pour les véhicules EURO 6.

Au-delà des performances propres des véhicules, la filière gaz permet une réduction accrue des gaz à effet de serre, en particulier sur le périmètre de la métropole grenobloise. En effet, celle-ci

possède une unité de méthanisation qui permet la valorisation sous forme de gaz des boues d'épuration. À terme, une partie de ce gaz pourrait être injectée dans le réseau.

Des bus hybrides en attendant des bus 100 % électriques

Alors qu'un véhicule thermique consomme 45 litres au 100, un véhicule hybride en consomme seulement 35. Outre la réduction des consommations, et donc des émissions polluantes, les autobus hybrides présentent des performances de confort et de conduite particulièrement intéressantes.

L'acquisition de 40 autobus hybrides (Urbanways), entre 2014 et 2015, permet d'envisager un gain de consommation minimal de 20 %.

De plus, le système actuel de Stop & Start, qui coupe le moteur thermique lorsque le véhicule est à l'arrêt et le remet en marche au démarrage, devrait évoluer vers un système Stop & Go où les premières centaines de mètres sont effectuées uniquement en mode électrique. Le bus tout électrique est à l'étude pour les prochains investissements.

COP21 : Retour sur la campagne développement durable : nos trams roulent à l'énergie renouvelable

Afin de réduire l'empreinte carbone du réseau TAG et de favoriser le développement des énergies renouvelables, le SMTC et la SEMITAG ont souscrit, le 1^{er} novembre 2015, un contrat « Énergie verte » auprès de leur fournisseur. Celui-ci garantit une électricité d'origine 100 % renouvelable pour alimenter le réseau de tramway de l'agglomération grenobloise. Ce contrat s'intègre dans les efforts poursuivis par la SEMITAG depuis près de 40 ans pour l'amélioration des actions en faveur de l'environnement.

En novembre 2015, à l'occasion de la COP21, une campagne révélant la nature de la production d'énergie des transports TAG est lancée. Eau, vent ou soleil, les trams utilisent, pour fonctionner, des énergies naturelles, hydroélectriques, éoliennes ou solaires.

La COP21 a ainsi donné l'occasion de communiquer sur les efforts de la SEMITAG et ses actions en faveur de l'environnement, notamment à travers le principal concerné : le tram.



► La réduction des émissions de CO₂ (bus et tramway)

La mesure des émissions de CO₂ des prestations de transport est une mesure issue du Grenelle de l'environnement. Les valeurs calculées correspondent à des moyennes sur l'ensemble des activités de l'entreprise (services réguliers et scolaires, transport sur réservation) :

Ensemble des lignes



Bus
142,6 g CO₂
par voyageur au kilomètre



Tramway
6,88 g CO₂
par voyageur au kilomètre

Un bus rejette presque deux fois moins de dioxyde de carbone qu'une voiture (206 g de CO₂ au kilomètre). Le tramway en rejette encore bien moins, compte tenu du nombre de voyageurs qu'il transporte.

► Une politique d'investissement raisonnée

Un plan de remise à niveau technique, associé au remplacement systématique de certains organes (moteurs, boîtes de vitesse) et à la rénovation de certains sous-ensembles (câblages électriques, circuits de refroidissement, etc.) est mis en place pour les bus. Il permet ainsi d'envisager de porter la durée de vie des bus de 15 à 20 ans et de 600 à 800 000 km, tout en conservant les niveaux de fiabilité et disponibilité requis. C'est pourquoi cinq véhicules ont été prévus en rénovation plutôt qu'en renouvellement.

En partenariat avec le Centre de recherche en machine thermique de Lyon, la possibilité de réduire la consommation de ces bus a été étudiée par le biais de deux technologies :

- Les accessoires commandés (type ventilateurs et compresseurs).
- La micro-hybridation : cette solution, actuellement en phase de test, est destinée à soulager le moteur thermique lors des démarrages (gain estimé entre 5 et 10 %).

Par ailleurs, ces bus seront aussi dotés d'un système de post-traitement des gaz d'échappement, permettant de réduire les émissions d'oxyde d'azote. Plusieurs technologies sont envisageables, le gain d'efficacité attendu est de l'ordre de 30 à 80 % suivant la technologie retenue et applicable. Cette modification permettra d'atteindre au minimum les exigences de la norme EURO 4 pour ce polluant.

