



**SEMITAG**  
Exploitant du réseau *Tag*  
**RAPPORT**  
D'ACTIVITÉ  
**2014**

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

## 2014 EN UN CLIN D'ŒIL

---

### ÉDITO

---

### REPÈRES ET CHIFFRES-CLÉS

---

#### TEMPS FORTS 2014

L'extension du périmètre des transports urbains **12-13**

Le lancement de la ligne E **14-15**

Le nouveau réseau de bus **16-17**

---



#### AU PLUS PRÈS DE NOS CLIENTS

Une stratégie de communication centrée sur les clients et leurs besoins **20**

TAG sur les réseaux sociaux **21**

L'information voyageurs et le service commercial, clés du succès de la mise en place du nouveau réseau **22-24**

L'accessibilité des personnes à mobilité réduite, une préoccupation durable **25**

Métrovélo fête ses 10 ans **26-27**

#### UN RÉSEAU PERFORMANT

**30** L'offre de service

**31** La gestion technique et le parc

**32** La fréquentation du réseau

**33** Les Parkings-Relais, un nouveau concept



#### UNE ENTREPRISE DURABLE ET CITOYENNE

La qualité de service, le renouvellement des certifications **36**

La SÉMITAG : 1 447 personnes au service du réseau TAG **37**

La prévention et la lutte contre la fraude **38-39**

Le laboratoire d'expérimentation Grenoblois **40**

La Fondation TRANSDEV en soutien aux projets grenoblois **41**

#### GOVERNANCE ET RÉSULTATS DE LA SÉMITAG

**44** L'organigramme de l'Entreprise

**45** La répartition du capital social et le conseil d'Administration

**46-47** Les données financières de l'Entreprise

**48-50** Le compte de résultats et le bilan de l'exercice 2014



# 2014 EN UN CLIN D'ŒIL

JANVIER

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

FÉVRIER

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	

MARS

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30	31					

JUILLET

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

AOÛT

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
					1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30
31						

SEPTEMBRE

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

AVRIL

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30			

MAI

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

JUIN

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30					

OCTOBRE

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	

NOVEMBRE

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						

DÉCEMBRE

SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30	31			

## JANVIER

- 01** : Extension du territoire
- 03** : Smartpress
- 05** : Nouvelle version de Mobitrans
- 07-09** : Vœux avec le FCG
- 20** : Mise en service de 2 bus hybrides

## AVRIL

- 04** : Campagne « Agence de Mobilité »
- 17** : TAG débarque sur les réseaux sociaux

## FÉVRIER

- 18** : Début des essais ligne E

## MAI

- 25** : Métrovélo fête ses 10 ans
- 26** : Inauguration P+R Vif La Valonne

## MARS

- 02** : Campagne « Validez comme vous voulez »
- 14-15, 18-19** : Pic de pollution

## JUIN

- 03** : Remise des prix du Concours des poètes
- 16** : Campagne « ligne E »
- 16** : Création de l'identité sonore du réseau TAG
- 16** : Marche à blanc ligne E
- 28** : Inauguration de la ligne E et gratuité du réseau TAG

## JUILLET

- 01** : Numéro unique AlloTAG 04 38 70 38 70
- 02** : Campagne « Nouveau réseau »
- 13** : Tour de France
- 15** : Déploiement de l'information nouveau réseau
- 23** : 5 000<sup>e</sup> fan Facebook TAG

## OCTOBRE

- 08** : Renouvellement certification OHSAS 18000
- 16** : Journée Portes Ouvertes

## AOÛT

- 17** : Tacite reconduction et abonnements glissants
- 18/08 au 13/09** : Opérations terrain d'information
- 28** : Dauphiné Libéré : 8 pages consacrées au nouveau réseau
- 30** : Opération Grand'place

## NOVEMBRE

- 01** : Automatisation des Parkings-Relais
- 04** : Remise des prix Concours Message de Paix
- 05** : 1 000 twittos
- 22** : Soirée VIP Brûleurs de Loups
- 25** : Pic de pollution

## SEPTEMBRE

- 01** : Lancement du nouveau réseau
- 02** : 10 000<sup>e</sup> fan Facebook
- 05** : Inauguration du Carrefour de mobilité
- 14** : Mise en service du 5 000<sup>e</sup> Métrovélo
- 18** : Journée Plan de Déplacement Inter-Entreprise
- 18** : Inauguration de la ligne B
- 20** : JPR

## DÉCEMBRE

- 04** : Inauguration rame TFS renouvelée
- 10** : Fondation Transdev : Papillons de Charcot
- 10** : Père Noël Vert
- 17** : Opération Pédalez-Rechargez
- 19** : 500 abonnés tarification solidaire au match FCG

# RAPPORT D'ACTIVITÉ 2014

## ÉDITO



**E**n 2013, la SÉMITAG et son partenaire industriel, le groupe TRANSDEV, renouvelaient le contrat de délégation de service public qui les lie au SMTC durant 7 ans ½.

Après le temps des engagements viennent donc ceux de l'action et de la mise en œuvre des projets, qui vont profondément remodeler le réseau TAG, renforcer son attractivité et lui permettre d'atteindre 100 millions de voyages annuels. Acteur essentiel dans la mobilité quotidienne de milliers d'habitants de l'agglomération grenobloise, le réseau TAG évolue pour offrir de nouvelles solutions toujours mieux adaptées aux réalités et aux besoins, et favoriser le report modal vers des solutions alternatives à la voiture personnelle.

L'élargissement du périmètre desservi, la mise en service du premier tronçon de la ligne E, le prolongement de la ligne B sur la Presqu'île scientifique et la réorganisation

globale des lignes de bus sont autant de défis, pilotés par le SMTC et mis en œuvre par la SÉMITAG, qui font de 2014 une année exceptionnelle dans la vie du réseau TAG.

L'investissement et le professionnalisme des 1 500 femmes et hommes de notre entreprise, mobilisés depuis de nombreux mois à la concrétisation de ces projets, ont permis au réseau d'être présent aux rendez-vous qui ont jalonné cette année. Ainsi, nous sommes fiers de présenter cette publication de référence qui retrace l'activité de la SÉMITAG et les résultats du réseau TAG durant

cette année. Ce rapport d'activité constitue une formidable opportunité pour montrer notre capacité d'innovation, notre sens du service et nous encourage à poursuivre cette dynamique pour rendre la mobilité pour tous, toujours plus facile, à la hauteur de ce que peut espérer l'agglomération grenobloise. Nous vous souhaitons une bonne lecture.

**L'élargissement du périmètre desservi, la mise en service du premier tronçon de la ligne E, le prolongement de la ligne B sur la Presqu'île scientifique et la réorganisation globale des lignes de bus sont autant de défis, qui font de 2014 une année exceptionnelle dans la vie du réseau TAG.**

**APRÈS LE TEMPS DES  
ENGAGEMENTS VIENNENT  
DONC CEUX DE L'ACTION  
ET DE LA MISE EN ŒUVRE  
DES PROJETS**

**Yannick Belle**  
Président de la SÉMITAG

**Luc Egoumenides**  
Directeur général de la SÉMITAG

# REPÈRES ET CHIFFRES-CLÉS 2014

## LE RÉSEAU TAG



**81 349 000**

VOYAGEURS ANNUELS



**182**

VOYAGES/AN/HABITANT

## L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE



**49**

COMMUNES



**450 000**

HABITANTS



**541** km<sup>2</sup>

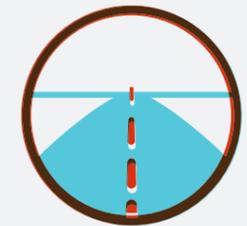
DE SUPERFICIE



Plus de

**290 000**

VOYAGES/JOUR EN MOYENNE



**17 106 000** km

PARCOURUS/AN

## LA SÉMITAG



**1 447**

SALARIÉS



**849**

CONDUCTEURS

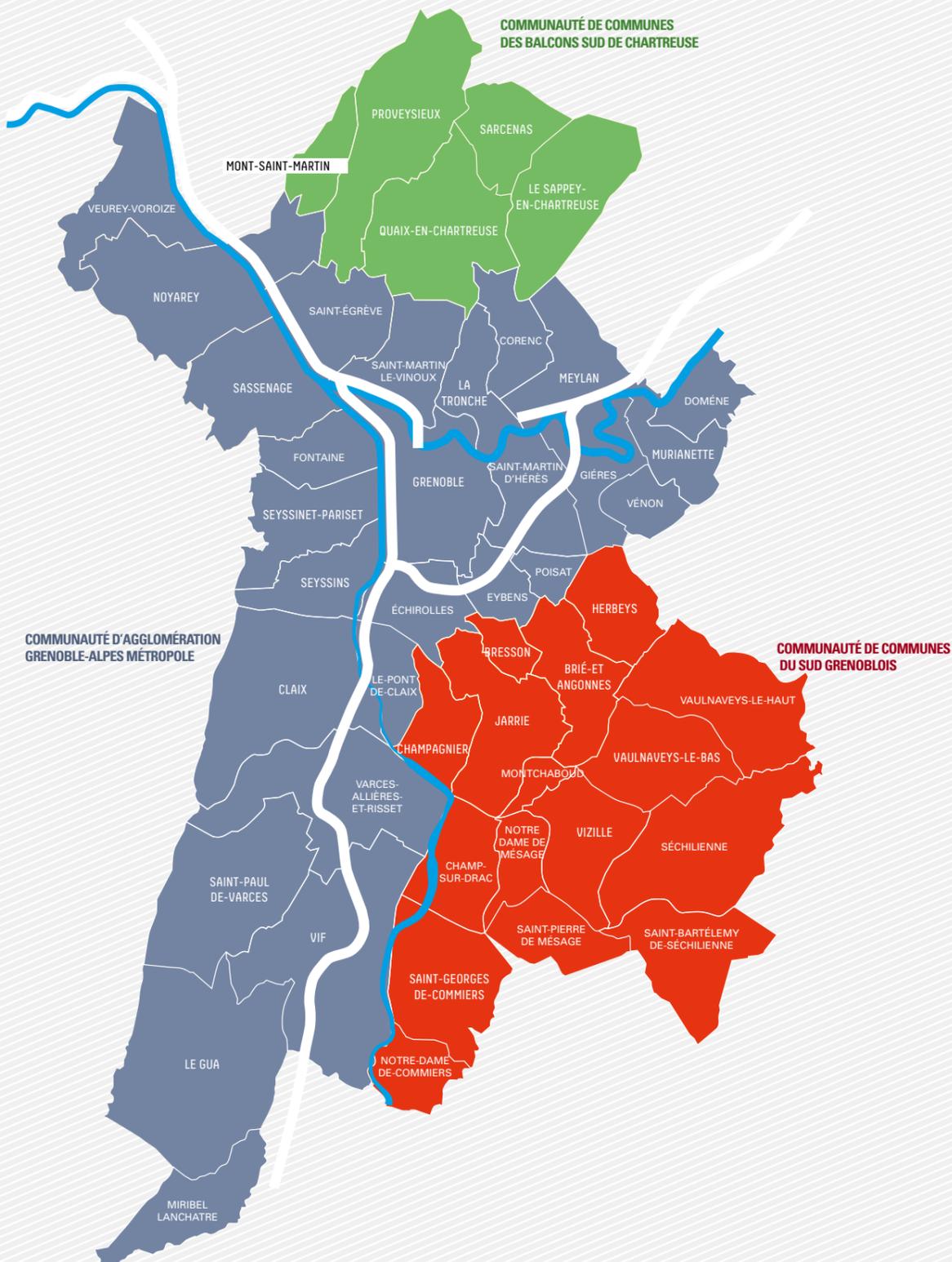


**66 216 000**

DÉPLACEMENTS ANNUELS



# TEMPS **FORTS** 2014

PÉRIMÈTRE DE L'AGGLOMÉRATION GRENOBLOISE AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014

1

# L'EXTENSION DU PÉRIMÈTRE DES TRANSPORTS URBAINS

AU 1<sup>ER</sup> JANVIER 2014,  
21 NOUVELLES  
COMMUNES DESSERVIES

**D**epuis le 1<sup>er</sup> janvier 2014, avec la fusion de 3 intercommunalités (Communauté d'agglomération Grenoble-Alpes Métropole, Communauté de communes du Sud Grenoblois et Communauté de communes des Balcons Sud de Chartreuse), le réseau TAG dessert 21 nouvelles communes. Il s'agit de la plus importante extension de territoire depuis la création du SMTC en 1973, qui comptait alors 23 communes.