Le cumul de ces actions permet de disposer de bus rénovés à faible consommation et émissions polluantes,

à un coût plus intéressant qu'un simple renouvellement. Par exemple, pour une flotte de cinq bus, alors que l'investissement pour une prolongation de vie estimée à 10 ans est de 543 K€, le coût du renouvellement se situe entre 1,25 M€ à 1,65 M€ en fonction de la motorisation retenue (thermique ou bus hybride).

Des formations à la conduite rationnelle

Pour aller plus loin dans la démarche, tous les conducteurs de la SEMITAG ont l'obligation de suivre une formation à l'éco-conduite. Cette conduite, à l'impact significatif sur la consommation, l'environnement et la sécurité, permet :

- Une même durée de parcours
- Une meilleure anticipation de l'environnement et des dangers potentiels (cyclistes, piétons)
- L'apprentissage d'une conduite plus souple
- Moins d'accidents
- Moins de freinages
- Plus de confort pour les passagers

Les impacts favorables sur l'environnement sont immédiats.

Un accompagnement spécifique lors des pics de pollution

Les jours identifiés « pic de pollution », la métropole grenobloise s'efforce de trouver des mesures supplémentaires pour préserver la santé de ses habitants. Une enquête diligentée auprès du personnel sédentaire de la SEMITAG démontre que le covoiturage est une solution envisageable pour 52 % des répondants (en tant que conducteur et/ou passager) et que les jours de pic de



PLAN D'ACTION POUR UNE POLITIQUE DE COVOITURAGE EFFICACE

- | | | |
|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none">• Identifier dans chaque entreprise une personne coordonnatrice.• Anticiper avec une base de données des autosolistes les acteurs potentiels au covoiturage.• Construire, via une fiche réflexe individuelle, des solutions de déplacements conformes aux besoins de chacun des salariés (détail de l'itinéraire en transport en commun, parcours vélo réalisable ou liste des collègues de travail qui résident à proximité de son domicile ou sur son trajet). | <ul style="list-style-type: none">• Diffuser une information claire et concise sur les comportements et attitudes à adopter (privilégier le vélo pour les itinéraires sur lesquels circule le moins de trafic, encourager les conduites souples et l'éco-driving en covoiturage) et les parcours avec horaires prédéfinis pour permettre une organisation rapide et efficace du covoiturage au moment nécessaire.• Encourager les entreprises à proposer des mesures particulières et complémentaires (flexibilité des | <ul style="list-style-type: none">horaires, télétravail, réduction de la température des bureaux à 20°C maximum).• Communiquer autour des actions développées par chaque entreprise.• Alerter les salariés en amont des « pics de pollution ».• Mesurer, via un diagnostic, les parades mises en œuvre à l'autosolisme, les effets attendus et adopter une stratégie de conquête de nouveaux acteurs. |
|--|---|--|

pollution, ils sont 70 % à se déplacer en transports en commun alors qu'ils sont seulement 18 % à le faire régulièrement. Forte de cet enseignement et de l'exemplarité de ses salariés, la SEMITAG s'implique aux côtés du SMTC pour devenir un acteur majeur de l'organisation des déplacements au sein de la métropole avec comme volonté de limiter l'autosolisme en favorisant le covoiturage, notamment avec les entreprises signataires des PDE (Plans de déplacements d'entreprises).

Les autres actions « vertes »

Un florilège d'autres actions en faveur d'un « monde plus vert » sont entreprises par la SEMITAG. Parmi elles peuvent être recensées :

- La végétalisation expérimentale de la plate-forme tramway 500 m² découpés en 10 parcelles destinées à tester des solutions végétales plus économes en eau.
- L'installation de ruches à Seyssins (terminus ligne C) et à Gières (sur les pelouses du site). La SEMITAG participe ainsi aux efforts de protection des abeilles et au soutien de l'économie locale en favorisant l'installation de jeunes apiculteurs en recherche de terrains.
- Un engagement dans une démarche GreenIT destinée à réduire l'impact environnemental du parc informatique de l'entreprise.
- La conception HQE Haute qualité environnementale du site de Gières.

DES ACHATS RESPONSABLES

Lors des procédures de consultation, les fournisseurs doivent répondre à un questionnaire permettant d'identifier leurs valeurs RSE. Peu à peu, toutes les attributions de marché sont filtrées à partir des réponses apportées sur les différents aspects de la RSE des fournisseurs potentiels de la SEMITAG. Ces aspects concernent :

- La qualité de service
- L'environnement
- La sécurité au travail
- La politique sociale
- Le sociétal
- La compétitivité et le développement

3. Une vision dynamique de la mission de service public

RESPECT DES ENGAGEMENTS PRIS DANS LE CONTRAT DE DÉLÉGATION DE SERVICE PUBLIC

Sur les 112 actions inscrites dans le contrat de DSP, plus de 70 % sont finalisées ou en cours de déploiement dans les domaines suivants :

- Démarche développement durable
- Maîtrise des impacts sur l'environnement
- Responsabilité sociale et sociétale de l'entreprise
- Sécurité des usagers, personnels, bâtiments et équipements

SÉCURITÉ DANS LES TRANSPORTS : PRIORITÉ À LA PRÉVENTION

Des moyens humains et techniques

Pour assurer la sécurité des personnes et des biens sur son réseau, la SEMITAG a mis en place un dispositif global basé sur un juste équilibre entre prévention et lutte contre la fraude. Une quarantaine d'agents de prévention sont présents sur le réseau afin de garantir la sécurité des clients et diminuer les incivilités. Tout en participant activement à l'accueil de la clientèle, ces agents assurent une présence visible, active et sécurisante pour les conducteurs et les clients. Ils facilitent les relations entre voyageurs et luttent ainsi contre le sentiment d'insécurité dans les transports en commun.

Également habilités à intervenir auprès des conducteurs confrontés à un client voyageant sans ticket, ils contribuent à la réduction de la fraude sur le réseau.

En plus des nombreuses actions de sensibilisation menées, des caméras de vidéosurveillance équipent l'ensemble des véhicules circulant sur le réseau TAG (tramway et bus) ainsi que trois stations de tramway (« Grand'place », « Louis Maignon » et « Les Fontainades-Le Vog »).

La SEMITAG lutte ainsi contre les actes de délinquance commis sur le réseau.

Partenariat avec l'Éducation nationale

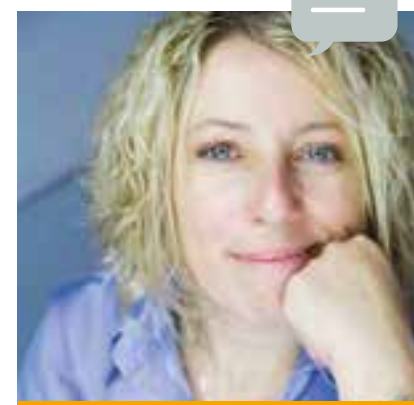
Depuis 1997, la SEMITAG travaille avec les établissements scolaires de la métropole grenobloise au travers de différentes actions. Les jeunes scolarisés représentent plus de la moitié de la clientèle. Des « animateurs TAG », recrutés sur la base du volontariat et détachés ponctuellement de leur mission de conducteurs, agents de prévention ou contrôleurs, interviennent dans les classes sur des thèmes aussi variés que la fraude, les métiers de l'entreprise ou encore les comportements adaptés.

La SEMITAG s'engage également autrement. Elle participe à des rappels à la règle dans certaines écoles et réalise des actions à la sortie d'établissements scolaires situés en secteurs sensibles. Elle participe à une journée de sécurité routière, à des mesures de réparation et à des stages de citoyenneté avec la Protection judiciaire de la jeunesse. Enfin, en partenariat avec des associations et établissements scolaires de la métropole, elle organise deux concours, un concours de poésie et le concours des messages de la paix qui visent à sensibiliser les jeunes clients au « vivre ensemble ».

Des résultats encourageants

Ce dispositif global de sensibilisation au mieux vivre ensemble produit des résultats probants. Grâce à la vidéo-protection, le taux d'élucidation des actes de délinquance avoisine les 90 % et le taux d'incidents n'est que de 1,42 % pour 100 000 voyages en 2014.