*De facto*, sur ce nouveau périmètre, le SMTC devient autorité organisatrice des transports et à ce titre, intègre au réseau TAG, les lignes 3330, 3331, 3332, 3333, 6050 et 7140, les 17 services scolaires, les Parkings-Relais de Vizille et Brié-et-Angonnes.

Pour la clientèle, le bénéfice principal concerne la tarification, puisque, au même titre que les 28 communes précédemment desservies, toutes les lignes TAG et *Transisère* pour des trajets internes à l'agglomération, sont accessibles à la tarification urbaine. Des valideurs sont installés dans les véhicules circulant sur ces lignes.

Pour accompagner ce changement, la SÉMITAG, en collaboration avec le SMTC, a mis en place une campagne d'information et de communication fin 2013, portant sur différents axes :

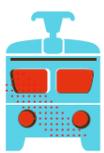
- l'ensemble des arrêts matérialisés par un poteau ou un abribus sont habillés aux couleurs du réseau TAG,

- les supports d'information (plans de réseau, fiches horaires, site tag.fr) sont mis à jour pour intégrer les nouvelles dessertes urbaines,
- des supports d'information spécifiques sous la forme de « Zcards » pratiques sont conçus et distribués à l'ensemble des habitants de ces communes,
- un totem d'information, assorti d'une communication institutionnelle, est déployé dans les mairies, associations, lieux de vie, établissements scolaires, dans les 21 communes,
- une réunion publique s'est tenue à Vizille fin décembre pour présenter le dispositif d'information aux habitants et répondre à leurs interrogations.



2

## LE LANCEMENT DE LA LIGNE E

5<sup>e</sup>

LIGNE DE TRAMWAY

3<sup>e</sup>

POSITION NATIONALE

45 000  
VOYAGEURS QUOTIDIENS

14

RAMES RÉNOVÉES

100%  
ACCESSIBLE AUX PERSONNES  
À MOBILITÉ RÉDUITE

**D**epuis 1987 et son retour dans le paysage grenoblois après 35 ans d'absence, le tramway est redevenu incontournable, plébiscité par des centaines de milliers de voyageurs chaque année ; il est devenu, outre un moyen de transport rapide et fiable, l'une des meilleures solutions pour désengorger la circulation de nos cités, créer du lien social entre les quartiers, favoriser la requalification urbaine des axes de circulation, participer à la vitalité économique du territoire.

**Le tramway fait désormais partie intégrante de notre territoire et la mise en service de la 5<sup>e</sup> ligne de tramway, la ligne E, place le réseau TAG en 3<sup>e</sup> position nationale en nombre de lignes.**

Cette nouvelle ligne de tramway propose de nombreux avantages pour notre clientèle et ce sont près de 45 000 voyageurs qui l'emprunteront quotidiennement lorsque les 2 tronçons seront en service.

Le premier tronçon de la ligne E reliant Grenoble Louise Michel à Saint-Martin-le-Vinoux Hôtel-de-Ville est mis en service et inauguré le samedi 28 juin 2014. À cette occasion, le réseau TAG est gratuit durant 2 jours. Les travaux se poursuivent sur la partie nord pour une mise en service prévue à l'été 2015.

L'arrivée de la nouvelle ligne E nécessite la mise en circulation de 14 rames de tramway supplémentaires. À l'achat de rames neuves, le SMTC privilégie la rénovation et la modernisation de 14 rames TFS de première génération. Le chantier est mené par le groupement Bombardier-ACC à Clermont-Ferrand au cours de l'année 2014, avec une première rame livrée le 4 juin. Ces nouvelles rames TFS équipent au fur et à mesure la ligne E après l'obtention des habilitations nécessaires.



Parmi les éléments de rénovation :

- une révision des planchers et de la structure du tramway,
- l'ajout de girouettes latérales extérieures pour indiquer la destination des rames,
- des nouveaux phares à leds,
- des boutons d'appel pour entrer en communication avec le conducteur,
- des signaux visuels et sonores lors de la fermeture des portes,
- des écrans multimédias larges au niveau de chaque porte,
- la climatisation.

Afin de faciliter l'accès aux plateformes et favoriser l'accessibilité des personnes à mobilité réduite, l'aménagement intérieur est amélioré grâce à l'élargissement des escaliers et la mise en place de nouvelles barres de maintien plus pratiques, permettant une capacité augmentée de 16 places par rapport aux anciennes.

**L'arrivée de la nouvelle ligne E nécessite la mise en circulation de 14 rames de tramway supplémentaires. À l'achat de rames neuves, le SMTC privilégie la rénovation et la modernisation de rames TFS de première génération.**



3

## LE NOUVEAU RÉSEAU DE BUS

**L**e lundi 1<sup>er</sup> septembre marque le deuxième rendez-vous que le réseau TAG fixe à ses clients pour poursuivre sa mutation, sans doute le plus important, celui qui marque durablement les esprits.

À cette date, la ligne B de tramway est prolongée de 1,8 km, sur la Presqu'île scientifique, avec deux nouvelles stations créées au-delà de son terminus actuel Cité Internationale : CEA Cambridge et Grenoble Presqu'île.

**Cette nouvelle portion dessert un secteur clé de l'agglomération grenobloise, avec 3 500 habitants et 15 000 employés et étudiants.** Elle s'intègre au vaste réseau de transports en commun de l'agglomération grenobloise dont

elle est une articulation stratégique de son maillage, en reliant directement le Pôle Scientifique, le Centre-Ville de Grenoble, le Pôle de Santé de La Tronche et le Domaine Universitaire. La ligne B est inaugurée le 18 septembre 2014 dans le cadre de la Journée de la Mobilité Durable.

**Dans le même temps, l'agglomération accueille un nouveau réseau de bus, rajeuni, réorganisé et clarifié, marquant ainsi un moment important de son histoire.** Organisé en 3 niveaux de lignes CHRONO, PROXIMO et FLEXP aux quels s'ajoutent les services complémentaires, ce nouveau réseau dessert désormais 99 % des habitants de

l'agglomération, constituant un formidable levier pour favoriser la mobilité de tous, renforcer l'attractivité du réseau TAG et convaincre de nouveaux clients.

### **6 LIGNES CHRONO :**

Grâce au succès rencontré par la première ligne CHRONO, testée entre Meylan et Grenoble depuis janvier 2012, le label est généralisé pour 5 nouvelles lignes à haute qualité de service, identifiables par la lettre « C » précédant le numéro de ligne (C1 à C6) :

- des itinéraires directs et rapides entre les grands équipements et quartiers denses de l'agglomération,
- une fréquence entre 4 et 10 minutes permettant un affichage allégé des horaires,

- des périodes de fonctionnement simplifiées avec une offre constante du lundi au vendredi, y compris pendant les petites vacances scolaires,
- une desserte de soirée attractive jusqu'à 1 h 30, 7 jours sur 7 toute l'année, pour favoriser les déplacements de loisirs (cinémas, restaurants...),
- plus de bus circulant le dimanche avec des fréquences moyennes de 20 minutes.

Les lignes CHRONO sont exploitées par des bus relookés pour une visibilité renforcée.

Leurs principaux arrêts sont progressivement équipés de bornes d'information en temps réel et de distributeurs automatiques de titres, à l'instar des stations de tramway.

### **12 LIGNES PROXIMO :**

Numérotées de 11 à 22, les lignes PROXIMO assurent la desserte des communes ou des quartiers périphériques de Grenoble.

Avec une fréquence de 7 à 15

minutes en heures de pointe, leurs itinéraires sont ajustés pour assurer des dessertes complémentaires aux lignes Tramway et CHRONO, avec lesquelles elles sont en correspondances aux principaux arrêts du réseau.

### **28 LIGNES FLEXP :**

Sous le label FLEXP, numérotées de 40 à 69, ces lignes rassemblent l'ensemble des dessertes des secteurs moins denses de l'agglomération, parmi lesquelles les Navettes, Ami'bus, FLEXP F0, F1 et F2, lignes 3330, 3331, 3332, 3333, 6050 et 7140...

Accessibles à tous les voyageurs, avec la tarification TAG en vigueur, ces lignes fonctionnent en services réguliers ou sur réservation. Les réservations s'effectuent jusqu'à 2 heures avant le déplacement, sur le site tag.fr ou auprès du service AlloTAG.



## FOCUS SUR LES LIGNES FLEXP

Le service FLEXP répond aux principes de desserte locale fine de rabattement. Il est adapté aux besoins de transport des zones peu denses. L'offre présente un service mixte de desserte régulière et de transport sur réservation, aux conditions tarifaires du réseau général.

Le service FLEXP est donc légitimé par de la modularité et de la souplesse de mise en œuvre.

Exploitées en sous-traitance, les lignes FLEXP offrent une prestation de qualité qui garantit une desserte optimale des secteurs pour lesquels la demande est diffuse. Leur vocation est de servir une clientèle captive en participant au décloisonnement du territoire et à la valorisation de la compétence du SMTIC :

- La déclinaison « sur-mesure » du concept FLEXP offre un lien avec le réseau armature TAG et permet une harmonisation du service offert, sur l'ensemble des territoires tout en adaptant la consistance de l'offre et le budget consacré au poids de population desservie.
- Les lignes FLEXP conjuguent services réguliers et services virtuels sur réservation. Avec des possibilités de réservation seulement deux heures avant le

démarrage d'une course et ce 24 heures sur 24, le transport sur réservation présente un caractère innovant par une réactivité accrue. Le transport sur réservation est commandé par un simple appel téléphonique ou par internet.

- L'activité est confiée en sous-traitance, les enjeux en termes de qualité de service et d'impact environnemental restant une préoccupation de la SÉMITAG.

- Grâce à du mobilier urbain implanté sur l'ensemble du territoire, le réseau TAG affiche ses couleurs et permet une valorisation de l'identité du SMTIC. La compilation sur un support unique de l'information de la mobilité sur ces secteurs géographiques participe positivement à la nouvelle dynamique métropolitaine.

28 lignes FLEXP maillent le territoire de l'agglomération en offrant une connexion avec les lignes structurantes du réseau. Le transport sur réservation devient ainsi un produit « mobilité » à part entière qui a su séduire une nouvelle clientèle : 2 000 adhérents à ce service, 45 % de réservation sur internet, 130 voyages par jour. Les avantages sont multiples : des véhicules plus petits adaptés au nombre de voyageurs (2,2 voyageurs par course en moyenne), l'itinéraire est limité aux seuls arrêts fréquentés et lorsqu'il n'y a pas de réservation, aucun moyen d'exploitation n'est engagé (22 % des courses sont déclenchées).



**AU PLUS**  
PRÈS DE NOS  
**CLIENTS**

# UNE STRATÉGIE DE COMMUNICATION CENTRÉE SUR LES CLIENTS ET LEURS BESOINS

## LA VALORISATION DES PRODUITS ET SERVICES TAG



L'ambition portée par la SÉMITAG en 2014 est d'encourager les habitants de l'agglomération à faire le choix des transports en commun dans leurs déplacements et de leur apporter une qualité de service optimale pour les conforter dans leur choix et les fidéliser.

Outre les campagnes annuellement récurrentes, telles que les vœux ou les fêtes de fin d'année, la stratégie de communication est rythmée par 3 axes qui vont permettre d'entretenir avec les voyageurs, une relation de qualité basée sur l'information, l'animation et la valorisation de l'offre TAG.

**Les nouveaux services :** cette année, après la campagne de vœux visant à présenter les projets à venir, l'accent est mis sur les nouveaux services proposés aux voyageurs : les agences TAG deviennent des agences de Mobilité, où l'ensemble des produits dédiés à la mobilité dans l'agglomération sont disponibles, et un nouveau service de divertissement « Smartpress » permettant d'accéder gratuitement à du contenu presse via son smartphone pour agrémenter le parcours sur les lignes TAG.

**Rappeler le bien vivre ensemble :** tout au long de l'année, différentes opérations d'animations sont mises en place avec des visites des dépôts, notamment lors des journées portes ouvertes ou différents concours tels que le « concours des poètes ». Il s'agit de sensibiliser les voyageurs sur le mieux vivre ensemble. Nous relayons ce thème à travers une campagne relative au rappel des règles de validation réalisée en mars 2014 « Validez comme vous voulez, mais surtout validez ! ».

**Le nouveau réseau fait l'objet d'une communication 360° afin de mobiliser l'ensemble des points de contact client pour cette « révolution ».**

**Le nouveau réseau :** le nouveau réseau fait l'objet d'une communication 360° afin de mobiliser l'ensemble des points de contact client pour cette « révolution ». Street-marketing, emailings, communication digitale, spots radio, affichages urbain et réseau, flancs de bus, habillages de tramway, insertions presse, information locale... l'ensemble des supports de communication sont déployés avant le lancement du nouveau réseau, annoncé en 2 temps avec le pré-lancement pour la mise en service de la ligne E puis le déploiement en septembre du nouveau réseau bus.

### LA CONQUÊTE DE NOUVEAUX CLIENTS :

Afin de répondre aux enjeux de hausse des recettes et de la fréquentation fixés par le contrat de délégation de service public qui lie la SÉMITAG et le SMTC, une nouvelle organisation dédiée aux clients a été mise en place. L'objectif affiché est de promouvoir, capter et provoquer l'adhésion du nouveau réseau en se structurant autour de 3 périmètres :

- B2B avec les entreprises ayant souscrit un PDE,
- B2B2C avec le réseau de distribution « Relais TAG »,
- B2C dédié au grand public.

Ainsi, des opérations d'animations sur sites à forte fréquentation (entreprises, centres commerciaux, marchés, etc.), des mailings, par exemple ceux envoyés aux nouveaux arrivants de l'agglomération, ou encore des jeux-concours pour collecter des données clients, sont mis en place pour aller à la rencontre de nouveaux prospects.

# TAG SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX

Le 17 avril 2014, 117 ans après le lancement des 2 premières lignes de tramway, le réseau TAG se lance sur les réseaux sociaux en ouvrant une page Facebook et un compte Twitter, les 2 réseaux sociaux les plus utilisés en France et complémentaires dans les usages. Avec un potentiel de 190 000 personnes inscrites dans l'agglomération grenobloise, Facebook permet de communiquer à grande échelle auprès d'un public élargi et d'inventer un nouveau mode de relations plus interactif.

Pour mener à bien ce projet, une personne dédiée au « Community Management » est formée et gère au quotidien la présence du réseau sur les médias sociaux. Nouveau vecteur de communication pour l'entreprise, cette présence vise à soutenir la stratégie commerciale et accroître le nombre de voyageurs sur le réseau TAG tout en améliorant la relation client.

Un autre objectif est d'accompagner nos clients dans les changements du réseau du 1<sup>er</sup> septembre. Nous utilisons le principe des publications sponsorisées pour relayer le lancement de la ligne E et de notre nouveau réseau bus, qui présente un rapport qualité/prix avantageux.

Accompagnée d'un prestataire grenoblois, la stratégie digitale est définie en amont du lancement et adaptée à chacun des deux réseaux retenus, leurs utilisations étant différentes. Sur Facebook, une publication quotidienne aborde différents thèmes (informations pratiques, histoire, actualités du réseau, Infotrafic : lors de perturbations d'ampleur, idées sorties...) et sur Twitter, l'information en temps réel relaye le trafic du réseau et l'actualité. Pour chaque réseau, des réponses mesurées et adaptées sont systématiquement apportées aux questions et réclamations.

**Avec 1 000 fans atteints sur Facebook le premier jour, le lancement est une réussite. Après plusieurs mois, les clients apprécient cette présence de TAG sur les réseaux sociaux et reconnaissent en ce nouveau canal une meilleure communication et interaction. Les perspectives de développement pour les mois à venir se tournent vers l'ouverture d'un compte Instagram et d'une chaîne YouTube.**





# L'INFORMATION VOYAGEURS ET LE SERVICE COMMERCIAL,

## CLÉS DU SUCCÈS DE LA MISE EN PLACE DU NOUVEAU RÉSEAU

L'information est au cœur des nouvelles mobilités et accompagne au quotidien les déplacements des milliers de voyageurs transportés chaque jour. Le lancement du nouveau réseau en septembre 2014 est un pari ambitieux dans lequel l'information aux voyageurs contribue largement pour expliquer les changements et leurs bénéfices, rendre le nouveau réseau accessible à tous et faciliter les déplacements.

Un vaste dispositif est ainsi déployé sur l'année 2014, entre avril et octobre, pour accompagner et réussir le passage au nouveau réseau :

- une campagne d'information affichée à tous les arrêts,
  - l'édition d'un guide pratique du nouveau réseau,
  - une diffusion en boîtes aux lettres,
  - des kiosques d'information aux principaux arrêts,
  - une évolution des différents supports d'information, la refonte et la simplification de la charte graphique (signalétique des arrêts, plans du réseau, plans de lignes, fiches horaires...),
  - l'édition d'un nouveau plan du réseau édité en deux versions représentant l'ensemble de l'offre de transport,
  - l'équipement en signalétique de tous les arrêts du réseau TAG (abribus, poteaux d'arrêt et balises *Transisère*).
- Ainsi, plus de 1 500 arrêts sont équipés d'une information temporaire dès le 15 juillet, puis de la nouvelle signalétique et des nouvelles informations concernant l'offre de transport (plans, horaires, tarifs...) dès le 25 août.

Parallèlement, tous les véhicules sont également équipés des nouveaux dispositifs d'information (plans de ligne et schématiques).

Considérant que rien ne remplace le contact humain pour la compréhension et l'adhésion des clients, la SÉMITAG a, parallèlement aux supports d'information, organisé une importante opération de terrain : 150 personnels de la SÉMITAG et du SMTC, de tout service, accompagnés de 100 étudiants spécifiquement recrutés pour l'occasion, se relayent du 25 août au 13 septembre sur 11 secteurs de l'agglomération, afin de délivrer une information personnalisée sur les changements de lignes et distribuer les supports d'information.

Ce dispositif d'envergure représente 2 000 heures de présence avec des résultats encourageants puisque, selon le panel web réalisé en mars 2015 auprès de 1 000 personnes :

- 99 % des clients et 64 % des non-clients se déclarent être préalablement au courant des changements sur le réseau au 1<sup>er</sup> septembre,
- 85 % des personnes interrogées connaissent précisément leur itinéraire lors de leur première utilisation,
- 58 % des personnes interrogées remarquent la présence des agents sur le terrain durant l'été.



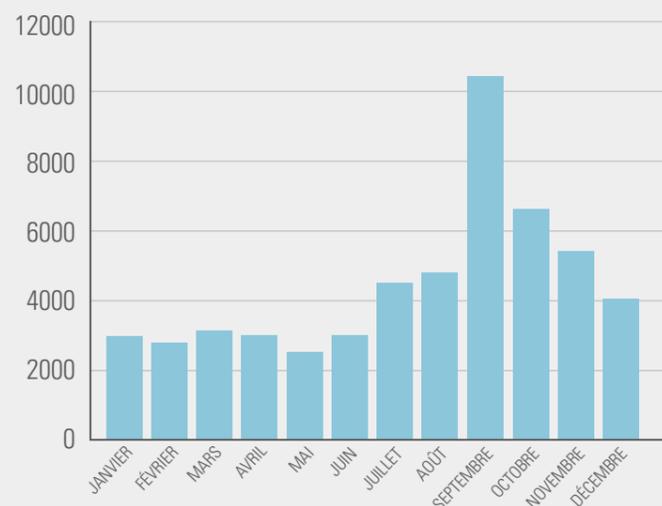
## UN SERVICE COMMERCIAL EN PREMIÈRE LIGNE :

La mise en place du nouveau réseau crée nécessairement des changements d'habitudes auprès des clients et les conseillers en mobilité, dans les 3 agences M et au service AlloTAG, sont en première ligne pour répondre aux demandes d'information mais également aux réclamations.

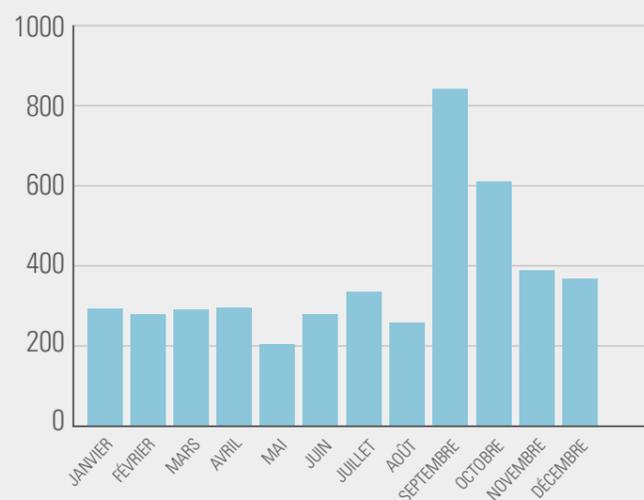
Les statistiques du service AlloTAG montrent en effet une forte augmentation des demandes en septembre avec plus de 10 000 appels reçus, ce qui représente 2 à 3 fois l'activité d'un mois « normal ». Progressivement, à partir d'octobre, le nombre d'appels tend à retrouver des moyennes habituelles.

Au niveau des réclamations, le mois de septembre connaît également un pic important avec près de 850 enregistrements contre moins de 300 sur un mois « normal ». 343 d'entre elles concernent le nouveau réseau, sur des aspects d'horaires, de ponctualité, de correspondances ou d'itinéraires de lignes. Ces réclamations sont souvent des demandes de précisions quant aux changements induits et trouvent une réponse personnalisée au besoin d'information. Les réclamations retrouvent un niveau standard dès le mois de novembre.

### DEMANDES AU SERVICE ALLOTAG



### NOMBRE DE RÉCLAMATIONS ENREGISTRÉES



# L'ACCESSIBILITÉ DES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE, UNE PRÉOCCUPATION DURABLE

**D**epuis près de 40 ans, la SÉMITAG s'engage aux côtés du SMTC pour la mise en accessibilité de son réseau.

Fonctionnant à la demande par minibus, le service PMR connaît notamment un réel succès auprès des bénéficiaires puisqu'il réalise près de 43 000 voyages en 2014, soit + 50 points par rapport à 2003 (année référence pour l'accès aux personnes en difficultés déambulatoires avec application de la tarification générale du réseau).

Parallèlement, sur le réseau « général » (c'est-à-dire les lignes Tramway, CHRONO, PROXIMO, FLEXO), de nombreux investissements sont réalisés annuellement afin de rendre accessibles les points d'arrêt, le matériel roulant et les supports d'information.

La fréquentation des personnes en fauteuil roulant ne cesse d'augmenter avec une moyenne de près de 600 voyages quotidiens comptabilisés.

En 2014, le réseau poursuit sa mise aux normes d'accessibilité avec la réalisation de 10 quais accessibles. Au 31 décembre, 93 % des points d'arrêt du réseau Tramway, CHRONO et PROXIMO sont accessibles ou compatibles.

Le déploiement du nouveau réseau au 1<sup>er</sup> septembre est par ailleurs l'occasion de rendre accessible une grande partie des lignes FLEXO : 25 d'entre elles sont équipées de véhicules avec un emplacement pour fauteuil roulant.

Conformément à l'arrêté du 3 mai 2007, les véhicules de plus de 22 places sont désormais accessibles (plancher bas, 1 place UFR, girouettes, annonces visuelles et sonores).





# MÉTROVÉLO FÊTE SES 10 ANS

*Une croissance qui ne cesse de s'accélérer*

**E**n 2014, Métrovélo ne cesse une nouvelle fois de surprendre les habitants de l'agglomération et de battre des records. Le célèbre vélo jaune connaît un succès grandissant depuis sa création.

10 ans plus tard, le service met en circulation son 5 000<sup>e</sup> Métrovélo. Premier service de location lancé en France, il est aujourd'hui le 2<sup>e</sup> en nombre de vélos après Paris. Avec 8 400 clients en 2014, le service enregistre une augmentation de + 16,5 points par rapport à 2013 et de + 28,8 points par rapport à 2012.

**Au total, 1 514 988 millions journées de location sont totalisées (+ 26,4 points), ce qui représente 4 150 vélos loués chaque jour ! Il s'agit d'un nouveau record atteint, avec + 316 413 jours de location par rapport à 2013 et + 992 146 par rapport à 2010.**

Du côté des consignes, une légère hausse du nombre de contrats est observée (778 en 2014 contre 736 en 2013). En revanche, ce service de stationnement, offrant 658 places dans 7 consignes collectives, est essentiellement utilisé pour les déplacements domicile-travail en complément d'autres modes de transport.

**La croissance du service est également soutenue par la commercialisation de l'ensemble des services Métrovélo dans les agences de Mobilité.** L'agence Grand'place est la dernière à se faire le relais du service en mars 2014 après l'ouverture de StationMobile en 2012 puis de l'agence Centre-Ville en 2013. Dernier temps fort en décembre autour du réseau de points de vente Métrovélo, l'agence Métrovélo Gare s'est installée provisoirement sur le parvis de la Gare en raison des travaux de rénovation de la gare SNCF de Grenoble. Une occasion de rendre le service encore plus visible !