Plus de 90 % des voyageurs déclarent se sentir en sécurité sur le réseau TAG. L'enquête conduite sur le réseau TAG démontre une relative stabilité (+ 0,8 point par rapport à l'année 2013) qui reste appréciable dans un contexte de baisse générale du sentiment de sécurité dans la vie quotidienne (-4 points). Quel que soit le focus réalisé par tranche horaire, par type de jour ou par catégorie de clientèle, le sentiment de sécurité est meilleur sur le réseau TAG que celui ressenti dans la vie quotidienne.



« Renseignez la clientèle en cas de perturbation, encadrer les voyageurs lors d'une manifestation... le travail en équipe est un vrai plus dans ce métier au contact de la clientèle. »

Isabelle Pagano

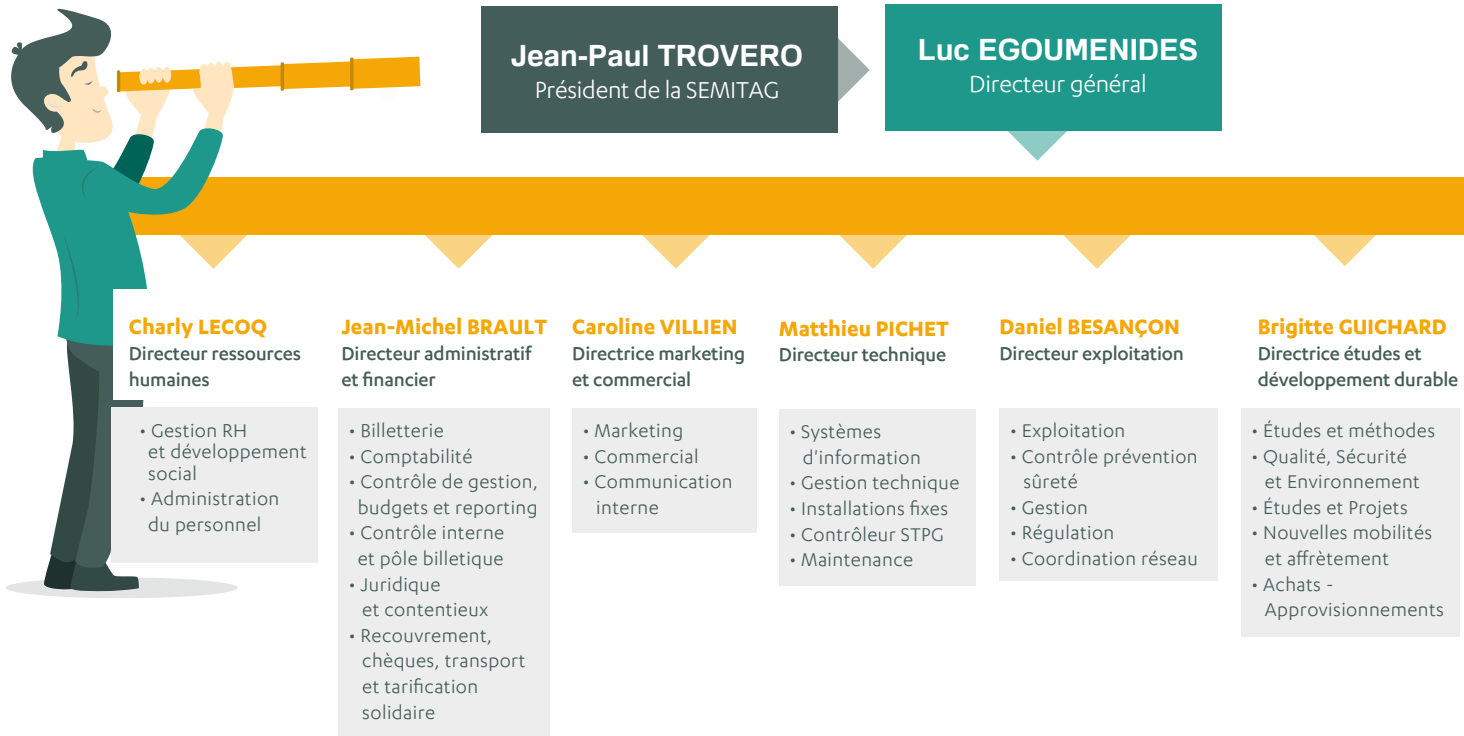
Agent de prévention
Depuis 9 ans chez SEMITAG

6.