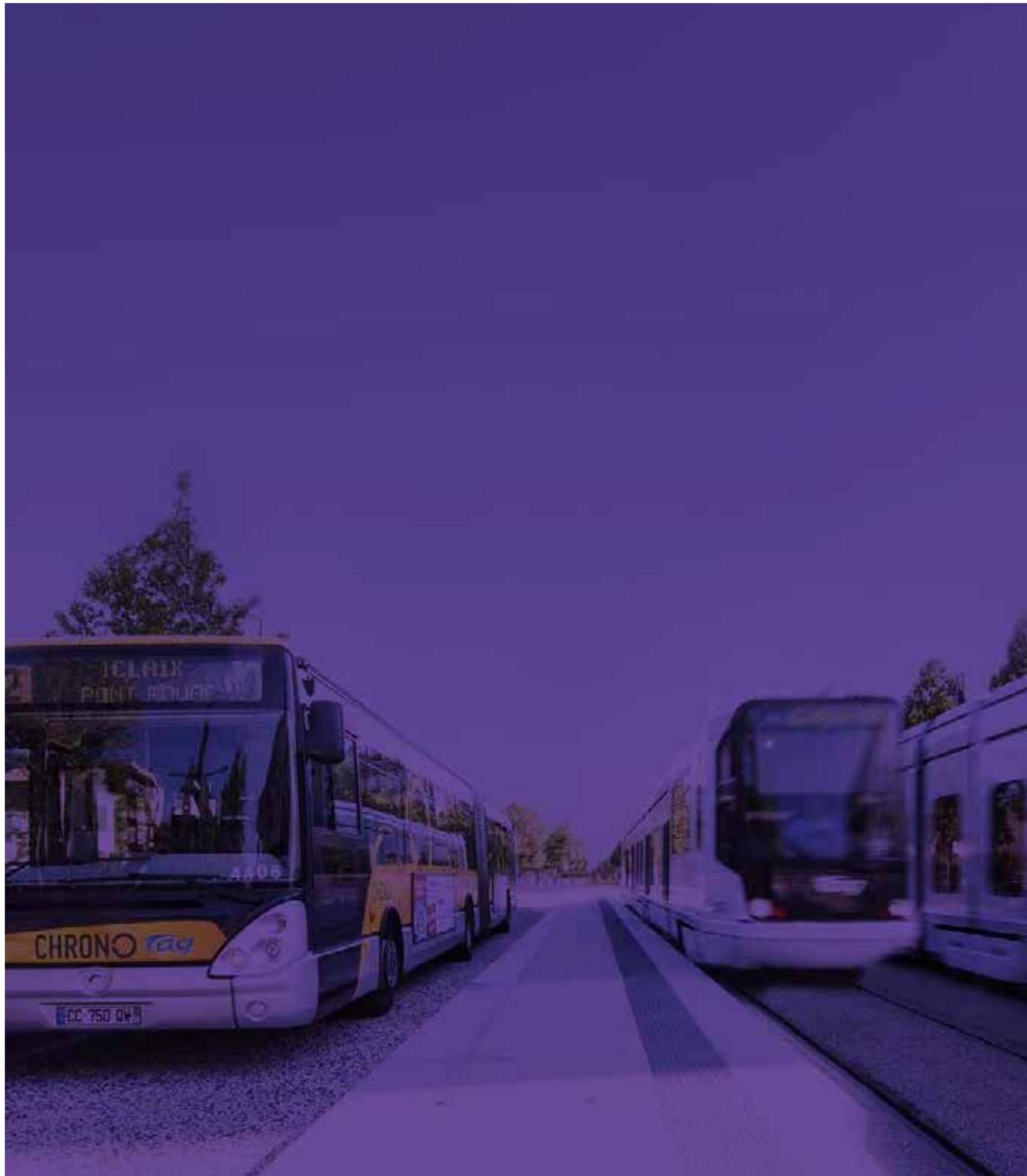
## DE NOMBREUX TEMPS FORTS RYTHMANT L'ACTIVITÉ DU SERVICE

Plusieurs événements ponctuent l'animation du service afin de soutenir la relation client et de recruter de nouveaux abonnés :

- Cette dixième année est l'occasion, à travers un grand événement place Verdun à Grenoble, le 25 mai, de remercier les clients Métrovélo de leur fidélité. Près de 1 500 personnes participent aux animations proposées à tous gratuitement.
- En septembre, le service Métrovélo présente son 5 000<sup>e</sup> Métrovélo à l'occasion du Vélotour. 50 vélos en « édition limitée » revisitent les couleurs du service avec une robe noire « animal ». Ce nouvel habillage reçoit un fort engouement puisque les 50 vélos sont loués en quelques jours.
- La pratique du vélo est également mise au service du bien être cette année en proposant à 35 participants, 6 stages sécurité, d'avril à octobre, pour se remettre en selle ; les Nuits des vélos jaunes continuent également d'illuminer la ville avec plus de 50 visites pour cette 3<sup>e</sup> édition.
- À 45 reprises, soit presque 2 fois plus qu'en 2013, l'agence mobile va à la rencontre des habitants pour promouvoir le service. Cette année, avec l'élargissement du périmètre de transport de l'agglomération grenobloise, Métrovélo met un point d'honneur à se faire découvrir dans les nouveaux territoires.
- Dernier événement phare de l'agenda avec l'opération « Pédalez-Rechargez » organisée place Félix Poulat à Grenoble, en décembre, via une initiative « écolo-high tech » qui invite les habitants à recharger leur téléphone en pédalant.

**Ces nombreuses animations démontrent que Métrovélo est avant tout un service de proximité qui va à la rencontre de ses utilisateurs. Que ce soit pour aller au travail ou tout simplement pour se balader, il est devenu incontournable dans les rues de l'agglomération et s'intègre de façon de plus en plus prégnante dans la chaîne de déplacements.**





**UN RÉSEAU  
PERFORMANT**



## L'OFFRE DE SERVICE

L'offre totale s'établit à 17 106 millions de kilomètres pour l'année 2014. Ce chiffre marque une progression de + 4,5 points par rapport à l'année dernière.

### Description des évolutions d'offre de janvier à juin :

- Ligne A : remplacement du renfort de journée (LVH+) prévu jusqu'au 28 février par une offre journée normale (LVH) dès le 6 janvier, à la suite de difficultés de régularité.
- Intégration au réseau TAG des lignes Transisère 3330, 3331, 3332, 3333, 6050 et 7040.
- Coupure de la ligne B à compter du 28/04 au 15/08 entre les stations Palais de Justice et Cité Internationale pour les travaux de raccordement de l'extension.

### Description des évolutions d'offre en juin :

- À partir du 29 juin, l'ancienne ligne 1 est remplacée par :
  - la ligne Ebus entre Fontanil Croix de la Rochette et Saint-Martin-le-Vinoux Hôtel-de-Ville,
  - la ligne E entre Saint-Martin-le-Vinoux Hôtel-de-Ville et Grenoble Louise Michel,

- des nouvelles lignes 1 entre Grenoble Louise Michel et Claix Pont Rouge, et 17 via Claix Pont-Rouge.

- En soirée, les lignes Noctibus N1 et N3 sont remplacées par les lignes 1, Ebus et E.
- Le 30 juin, création des lignes FLEVO F55 et F56 entre Clémencières et Saint-Martin-le-Vinoux Hôtel-de-Ville / Casamaures Village.

### Description des évolutions d'offre le 1<sup>er</sup> septembre :

- Mise en œuvre du réseau bus associé au développement du réseau tramway :
  - 6 lignes CHRONO (offre égale toute l'année, fréquence constante toute la journée et fonctionnement jusqu'à 1 h 30 du matin),
  - 12 lignes PROXIMO : desserte de proximité, en rabattement sur le réseau structurant,
  - 26 lignes FLEVO : desserte des secteurs peu denses de l'agglomération, en rabattement sur le réseau structurant,
  - Services scolaires : adaptation de l'offre et des itinéraires en lien avec le nouveau réseau 2014.
- Extension de la ligne B de Cité Internationale à Presqu'île, inaugurée le 18 septembre.

### Description des évolutions d'offre en automne :

- Mise en place de renforts d'offre lignes 11, 13, 20, C4, C5.
- En novembre et décembre, modification des services FLEVO avec l'adaptation des horaires sur les lignes 43, 50, 51, 52, 61, 62 et 63, et la modification d'arrêts sur les lignes 43, 56, 61, 67 et 69.

### TRAVAUX DE TRAMWAY :

LES TRAVAUX DE TRAMWAY SONT MOINS IMPACTANT EN 2014 QU'ILS NE L'ONT ÉTÉ EN 2013. TOUTEFOIS, PLUSIEURS OPÉRATIONS PONCTUELLES SONT PROGRAMMÉES TOUT AU LONG DE L'ANNÉE ET NOTAMMENT SUR LES LIGNES A, B ET C.

# LA GESTION TECHNIQUE ET LE PARC

**A**u 31 décembre 2014, le parc de véhicules du réseau TAG est constitué de 405 véhicules, répartis de la manière suivante :

- 102 rames de tramway,
- 48 bus articulés,
- 207 bus standards,
- 23 minibus (hors navettes CEA),
- 25 véhicules affrétés (hors lignes FLEVO et services scolaires).

En début d'année, l'âge moyen du parc de bus (standards et articulés) est de 11,83 ans, celui du parc de tramways (hors 14 rames de réserve) à 14,05 ans.

2014 est marquée au niveau du parc de matériel roulant par le lancement d'un important programme de rénovation et d'amélioration des bus et tramway permettant de répondre aux enjeux du futur nouveau réseau :

- Démarrage en juillet de l'opération de rénovation d'une partie du parc de bus au gaz permettant de garantir pour 5 années supplémentaires un haut niveau de fiabilité, disponibilité et confort.
- Changement à compter d'août de la livrée extérieure des autobus pour le nouveau réseau et le lancement des lignes CHRONO et PROXIMO.

- Mise en service en décembre sur la ligne E de la première rame TFS renouvelée comprenant changement de livrée, nouvel aménagement intérieur améliorant l'accessibilité et la capacité, amélioration du confort avec la mise en place d'une climatisation, renforcement de l'information voyageur avec la mise en place d'écran de grande largeur.

Deux nouveaux autobus hybrides sont également mis en service. Équipés du système Stop&Start qui coupe automatiquement le moteur diesel à l'arrêt du véhicule, ils préfigurent la technologie qui sera utilisée pour les 40 prochains bus dont la mise en service est prévue en 2015.

Du côté des infrastructures, les équipes techniques sont fortement mobilisées au cours du premier semestre par les essais et la mise en service de la partie sud de la ligne E, particulièrement complexe du fait de son maillage avec le tronçon commun des lignes A et B d'une part et avec la ligne C d'autre part, ainsi que l'extension de la ligne B sur la Presqu'île et l'aménagement du dépôt de Gières permettant d'exploiter les rames de la ligne E.

Deux nouveaux autobus hybrides sont mis en service. Équipés du système Stop&Start qui coupe automatiquement le moteur diesel à l'arrêt du véhicule, ils préfigurent la technologie qui sera utilisée pour les 40 prochains bus dont la mise en service est prévue en 2015.



# LA FRÉQUENTATION DU RÉSEAU

La fréquentation du réseau TAG affiche une progression globale de + 4,8 points par rapport à l'année dernière, avec 81,35 millions de voyages (77,60 millions de voyages en 2013). Nous précisons que cette donnée cumule la période « ancien réseau » de janvier à août et « nouveau réseau » de septembre à décembre.

L'année 2014 étant particulière sur le plan de l'offre de service, il convient donc de distinguer différentes périodes :

- un premier semestre dont le trafic reste stable,
- une fréquentation estivale qui fait un bond de + 8 points grâce entre autre à l'effet ligne E,
- une forte progression du trafic, de + 11 points, à partir du mois de septembre, liée au lancement du nouveau réseau (y compris ligne E).

Le ratio Voyages/Km du réseau TAG s'établit globalement à 5, constant par rapport à 2013.

Les analyses proposées se basent donc sur la période « nouveau réseau » :

## ANALYSE PAR LIGNES

À la suite de la mise en service de la ligne E et du prolongement de la ligne B, le réseau tramway global transporte, en décembre 2014, 65 % des voyages quotidiens. Cette proportion est en progression de 5 points, qui confirme l'intérêt de la clientèle pour ce mode et son efficacité dans la mobilité grenobloise.

Le premier tronçon de la ligne E affiche des résultats encourageants, avec un trafic de 20 200 voyages quotidiens sur une journée-type de semaine. Son ratio Voyages/Km est de 13,8 qui la place directement en 2<sup>e</sup> position des lignes de tramway après la ligne A.