Gouvernance et résultats SEMITAG



1. L'organigramme de l'entreprise



2. La répartition du capital social et le 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	40,00 %
SOCIÉTÉ FRANPART S.A.	1850	1,85 %
CAISSE RÉGIONALE DU CRÉDIT AGRICOLE DE L'ISÈRE	1850	1,85 %
CAISSE D'ÉPARGNE DE RHÔNE-ALPES	1850	1,85 %
SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE	1800	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

M. Jean-Paul TROVERO
Maire de Fontaine, conseiller communautaire
Président de la SEMITAG

Mme Anne GERIN
Conseillère générale, 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. Luc PUISSAT
(décédé en août 2015)
Maire de Miribel-Lanchâtre, vice-président de la METRO

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

2. TRANSDEV

M. Francis CHAPUT

M. Alain PITTAVINO

M. Franck Olivier ROSSIGNOLLE

3. CAISSE D'ÉPARGNE DES ALPES

Mme Caroline HANRIOT-SAUVEUR

CENSEURS

CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE
M. Jean-François GILLET

SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE
M. Jean-Pierre CREPY-BANFIN

CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE-ALPES
M. Bertrand MALAPERT

3. Les données
financières
de l'entreprise

Les charges de la DSP :

Le total des charges de l'activité
transport pour l'année 2015 s'élève à

117,7 M€, soit + 0,4 % par rapport
à l'année précédente.
Cette évolution est à rapprocher
de celle de l'offre kilométrique de
+3,3 % par rapport à 2014.

Le contexte économique de l'année
2015 est caractérisé par la poursuite,
au cours de l'exercice, de la diminution
de l'inflation qui ressort quasiment
nulle sur l'année contre 0,4 % pour
l'année 2014.

Les charges de l'activité transport (117,7 M€)

	RÉEL 2014	BR 2015	RÉEL 2015	DSP 2015	/R 2014 EN %	/BR 15 EN %	/DSP 15 EN %
ÉNERGIE D'EXPLOITATION	6 989	6 575	6 625	7 332	-5,2 %	-7,4 %	-10,3 %
MAINTENANCE D'EXPLOITATION ET ASSURANCES	10 924	10 161	9 968	10 802	-8,8 %	-7,3 %	-5,9 %
SOUS-TRAITANCE	12 314	12 697	12 671	13 570	2,9 %	-0,6 %	-6,4 %
FRAIS DE PERSONNEL	78 508	78 999	79 079	79 067	0,7 %	-1,6 %	-0,1 %
IMPÔTS ET TAXES	2 326	2 568	2 370	2 252	1,9 %	-2,4 %	14,0 %
AUTRES SERVICES EXTÉRIEURS	5 782	6 875	6 734	7 738	16,5 %	-6,6 %	-11,1 %
PROVISIONS	309	79	234	103	-24,2 %	-62,6 %	-23,3 %
TOTAL DES CHARGES DE L'ACTIVITÉ TRANSPORT	117 153	117 954	117 681	120 863	0,5 %	-2,7 %	-2,4 %

Les produits de la DSP

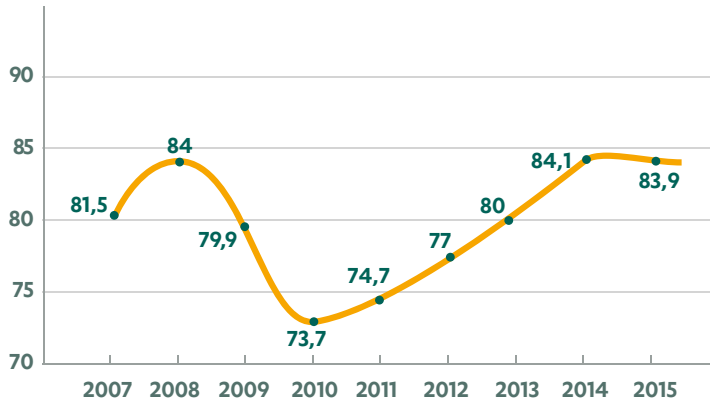
	RÉEL 2014	BR 2015	RÉEL 2015	DSP 2015	/R 2014 EN %	/BR 15 EN %	/DSP 15 EN %
RECETTES TRAFIC SRO	31 291	32 097	32 010	35 578	2,3 %	-6,3 %	-9,8 %
RECETTES COMMERCIALES	31 291	32 097	32 010	35 578	2,3 %	-6,3 %	-9,8 %
AUTRES VENTES TRANSPORT			2	62		n.S.	-100,0 %
AUTRES PRODUITS DIVERS	1 690	1 570	1 703	1 673	0,8 %	-11,0 %	-6,2 %
TOTAL PRODUITS « TRANSPORT »	32 981	33 667	33 715	37 313	2,2 %	-6,6 %	-9,8 %
PRODUCTION IMMOBILISÉE	1 794	2 002	1 757	1 946	-2,1 %		2,9 %
TOTAL PRODUITS HORS SUBVENTION	34 775	35 669	35 472	39 259	2,0 %	-6,2 %	-9,1 %

Pour l'année 2015, le total des produits transport de la SEMITAG (hors production immobilisée) s'élève à 33,7 M€, en progression de 2,2 % par rapport à l'année précédente..

Participation du SMTc
(M€ constants 2015)

De tous ces éléments, il résulte que la CFF
liée à l'exercice 2015 ressort à 83 902 k€,
dont 510 k€ qui seront payés par le SMTc
à partir de l'année 2016, conformément
à l'annexe 8 bis du contrat de DSP.

Le niveau de contribution forfaitaire est
inférieur aux prévisions initiales, du fait d'un
contexte économique contraint et d'une
évolution du prix de l'énergie favorable, ce qui
entraîne un tassement de l'actualisation en
relation avec l'évolution des indices.



4. Le bilan et le compte de résultats de l'exercice 2015

PASSIF	AU 31 DÉCEMBRE 2015			RAPPEL CHIFFRES AU 31/12/2014 MONTANTS NETS
	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS OU PROVISIONS	MONTANTS NETS	
CAPITAUX PROPRES + AUTRES FONDS PROPRES	804 257 385,67	117 491 522,51	686 765 863,16	653 419 624,92
Capital social	1 525 000,00		1 525 000,00	1 525 000,00
Réserve légale	152 500,00		152 500,00	72 006,59
Réserve facultative	1 980,98		1 980,98	1 980,98
Report à nouveau	1 211 805,10		1 211 805,10	1 000 744,18
Résultat	245 842,27		245 842,27	291 554,33
SUBVENTION D'INVESTISSEMENTS	21 622 519,19	2 484 582,65	19 137 936,54	10 538 492,53
DROITS DU CONCÉDANT SUR SES BIENS PROPRES	779 491 738,13	115 006 939,86	664 484 798,27	639 980 846,31
DÉPÔTS ET CAUTIONNEMENTS REÇUS	6 000,00		6 000,00	9 000,00
PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES	812 144,00		812 144,00	724 650,00
Provisions pour risques	812 144,00		812 144,00	724 650,00
Provisions pour charges				
DETTES	45 438 559,46		45 438 559,46	47 798 917,88
Fournisseurs	13 899 971,12		13 899 971,12	12 830 196,24
Clients avances				
Dettes fiscales, État	2 138 403,86		2 138 403,86	2 114 931,74
Collectivités (SMTC)	2 060 645,36		2 060 645,36	4 458 474,93
Personnel	13 781 022,18		13 781 022,18	14 240 602,28
Organismes sociaux	13 391 722,36		13 391 722,36	13 957 093,75
Créditeurs divers	166 794,58		166 794,58	197 618,94
COMPTES DE RÉGULARISATION	4 403 449,27		4 403 449,27	4 327 293,88
Produits constatés d'avance	4 403 437,73		4 403 437,73	4 327 225,37
Écart de conversion passif	11,54		11,54	68,51
COMPTES FINANCIERS	301 240,26		301 240,26	463 729,04
Banques, caisses et comptes assimilés	301 240,26		301 240,26	463 729,04
TOTAL DU PASSIF	855 212 778,66	117 491 522,51	737 721 256,15	706 734 215,72