Les 6 lignes CHRONO C1 à C6 regroupent 16 % du trafic du réseau, les 12 lignes PROXIMO 19 % (hors ligne EBus). La ligne 12 est ainsi la ligne de bus la plus fréquentée du réseau avec près de 15 000 voyages par jour.

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

Les résultats détaillés par lignes sont présentés dans le Rapport Trafic 2014.

## ANALYSE PAR TITRES

- La part des abonnements mensuels et annuels dans la fréquentation payante du réseau TAG se situe à 70 % en 2014. Les titres « Grenadine » (scolaires) restent les abonnements les plus vendus et utilisés.
- Parallèlement, la part des titres à décompte (« 1 Voyage », « 10 Voyages » et « 30 Voyages ») continue à diminuer : 33 % en 2009, 27 % en 2010 et 25,4 % en 2011, 25 % en 2012, 24 % en 2013 et 23 % en 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 1,5 % des déplacements payants en 2014 (équivalent à 2013). Le nombre d'abonnés moyens mensuels passe ainsi de 2 367 en 2013 à 2 551 en 2014, soit un accroissement de 7,8 points. Déjà en 2013, les ventes d'abonnements combinés étaient en progression, ce

qui montre l'intérêt croissant de ces solutions multimodales proposées aux habitants des zones éloignées travaillant dans l'agglomération grenobloise.

• La montée en puissance de la première Tarification Solidaire et l'arrivée de la seconde renforcent le poids des titres bénéficiant de ce système. Le trafic solidaire représente 23 % du trafic valide en décembre 2014 et 30 % des quantités d'abonnements payants vendus. Le seuil de quotient familial donnant accès à la tarification solidaire reste fixé à 640, mais les seuils des tranches 1 et 2 sont revus.

## 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 évasion de recettes (absence de titre) et la non validation (voyageurs possédant un titre non validé systématiquement).

Celle de 2014 fait apparaître une progression de + 2,6 points du taux de ces irrégularités, qui passe de 8,7 % en 2013 à 11,6 % en 2014. Cette évolution concerne tous les modes de transport. La non-validation est en légère baisse de 15,3 % à 14,9 % induite par une diminution sur le tramway et les lignes exploitées avec des bus articulés.



# LES PARKINGS-RELAIS UN NOUVEAU CONCEPT

La mise en place du nouveau réseau au 1<sup>er</sup> septembre 2014 s'est accompagnée d'une modification du fonctionnement et de la tarification des Parkings-Relais afin d'accroître leur attractivité par une plus grande amplitude de fonctionnement, d'en simplifier l'usage et d'optimiser les coûts de fonctionnement.

Le réseau comporte 17 Parkings-Relais, trois ont été intégrés au réseau en 2014 suite à l'élargissement du PTU : le P+R de Vif, le P+R de Brié-et-Angonne et le P+R de Vizille. Le P+R Alpexpo est quant à lui définitivement fermé en raison de son positionnement au sein du parking du centre commercial.

À partir du 1<sup>er</sup> novembre, les 9 P+R jusque-là gardiennés (Vallier-Catane, Grand-Sablon, Le Verderet, Gières Plaine des Sports, Esplanade, Seyssinet-Pariset - Hôtel-de-Ville, Pont-de-Claix, Échirolles Gare et Esplanade) sont progressivement automatisés et accessibles de 4 h 30 à 1 h 30 et couvrant ainsi l'amplitude du réseau tramway et des lignes CHRONO.

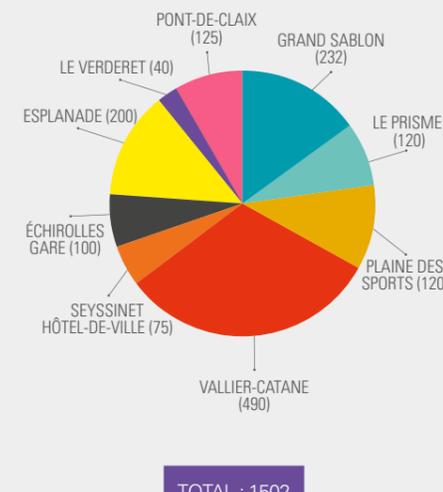
Une liaison humaine reste cependant effective sur l'intégralité de la plage horaire et un système d'interphonie permet à tout moment d'être en contact avec un agent. Cette automatisation s'accompagne d'une nouvelle signalétique.

Avec le repositionnement du produit P+R, la tarification spécifique disparaît au 1<sup>er</sup> septembre 2014 au profit de la tarification générale du réseau. Le client peut dorénavant accéder aux Parkings-Relais avec l'ensemble de la gamme tarifaire du réseau, un abonnement Métrovélo, TER et Transisère (zone A).

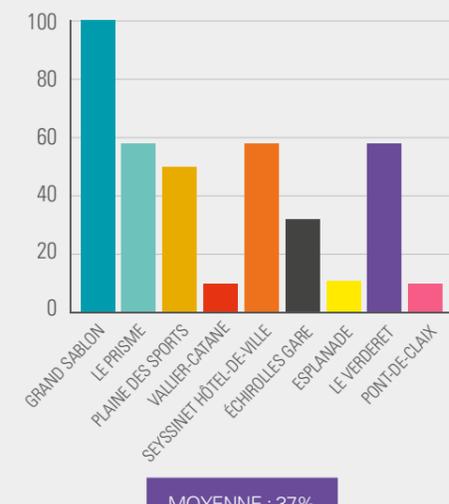
Afin d'accompagner la clientèle du réseau dans ce changement, le gardiennage est maintenu dans l'ensemble des parkings jusqu'au 31 octobre 2014 et jusqu'au 31 décembre 2015 pour les P+R Vallier-Catane, Grand Sablon et Échirolles Gare. 1 voyage et Tribu pour les adultes accompagnés d'enfants sont proposés. L'automatisation des P+R ayant été progressive, les données statistiques ne permettent pas de faire une comparaison avec les années précédentes.



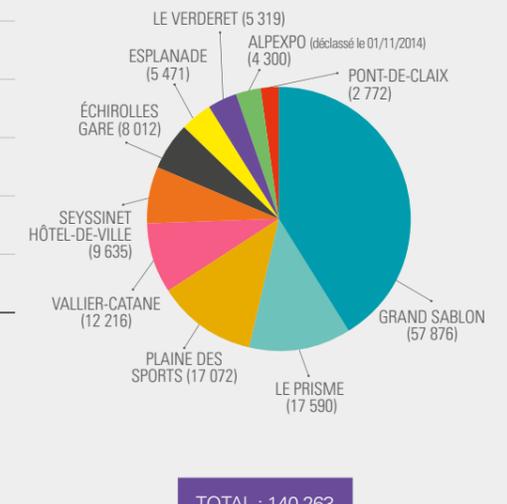
## CAPACITÉ EN NOMBRE DE PLACES VÉHICULES



## TAUX D'OCCUPATION MOYEN JOURNALIER



## FRÉQUENTATION TOTALE EN VÉHICULES DU 01/01/2014 AU 31/10/2014





UNE ENTREPRISE  
**DURABLE**  
ET CITOYENNE

# LA QUALITÉ DE SERVICE

## LE RENOUVELLEMENT DES CERTIFICATIONS



**L**e système de management de la qualité, de la santé-sécurité au travail et de l'environnement certifié « QSE » (ISO 9001, OHSAS 18001 et ISO 14001) donne le cadre d'un management selon une démarche d'amélioration continue dans les domaines de :

- la performance de l'organisation pour la réalisation d'un service de qualité,
- la préservation de la santé-sécurité des personnes sur le lieu de travail,
- la maîtrise des impacts environnementaux.



L'année 2014 est marquée par le renouvellement de la certification ISO 14001, qui couronne les efforts déployés pour réduire les impacts de nos activités dans les domaines suivants : le bruit, les déchets, la consommation d'eau et d'énergie, la pollution des eaux et sols, la pollution atmosphérique.

Le suivi de la qualité de service s'organise autour de différents thèmes qui ponctuent le parcours du client voyageur :

- anticiper sa mobilité à distance (informations sur tag.fr, auprès du service AlloTAG ou des agences de Mobilité),
- organiser son voyage en agences de Mobilité (accueil des agents, réponse à l'attente des clients),
- accéder au réseau, les P+R, les arrêts et stations (présence de l'information, propreté et fonctionnement des installations),
- se déplacer confortablement (ponctualité des autobus, régularité des tramways, accessibilité des véhicules à quai, confort de conduite),
- se déplacer sereinement et en sécurité (accidentologie, contrôle des titres, présence des personnels la nuit, fiabilité des véhicules, fraude),
- après le voyage, niveau de satisfaction des usagers, remarques, suggestions et réclamations.

La qualité de service est mesurée par des enquêtes clients mystères réalisées par le SMTC et par des mesures de performance en temps réel réalisées par la SÉMITAG.

**En 2014, 8 critères sur les 11 définis ont répondu aux exigences en matière de qualité de service. Un haut niveau de qualité de service a été maintenu dans la transition vers le nouveau réseau.**

**L'année 2014 est marquée par le renouvellement de la certification ISO 14001, ce qui couronne les efforts déployés pour réduire les impacts de nos activités dans les domaines suivants : le bruit, les déchets, la consommation d'eau et d'énergie, la pollution des eaux et sols, la pollution atmosphérique.**

# LA SÉMITAG :

## 1 447 PERSONNES

### AU SERVICE DU RÉSEAU TAG

*Évolution de l'emploi*



départs à la retraite. L'ancienneté moyenne diminue : 12,75 ans en 2014 (12,95 ans en 2013).

#### **FORMATION ET DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES**

**La SÉMITAG poursuit sa politique de formation soutenue. Le maintien et le développement des compétences des salariés constituent une des conditions de réussite des enjeux à venir.**

Les dépenses de formation de l'entreprise ont représenté 3,91 % de la masse salariale, ce qui est largement supérieur au minimum légal (1,90 %) et en augmentation par rapport à 2013 (3,53 %).

Un effort particulier est entrepris pour former de nouveaux habilités à la conduite du tramway du fait de la mise en service de la ligne E. Outre les formations initiales d'embauche ou pour faciliter une prise de nouveau poste, le salarié suit régulièrement des formations visant à maintenir à jour ses compétences dans sa fonction. **Tout au long de sa vie professionnelle, il peut également suivre des formations dans le cadre des dispositifs existants, visant à changer de filière professionnelle et accéder ainsi à un autre métier dans l'entreprise.**

**L**a mise en œuvre du nouveau réseau en septembre n'a pas eu d'impact sur les effectifs. Au 31 décembre, l'effectif s'élève à 1 447 salariés, stable par rapport aux deux précédentes années.

Cependant, en équivalent temps plein payé, l'effectif moyen mensuel est de 1 385 salariés, en augmentation par rapport à 2013, et réparti comme suit :

- 68 % personnel « mouvement » (conducteurs, contrôleurs-voyageurs et agents de prévention),
- 9 % personnel ouvrier,
- 17 % agents de maîtrise.

Les embauches ont augmenté avec 77 salariés recrutés en CDI, liées principalement au remplacement des

**de la diversité, accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, accord relatif au contrat de génération.**

Pour accentuer cette politique en faveur de l'insertion, la SÉMITAG a défini des objectifs de recours aux publics prioritaires (recrutements, intérim et sous-traitants) et a développé des partenariats avec des structures d'insertion (100 chances, Service initiative emploi de la ville de Grenoble, opérations de soutien aux jeunes des zones urbaines sensibles). En 2014, l'entreprise compte 3,93 % de personnes reconnues travailleurs handicapés parmi ses effectifs et 15 % des salariés embauchés en CDI issus des publics prioritaires en insertion professionnelle.

**La SÉMITAG accentue également l'embauche de jeunes de moins de 30 ans (26,32 % en 2014 contre 17,14 % en 2013), et favorise le recours à l'alternance (24 signatures de contrats en alternance).**

Par ailleurs, 23,6 % des salariés nouvellement embauchés ont plus de 50 ans, chiffre bien supérieur à l'objectif fixé et parmi eux, 16,56 % sont des femmes, en légère progression par rapport à 2013.

#### **DIALOGUE SOCIAL**

Deux accords d'entreprise sont signés en 2014 :

- le premier suite aux négociations annuelles obligatoires porte principalement sur les salaires,
- le second, nouvel accord d'intéressement, permet d'associer l'ensemble du personnel aux résultats de l'entreprise.

#### **ENGAGEMENTS EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ**

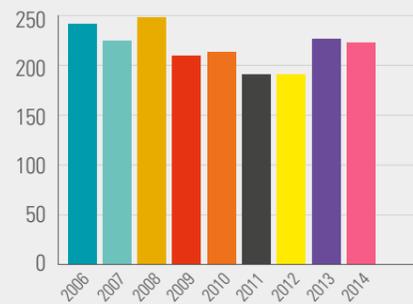
Favoriser la diversité et lutter contre les discriminations font partie intégrante de la stratégie de développement de la SÉMITAG qui a toujours considéré que la diversité sociale, culturelle et ethnique est un facteur de progrès et un vecteur d'innovation. L'entreprise est depuis 2008 partenaire de l'IMS-Entreprendre pour la Cité, organisme qui promeut l'engagement sociétal.

**La SÉMITAG multiplie les actions en faveur de la diversité : accord diversité et signature de la Charte**

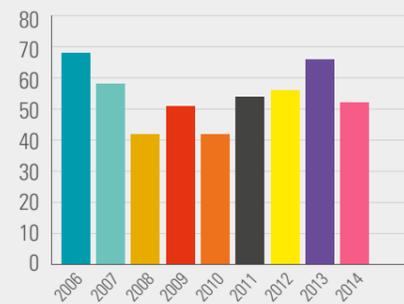
# LA PRÉVENTION ET LA LUTTE CONTRE LA FRAUDE

## Bilan global

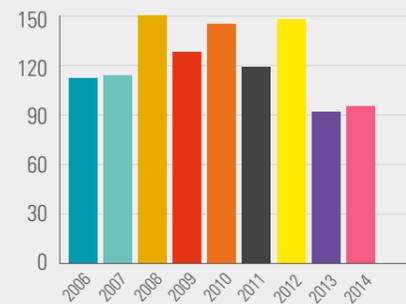
### ALTERCATIONS VERBALES PERSONNEL TAG



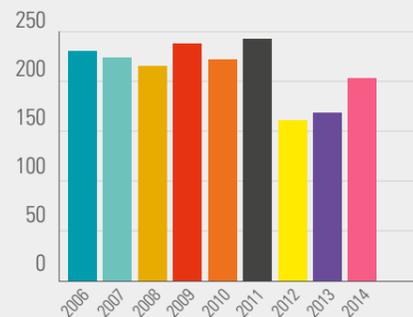
### AGRESSIONS PHYSIQUES PERSONNEL TAG



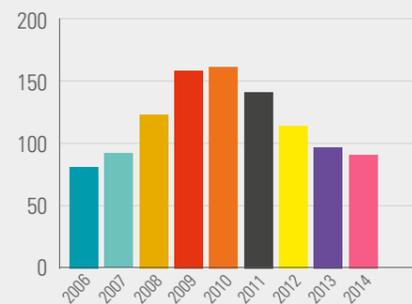
### ATTEINTES AUX BIENS TAG



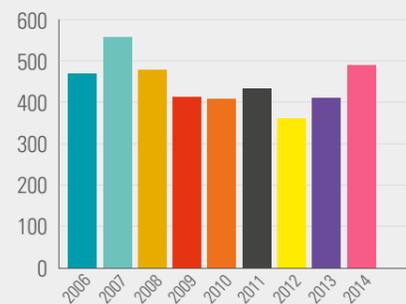
### JETS DE PROJECTILES



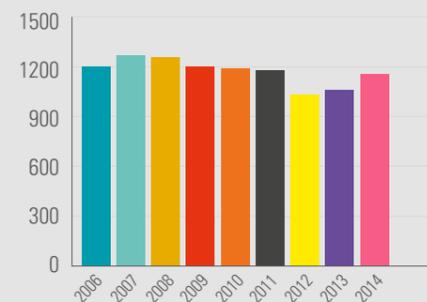
### ATTEINTES AUX CLIENTS



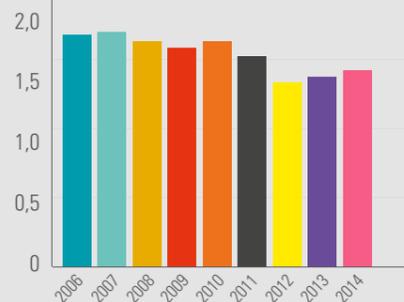
### INCIVILITÉS



### TOTAL SUR RÉSEAU TAG



### TOTAL POUR 100 000 VOYAGES



Comparaison annuelle par thème de 2006 à 2014



### QUELQUES ÉLÉMENTS DE SITUATION

En partenariat avec les acteurs du Contrat Local de Sécurité dédié aux transports en commun, la SÉMITAG a mis en place un dispositif qui repose sur l'anticipation, la coordination des acteurs, la généralisation de la vidéoprotection dans les véhicules et la concentration des efforts sur des objectifs ciblés. Les transports en commun font périodiquement l'objet de débats relatifs à l'insécurité : violences physiques, verbales, dégradations (graffitis, jets de pierres, dégâts aux véhicules).

Ces actes commis sur le réseau sont principalement des incivilités et du vandalisme visant le matériel. Les agressions physiques, toujours trop nombreuses, restent toutefois maîtrisées compte tenu du volume de personnes transportées.

La moyenne annuelle des signalements sur le réseau depuis 2006 est de 1 173, l'année 2014 s'inscrit en léger retrait par rapport à cette moyenne.

En 2014, il est recensé 1 153 signalements sur l'ensemble du réseau, contre 1 060 en 2013, soit une légère augmentation de + 8,7 points. Le taux de signalements est ainsi de 1,42 pour 100 000 voyages contre 1,37 en 2013 qui confirme cette progression regrettable.

Cette hausse est liée principalement à l'augmentation des jets de projectiles et des incivilités. En revanche, on note la baisse des atteintes aux agents du réseau TAG (agressions et altercations), en légère diminution de -6,14 points. **Ces résultats s'inscrivent dans le très bon partenariat existant au sein du Contrat Local de Sécurité dédié aux transports en commun (CLS-TC), notamment avec les organismes institutionnels police nationale, gendarmerie et polices municipales.**

### LES ATTEINTES AUX PERSONNES

Pour le personnel SÉMITAG, les altercations et agressions ont globalement diminué de 6 points en 2014 avec 275 faits relevés. Cette légère baisse ne doit toutefois pas faire oublier le degré de violence des agressions.

Pour les clients du réseau TAG, les signalements concernant les atteintes sont identiques en 2013 et 2014 avec 40 signalements.

### LES ATTEINTES AUX BIENS

Pour le matériel du réseau TAG, les atteintes s'inscrivent en forte progression avec 298 signalements contre 260 en 2013. Les jets de projectiles en sont la cause principale. Ce type d'actes malveillants a entraîné à plusieurs reprises des déviations de lignes. Le vandalisme affectant le matériel roulant (sièges lacérés, dégradations importantes par tags) évolue peu, de 91 signalements en 2013 à 95 en 2014.

Pour les clients du réseau TAG, les atteintes aux biens sont en très léger recul. Elles étaient de 57 signalements en 2013 et 51 en 2014. Ce chiffre indique seulement une tendance mais n'est pas le reflet exact du nombre d'atteintes aux biens des clients survenus en 2014.

### LA PRÉVENTION

Comme les années précédentes, les animateurs du réseau TAG œuvrent dans plusieurs établissements scolaires afin de sensibiliser les jeunes à un comportement citoyen.

Ainsi, 7 843 jeunes ont été sensibilisés aux comportements adaptés dans les transports en commun, par une équipe de 16 personnes regroupant des conducteurs, agents de prévention, et contrôleurs voyageurs.

La SÉMITAG participe également à des rappels à la règle dans des établissements scolaires, à une journée « sécurité routière », réalise des actions aux sorties d'établissements scolaires situés en secteur sensible, participe avec la Protection Judiciaire de la Jeunesse à des mesures de réparation et des stages de citoyenneté, et organise deux concours (Concours de poésie et des messages de la paix) en partenariat avec des associations et établissements scolaires de l'agglomération.

# LE LABORATOIRE D'EXPÉRIMENTATION GRENOBLOIS

**L**e Laboratoire d'Expérimentation Grenoblois répond à un engagement contractuel de TRANSDEV avec trois objectifs principaux :

- porter des projets concrets, innovants et ambitieux : portage opérationnel et financier,
- 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 :

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

**Une dizaine de sujets répondent à des objectifs clairs et partagés avec le SMTC et sont copilotés par SÉMITAG et TRANSDEV. En tant que partenaires industriels, les équipes opérationnelles de TRANSDEV s'appuient sur des compétences expertes pour enrichir la réflexion et participer à la concrétisation d'une idée novatrice :**

**1. Carrefour de mobilité :** l'enjeu est de « reconnecter » un pôle multimodal à son centre-ville, en valorisant les cheminements piétons et cycles, grâce à des aménagements pratiques et ludiques. L'expérimentation réalisée à Échirolles est destinée à s'enrichir de nouveaux aménagements et services pour animer le projet et également à être dupliquée.

**2. CHRONO Augmentée :** expérimenter de nouveaux aménagements et tester de nouvelles solutions doivent valoriser et rendre visible l'offre CHRONO jusqu'à 800 mètres autour d'un arrêt et de l'axe emprunté.

**3. Covoiturage zones peu denses :** devenir complémentaire de l'offre de transports en commun sur les zones peu denses, c'est l'objectif assigné au service de covoiturage spontané qui est imaginé. Le parcours et les arrêts du covoiturage seraient ceux des lignes FLEXO.

**4. Timodev :** dans le cadre d'une étude PREDIT, l'aboutissement de ce projet est la réalisation d'un cahier des charges de prescriptions à destination de la SÉMITAG et du SMTC pour faciliter le déplacement des personnes mal et non voyantes, notamment dans les nœuds d'échanges.

**5. Service de « voyage garanti PMR » :** il s'agit d'une assurance s'adressant aux personnes détentrices d'une carte d'invalidité de 80 % offrant, trois fois par an, un voyage en taxi en cas d'impossibilité d'utiliser le réseau TAG ou le service spécifique PMR.

**6. P+R services :** tester la place de services complémentaires de mobilités et éventuellement de services autres, sur un ou deux Parkings-Relais tests du réseau TAG afin de dynamiser leur fréquentation et d'instiguer des changements comportementaux.

**7. Innov'Box :** TRANSDEV assiste la SÉMITAG dans le déploiement d'une opération collaborative interne, visant à récolter les idées des collaborateurs sur un sujet donné. Le sujet retenu pour cette première opération lancée en 2015 : « Avec le nouveau réseau TAG, quelles sont vos idées pour conquérir de nouveaux clients ? ».

**8. Monetrans :** 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.

**9. Valorisation du développement durable et QSE :** l'édition d'un premier rapport annuel du Développement Durable valorisant la démarche de la SÉMITAG au service des territoires en la matière est le point de départ de cette démarche qui s'enrichira au fur et à mesure d'axes de travail sur la thématique développement durable et responsabilité sociétale.

**10. Activité sur les réseaux sociaux :** la stratégie de la SÉMITAG a prouvé son efficacité à travers sa présence dans les médias sociaux : près de 20 000 fans sur Facebook, plus de 2 000 followers sur Twitter et déjà 450 fans sur Instagram.



# LA FONDATION TRANSDEV EN SOUTIEN AUX PROJETS GRENOBLOIS

## LA FONDATION ENCOURAGE ET ACCOMPAGNE LES PROJETS QUI RENFORCENT LA COHÉSION SOCIALE DANS LES TERRITOIRES FRAGILISÉS OÙ LE GROUPE TRANSDEV EST IMPLANTÉ

**C**réée en 2002, la Fondation TRANSDEV a pour objectif de soutenir les projets susceptibles de contribuer au développement de l'emploi dans les services de proximité, au renforcement de la solidarité, et à la promotion des valeurs citoyennes auprès des jeunes.

Elle apporte un soutien financier au démarrage de projets ou développement d'activités dans les champs d'intervention suivants :

- la mobilité responsable : projets qui concrétisent le droit à la mobilité pour tous,
- la mobilité économique : projets qui facilitent l'accès à l'emploi,
- la mobilité sociale : projets destinés à renforcer les liens entre les personnes et les générations (développement du lien social, accès à la culture, promotion du « bien » vivre ensemble).

**La Fondation encourage et accompagne les projets qui renforcent la cohésion sociale dans les territoires fragilisés où le groupe TRANSDEV est implanté, lui permettant ainsi de mener à bien sa mission d'acteur responsable aux côtés des collectivités territoriales.**

Depuis 2002, la Fondation a soutenu 24 projets soutenus par la SÉMITAG - des associations de la métropole grenobloise, représentant un montant total attribué de 245 466 €.