ACTIF	AU 31 DÉCEMBRE 2015			RAPPEL CHIFFRES AU 31/12/2014 MONTANTS NETS
	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS OU PROVISIONS	MONTANTS NETS	
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES	8 000,00	8 000,00		
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCESSIONNAIRE	2 379 560,67	574 042,49	1 805 518,18	1 014 426,94
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCÉDANT	389 062,03	285 063,34	103 998,69	180 226,11
IMMOBILISATIONS INCORPORELLES EN COURS				
IMMOBILISATIONS CORPORELLES	80 808,86	77 850,63	2 958,23	62 432,34
Constructions	61 646,81	59 260,01	2 386,80	5 656,42
Matériel de transport	16 087,15	15 515,72	571,43	56 435,11
Matériel mobilier de bureau	3 074,90	3 074,90		340,81
IMMOBILISATIONS CORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCESSIONNAIRE	19 242 958,52	1 910 540,16	17 332 418,36	9 524 065,59
Constructions	1 719 067,99	120 599,77	1 598 468,22	732 262,13
Installations techniques	2 102 276,24	348 474,22	1 753 802,02	1 112 170,88
Agencements installations	3 007 318,02	299 410,97	2 707 907,05	1 679 739,28
Matériel de transport	10 923 719,42	894 022,29	10 029 697,13	5 255 351,47
Matériel mobilier de bureau	1 490 576,85	248 032,91	1 242 543,94	744 541,83
IMMOBILISATIONS CORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCÉDANT	779 102 676,10	114 721 876,52	664 380 799,58	639 800 620,20
Terrains	1 338 362,81		1 338 362,81	1 338 362,81
Constructions	552 670 601,62	73 464 818,40	479 205 783,22	462 070 551,50
Installations techniques, outillages	8 561 834,71	1 736 245,47	6 825 589,24	4 925 272,67
Agencements, installations	26 973 683,76	7 700 322,27	19 273 361,49	22 172 873,73
Matériel de transport	188 065 740,10	31 317 588,46	156 748 151,64	148 723 966,37
Matériel mobilier de bureau	1 492 453,10	502 901,92	989 551,18	569 593,12
IMMOBILISATIONS EN COURS ET ACOMPTES SUR IMMOBILISATIONS				
IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES	3 071 893,72		3 071 893,72	2 887 894,16
Prêts	3 053 098,84		3 053 098,84	2 865 807,48
Autres immobilisations	18 794,88		18 794,88	22 086,68
STOCKS ET EN-COURS	7 180 540,79	2 110 645,00	5 069 895,79	5 086 291,19
AVANCES ET ACOMPTES SUR COMMANDES				
AUTRES CRÉANCES	24 819 946,08	14 470,29	24 805 475,79	24 305 663,64
Fournisseurs				
Clients	1 841 426,60	14 470,29	1 826 956,31	2 263 541,65
Personnel et comptes rattachés	31 396,25		31 396,25	29 455,52
Organismes sociaux	63 724,39		63 724,39	80 784,60
Collectivités (SMTC)	11 367 539,65		11 367 539,65	10 592 678,84
État/TVA	10 933 120,49		10 933 120,49	10 808 992,46
Débiteurs divers	582 738,70		582 738,70	530 210,57
COMPTES DE RÉGULARISATION	249 213,66		249 213,66	234 239,45
Charges constatées d'avance	249 213,66		249 213,66	234 239,45
Impôts différés actif				
Écart de conversion actif				
COMPTES FINANCIERS	20 899 084,15		20 899 084,15	23 638 356,10
Placements	969 969,80		969 969,80	1 703 361,60
Disponibilités	19 929 114,35		19 929 114,35	21 934 994,50
TOTAL DE L'ACTIF	857 423 744,58	119 702 488,43	737 721 256,15	706 734 215,72