**Cette année, 3 projets sont soutenus par la Fondation TRANSDEV :**



### EPISOL, ÉPICERIE SOCIALE ET SOLIDAIRE POUR TOUS

**Projet :** ouverture d'une épicerie solidaire sur Grenoble et son agglomération soutenue par le Centre communal d'Action sociale de la ville de Grenoble, le Diaconat Protestant, le Secours Catholique et la Remise.

Une épicerie solidaire est un magasin ouvert à tous, avec une aide (par exemple 50 % du prix de vente), sans affichage, au profit des plus modestes.

Ce dispositif est associé à des ateliers sur l'alimentation, la cuisine... qui permettent en outre un vivre ensemble des personnes qui le souhaitent, le tout dans une structure participative. Ce sont ces ateliers que la Fondation souhaite financer.

**Aide de la Fondation : 10 000 euros.**

### L'AUTO-ÉCOLE CITOYENNE

**Projet :** achat d'une voiture auto-école. L'Auto-École Citoyenne est une association grenobloise, ayant pour objectif la formation au code de la route, à la conduite et à la sécurité routière, ainsi que l'accès à la citoyenneté : « conduire et se conduire ».

Sa mission est de donner aux bénéficiaires le niveau requis pour être autonomes et sûrs lors d'épreuves théoriques et/ou pratiques du permis de conduire de catégorie B.

**Aide de la Fondation : 10 000 euros.**



### LES PAPILLONS DE CHARCOT

**Projet :** Les Papillons de Charcot est une association de malades et de leurs proches qui s'attachent à faire connaître la Sclérose Latérale Amyotrophique (S.L.A.), appelée aussi « maladie de Charcot ». Le projet soutient la création de Kikoz, un outil spécifiquement conçu pour faciliter la communication des personnes ayant perdu l'usage de la parole.

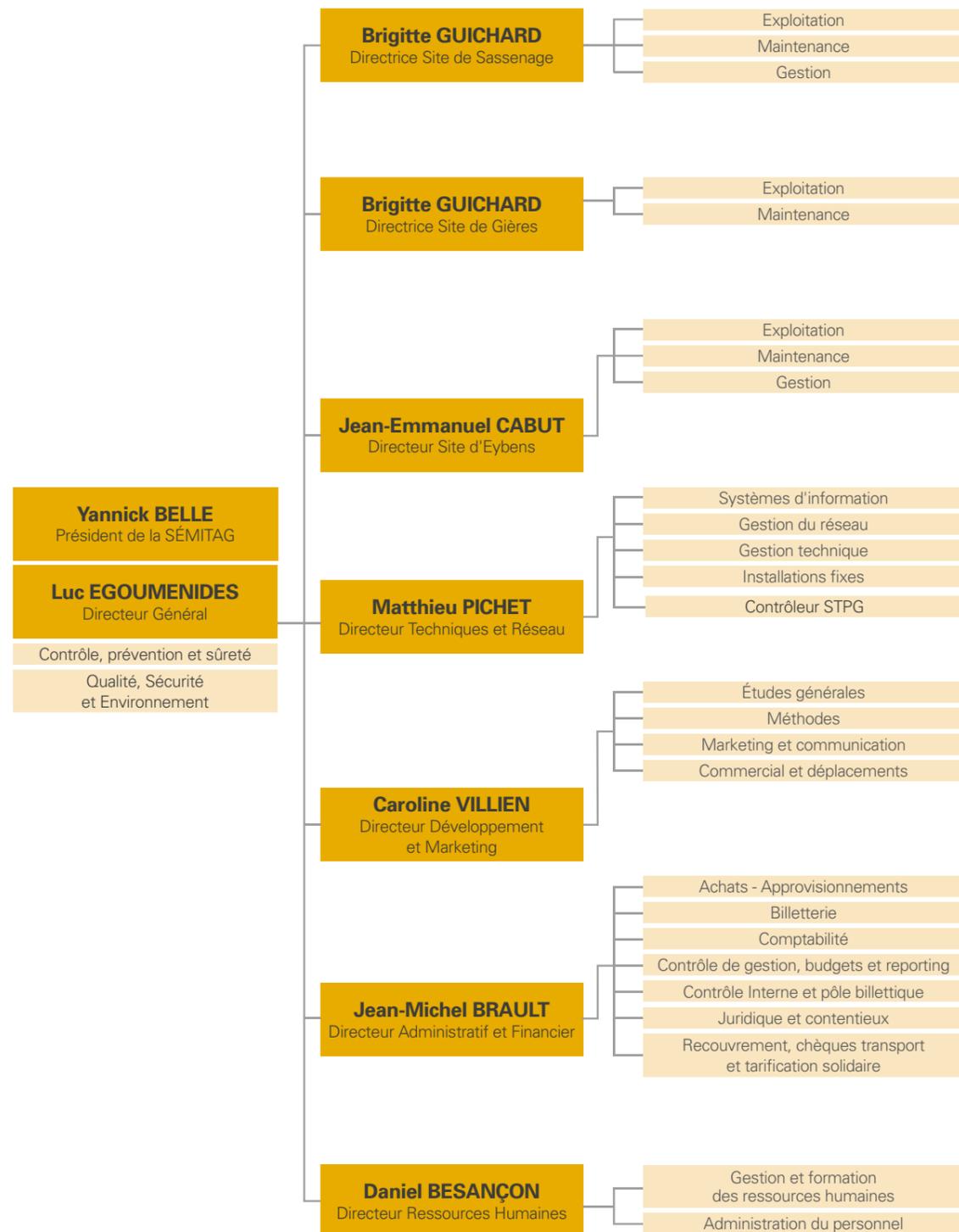
**Aide de la Fondation : 15 000 euros.**



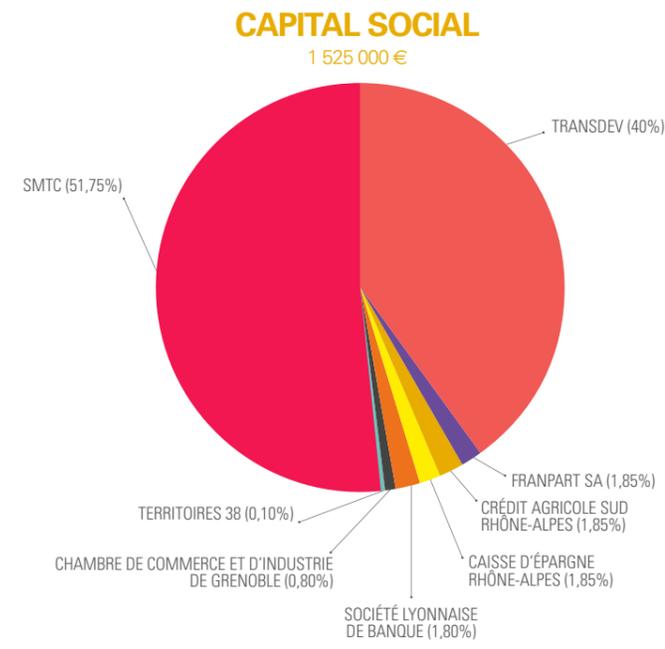


## GOUVERNANCE ET RÉSULTATS DE LA SÉMITAG

# L'ORGANIGRAMME DE L'ENTREPRISE



# LA RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL ET LE CONSEIL D'ADMINISTRATION



REPRÉSENTANTS DU COMITÉ D'ENTREPRISE

**3<sup>e</sup> collègue « cadres » :** Mme Laurence LOTHON  
**2<sup>e</sup> collègue « maîtrise » :** M. Axel GRANIER  
**1<sup>er</sup> collègue :** M. Hugues GALVEZ - M. Georges GARCIA

ACTIONNAIRES	ADMINISTRATEURS
<b>COLLECTIVITÉS LOCALES</b>	<p><b>M. YANNICK BELLE</b> CONSEILLER GÉNÉRAL CONSEILLER COMMUNAUTAIRE PRÉSIDENT DE LA SÉMITAG</p> <p><b>MME ELISABETH LEGRAND</b> ADJOINTE AU MAIRE D'ÉCHIROLLES CONSEILLÈRE GÉNÉRALE CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE</p> <p><b>MME FRANCINE MEGEVAND</b> MAIRE D'EYBENS - CONSEILLÈRE COMMUNAUTAIRE</p> <p><b>M. JEAN-CLAUDE PEYRIN</b> PREMIER ADJOINT AU MAIRE DE MEYLAN - CONSEILLER GÉNÉRAL CONSEILLER COMMUNAUTAIRE</p> <p><b>M. LUC PUISSAT</b> MAIRE DE MIRIBEL-LANCHÂTRE VICE-PRÉSIDENT DE GRENOBLE ALPES MÉTROPOLE</p>
<b>TRANSDEV</b>	<p><b>M. FRANCIS CHAPUT</b></p> <p><b>M. ALAIN PITTAVINO</b></p> <p><b>M. FRANCK OLIVIER ROSSIGNOLLES</b></p>
<b>CAISSE D'ÉPARGNE RHÔNE-ALPES</b>	<b>MME CAROLINE HANRIOT-SAUVEUR</b>

ACTIONNAIRES	CENSEURS
<b>CHAMBRE DE COMMERCE ET D'INDUSTRIE DE GRENOBLE</b>	<b>M. JEAN-FRANÇOIS GILLET</b>
<b>SOCIÉTÉ LYONNAISE DE BANQUE</b>	<b>M. JEAN-PIERRE CREPY-BANFIN</b>
<b>CRÉDIT AGRICOLE SUD RHÔNE-ALPES</b>	<b>M. BERTRAND MALAPERT</b>



# LES DONNÉES FINANCIÈRES DE L'ENTREPRISE

## LES CHARGES DE LA DSP :

Le total des charges de l'année 2014 s'élève à 117,2 M€, soit + 3,4 points par rapport à l'année précédente. Cette évolution est à rapprocher de celle de l'offre kilométrique, en augmentation de + 4,8 points.

	RÉEL 2013	BR 2014 TOTAL	RÉEL 2014	DSP 2014 TOTAL	/ R 13 EN %	/BR 14 EN %	DSP 14 EN %
ÉNERGIE D'EXPLOITATION	7 212	6 795	6 989	7 547	-3,1 %	2,9 %	-7,4 %
MAINTENANCE D'EXPLOITATION ET ASSURANCES	10 700	10 903	10 924	10 693	2,1 %	0,2 %	2,2 %
SOUS-TRAITANCE	10 395	12 404	12 314	12 439	18,5 %	-0,7 %	-1,0 %
FRAIS DE PERSONNEL	75 886	78 797	78 508	79 868	3,5 %	-0,4 %	-1,7 %
IMPÔTS ET TAXES	3 017	2 499	2 326	2 360	-22,9 %	-6,9 %	-1,4 %
AUTRES SERVICES EXTERIEURS	5 318	6 001	5 782	6 644	8,7 %	-3,7 %	-13,0 %
PROVISIONS	843	514	309	104	-63,4 %	-40,0 %	197,6 %
<b>TOTAL DES CHARGES DE L'ACTIVITÉ TRANSPORT</b>	<b>113 351</b>	<b>117 914</b>	<b>117 153</b>	<b>119 655</b>	<b>3,4 %</b>	<b>-0,6 %</b>	<b>-2,1 %</b>

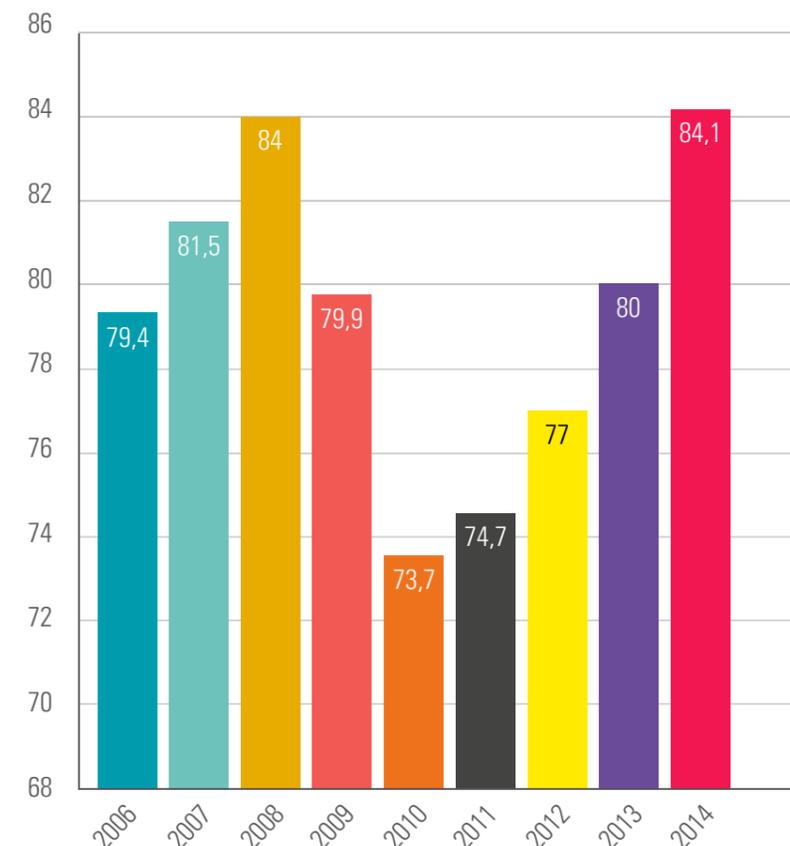
## LES PRODUITS DE LA DSP :

Pour l'année 2014, le total des produits transport de la SÉMITAG s'élève à 33 M€, en régression de - 2,7 points par rapport à l'année précédente. Les produits transport sont caractérisés, cette année, par les recettes commerciales en retrait par rapport aux prévisions initiales (- 1,5 M€).