POSTES DE CHARGES (H.T)	EXERCICE 15	EXERCICE 14
CHARGES D'EXPLOITATION :		
Achats de matières & Fournitures	7 834 139,26	8 345 863,29
Variation de stocks	-105 038,60	-259 611,31
Autres achats et charges externes	33 721 561,45	32 979 170,07
Impôts et taxes	7 598 661,82	7 417 172,17
Salaires et traitements	49 248 328,18	49 068 973,10
Charges sociales	23 590 224,22	24 610 527,65
Dotations aux amortissements et prov.		
- Sur immobilisations : dotations amortissements	2 008 153,98	515 108,61
- Sur immobilisations : dotations provisions		
- Sur actif circulant : dotations provisions	124 617,79	124 003,52
- Pour risques et charges : dotat. provisions	395 433,00	134 469,00
Autres charges	37 476,70	42 509,47
TOTAL I	124 453 557,80	122 978 185,57

QUOTE-PART DES OPÉRATIONS FAITES EN COMMUN II

TOTAL II	0,00	0,00
----------	------	------

CHARGES FINANCIÈRES :

Dotations aux amortissements et provisions		
Intérêts et charges assimilées	566,74	263,08
Différence négative de change		
Charges nettes sur cessions de val. mobil.		
TOTAL III	566,74	263,08

CHARGES EXCEPTIONNELLES :

Sur opérations de gestion	18 858,37	21 348,04
Sur opérations en capital	41 200,86	24,92
Dotations aux amort. et aux provisions		
TOTAL IV	60 059,23	21 372,96

PARTICIP. DES SALARIÉS AUX RÉSULTATS V

IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES VI	-66 454,00	-58 022,00
TOTAL CHARGES (I + II + III + IV + V + VI)	124 447 729,77	122 941 799,61
BÉNÉFICE DE L'EXERCICE	245 842,27	291 554,33
TOTAL GÉNÉRAL	124 693 572,04	123 233 353,94

POSTES DE PRODUITS (H.T)	EXERCICE 15	EXERCICE 14
PRODUITS D'EXPLOITATION :		
Ventes de marchandises	181 955,64	170 124,28
Production vendue biens et services	34 391 591,16	34 209 819,68
SOUS-TOTAL A- CHIFFRES AFFAIRES	34 573 546,80	34 379 943,96
Production stockée		
Production immobilisée	1 757 870,52	1 793 848,62
Subvention exploitation	83 682 325,75	84 036 371,40
Subvention PMR		
Subventions autres	276 357,45	157 038,02
Reprises sur provisions	317 962,13	240 743,41
Subventions d'équipement virées résultat	1 989 880,73	483 542,31
Transferts de charges	832 417,62	894 478,27
Autres produits	940 552,65	862 901,72
SOUS-TOTAL B	89 797 366,85	88 468 923,75
TOTAL (A + B)	124 370 913,65	122 848 867,71

QUOTE-PART DES OPÉRATIONS FAITES EN COMMUN II

TOTAL II	0,00	0,00
----------	------	------

QUOTE-PART DES OPÉRATIONS FAITES EN COMMUN II

	0,00	0,00
--	------	------

PRODUITS FINANCIERS :

Reprise de provisions et tranfert de charges		
Autres valeurs mobilières	1 119,72	1 133,12
Autres intérêts et produits assimilés	242 247,05	370 334,39

DIFFÉRENCE POSITIVE DE CHANGE

PROD. NETS CESSION VALEURS MOB.PLACT.	7 137,17	
TOTAL III	250 503,94	371 467,51

PRODUITS EXCEPTIONNELS :

Sur opérations de gestion	13 031,15	13 018,72
Sur opérations en capital	59 123,30	
Reprises provis. & transf. charges		
TOTAL IV	72 154,45	13 018,72

TOTAL DES PRODUITS (I + II + III + IV)	124 693 572,04	123 233 353,94
PERTE DE L'EXERCICE	0,00	0,00
TOTAL GÉNÉRAL	123 693 572,04	123 233 353,94

CRÉDITS PHOTOS

P. Paillard SEMITAG

A. Oudard SEMITAG

S. Blanchard SEMITAG

P. Jaillet

M. Moreau

CRÉATION

Agence PatteBlanche

www.patte-blanche.com

SEMITAG
Exploitant du réseau 

CS 70258 - 38044 Grenoble Cedex 9