	RÉEL 2013	BI 2014 TOTAL	BR 2014 TOTAL	RÉEL 2014	/ R 13 EN %	/BR 14 EN %
<b>RECETTES TRAFICS SRO</b>	<b>31 540</b>	<b>32 800</b>	<b>31 719</b>	<b>31 291</b>	<b>-0,8 %</b>	<b>-1,3 %</b>
RECETTES COMMERCIALES	31 308	32 800	31 719	31 291	-0,1 %	-1,3 %
COMPENSATIONS	232				NS	
<b>AUTRES VENTES TRANSPORT</b>	<b>210</b>				<b>NS</b>	
<b>AUTRES PRODUITS DIVERS</b>	<b>2 152</b>	<b>1 629</b>	<b>1 753</b>	<b>1 690</b>	<b>- 21,5 %</b>	<b>- 3,6 %</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS DE L'ACTIVITÉ TRANSPORT</b>	<b>33 902</b>	<b>34 429</b>	<b>33 472</b>	<b>32 981</b>	<b>- 2,7 %</b>	<b>- 1,5 %</b>
<b>PRODUCTION IMMOBILISÉE</b>	<b>1 332</b>	<b>2 064</b>	<b>1 804</b>	<b>1 794</b>	<b>34,7 %</b>	<b>- 0,6 %</b>
<b>TOTAL DES PRODUITS HORS SUBVENTION</b>	<b>35 234</b>	<b>36 493</b>	<b>35 276</b>	<b>34 775</b>	<b>- 1,3 %</b>	<b>- 1,4 %</b>

## PARTICIPATION DU SMTC

(M€ CONSTANTS 2014)



La participation du SMTC versée à la SÉMITAG ressort à 84,1 M€ pour 2014.

La progression de + 4 points par rapport à 2013 est due essentiellement à l'extension des missions de la SÉMITAG, notamment par la reprise de l'exploitation directe des lignes *Transisère* dans le sud de l'agglomération et de lignes auparavant directement gérées par le SMTC.



# LE COMPTE DE RÉSULTATS ET LE BILAN DE L'EXERCICE 2014

POSTE DE CHARGES (H.T)	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013	POSTES DE PRODUITS (H.T)	EXERCICE 2014	EXERCICE 2013
<b>CHARGES D'EXPLOITATION :</b>			<b>PRODUITS D'EXPLOITATION :</b>		
Achats de matières et fournitures	8 345 863,29	8 896 732,20	Ventes de marchandises	170 124,28	190 209,81
Variation de stocks	-259 611,31	-266 958,42	Production vendue (biens et services)	34 209 819,68	34 592 074,75
Autres achats et charges externes	32 979 170,07	29 479 276,85	<b>Sous-total A - Chiffres affaires</b>	<b>34 379 943,96</b>	<b>34 782 284,56</b>
Impôts et taxes	7 417 172,17	7 276 071,48	Production stockée		
Salaires et traitements	49 068 973,10	47 575 794,10	Production immobilisée	1 793 848,62	1 331 764,55
Charges sociales	24 610 527,65	23 936 283,96	Subvention exploitation	84 036 371,40	79 616 816,49
Dotations aux amortissements et provisions			Subvention P.M.R.		
- sur immobilisations : dotations amortissements	515 108,61	1 637 830,87	Subventions autres	157 038,02	93 323,80
- sur immobilisations : dotations provisions			Reprises sur provisions	240 743,41	156 791,34
- sur actif circulant : dotations provisions	124 003,52	611 872,58	Subventions d'équipement virées résultat	483 542,31	1 598 169,98
- pour risques et charges : dotations provisions	134 469,00	214 452,00	Transferts de charges	894 478,27	939 964,09
Autres charges	42 509,47	29 026,35	Autres produits	862 901,72	907 514,85
<b>TOTAL I</b>	<b>122 978 185,57</b>	<b>119 390 381,97</b>	<b>Sous-total B</b>	<b>88 468 923,75</b>	<b>84 644 345,10</b>
<b>QUOTE PART DES OPÉRATIONS FAITES EN COMMUN II</b>			<b>TOTAL (A+B)</b>	<b>122 848 867,71</b>	<b>119 426 629,66</b>
<b>TOTAL II</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>QUOTE PART DES OPÉRATIONS FAITES EN COMMUN II</b>		
<b>CHARGES FINANCIÈRES :</b>			<b>PRODUITS FINANCIERS :</b>		
Dotations aux amortissements et aux provisions			Reprise sur provisions et transfert de charges		
Intérêts et charges assimilées	263,08	867,80	Autres valeurs mobilières	1 133,12	993,26
Différence négative de change			Autres intérêts et produits assimilés	370 334,39	469 681,40
Charges nettes sur cessions de valeurs mobilières			Différence positive de change		
			Produits nets sur cession valeurs mobilières de placement		
<b>TOTAL III</b>	<b>263,08</b>	<b>867,80</b>	<b>TOTAL III</b>	<b>371 467,51</b>	<b>470 674,66</b>
<b>CHARGES EXCEPTIONNELLES :</b>			<b>PRODUITS EXCEPTIONNELS :</b>		
Sur opérations de gestion	21 348,04	2 590,02	Sur opérations de gestion	13 018,72	
Sur opération en capital	24,92		Sur opérations en capital		
Dotations aux amortissements et aux provisions			Reprises sur provisions et transfert de charges		
<b>TOTAL IV</b>	<b>21 372,96</b>	<b>2 590,02</b>	<b>TOTAL IV</b>	<b>13 018,72</b>	
<b>PARTICIPATION DES SALARIÉS AUX RÉSULTATS V</b>					
<b>IMPÔTS SUR LES BÉNÉFICES VI</b>	<b>-58 022,00</b>	<b>-17 505,89</b>			
<b>TOTAL CHARGES (I+II+III+IV+V+VI)</b>	<b>122 941 799,61</b>	<b>119 376 333,90</b>	<b>TOTAL DES PRODUITS (I+II+III+IV)</b>	<b>123 233 353,94</b>	<b>119 897 304,32</b>
<b>BÉNÉFICE DE L'EXERCICE</b>	<b>291 554,33</b>	<b>520 970,42</b>	<b>PERTE DE L'EXERCICE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>123 233 353,94</b>	<b>119 897 304,32</b>	<b>TOTAL GÉNÉRAL</b>	<b>123 233 353,94</b>	<b>119 897 304,32</b>

ACTIF	AU 31 DÉCEMBRE 2014			RAPPEL CHIFFRES AU 31 DÉCEMBRE 2013 MONTANTS NETS
	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS OU PROVISIONS	MONTANTS NETS	
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES</b>	<b>35 851,50</b>	<b>35 851,50</b>		<b>1 503,55</b>
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCESSIONNAIRE</b>	<b>1 122 419,33</b>	<b>107 992,39</b>	<b>1 014 426,94</b>	<b>92 600,79</b>
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCÉDANT</b>	<b>378 256,91</b>	<b>198 030,80</b>	<b>180 226,11</b>	<b>172 837,38</b>
<b>IMMOBILISATIONS INCORPORELLES MISES EN COURS</b>				
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES</b>	<b>215 805,23</b>	<b>153 372,89</b>	<b>62 432,34</b>	<b>81 495,09</b>
Constructions	75 102,18	69 445,76	5 656,42	10 827,92
Matériel de transport	129 843,20	73 408,09	56 435,11	69 502,20
Matériel mobilier de bureau	10 859,85	10 519,04	340,81	1 164,97
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCESSIONNAIRE</b>	<b>9 910 775,12</b>	<b>386 709,53</b>	<b>9 524 065,59</b>	<b>1 049 111,21</b>
Constructions	760 182,03	27 919,90	732 262,13	23 885,62
Installations techniques	1 180 253,38	68 082,50	1 112 170,88	19 522,21
Agencements, installations	1 767 674,21	87 934,93	1 679 739,28	387 999,73
Matériel de transport	5 399 142,69	143 791,22	5 255 351,47	531 471,87
Matériel mobilier de bureau	803 522,81	58 980,98	744 541,83	86 231,78
<b>IMMOBILISATIONS CORPORELLES MISES EN CONCESSION PAR LE CONCÉDANT</b>	<b>708 581 025,05</b>	<b>68 780 404,85</b>	<b>639 800 620,20</b>	<b>604 743 575,93</b>
Terrains	1 338 362,81		1 338 362,81	1 338 362,81
Constructions	505 248 756,04	43 178 204,54	462 070 551,50	415 615 686,94
Installations techniques, outillages	5 818 392,22	893 119,55	4 925 272,67	902 078,81
Agencements, installations	27 068 667,72	4 895 793,99	22 172 873,73	25 158 195,14
Matériel de transport	168 186 926,06	19 462 959,69	148 723 966,37	161 285 348,30
Matériel mobilier de bureau	919 920,20	350 327,08	569 593,12	443 903,93
<b>IMMOBILISATIONS EN COURS ET ACOMPTES SUR IMMOBILISATIONS</b>				<b>108 089,26</b>
<b>IMMOBILISATIONS FINANCIÈRES</b>	<b>2 887 894,16</b>		<b>2 887 894,16</b>	<b>2 759 168,60</b>
Prêts	2 865 807,48		2 865 807,48	2 743 591,68
Autres immobilisations	22 086,68		22 086,68	15 576,92
<b>STOCKS ET EN-COURS</b>	<b>7 075 502,19</b>	<b>1 989 211,00</b>	<b>5 086 291,19</b>	<b>4 936 367,88</b>
<b>AVANCES ET ACOMPTES SUR COMMANDES</b>				
<b>AUTRES CRÉANCES</b>	<b>24 326 973,27</b>	<b>21 309,63</b>	<b>24 305 663,64</b>	<b>12 930 439,52</b>
Fournisseurs				
Clients	2 284 851,28	21 309,63	2 263 541,65	1 893 573,62
Personnel et comptes rattachés	29 455,52		29 455,52	15 468,57
Organismes sociaux	80 784,60		80 784,60	64 425,00
Collectivités (S.M.T.C.)	10 592 678,84		10 592 678,84	3 440 767,03
Etat/TVA	10 808 992,46		10 808 992,46	7 059 321,10
Débiteurs divers	530 210,57		530 210,57	456 884,20
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	<b>234 239,45</b>		<b>234 239,45</b>	<b>261 656,58</b>
Charges constatées d'avance	234 239,45		234 239,45	261 631,75
Impôts différés actif				
Écart de conversion actif				24,83
<b>COMPTES FINANCIERS</b>	<b>23 638 356,10</b>		<b>23 638 356,10</b>	<b>27 135 435,15</b>
Placements	1 703 361,60		1 703 361,60	1 703 361,60
Disponibilités	21 934 994,50		21 934 994,50	25 432 073,55
<b>TOTAL DE L'ACTIF</b>	<b>778 407 098,31</b>	<b>71 672 882,59</b>	<b>706 734 215,72</b>	<b>654 272 280,94</b>

PASSIF	AU 31 DÉCEMBRE 2014			RAPPEL CHIFFRES AU 31 DÉCEMBRE 2013 MONTANTS NETS
	MONTANTS BRUTS	AMORTISSEMENTS OU PROVISIONS	MONTANTS NETS	
<b>CAPITAUX PROPRES + AUTRES FONDS PROPRES</b>	<b>722 892 762,49</b>	<b>69 473 137,57</b>	<b>653 419 624,92</b>	<b>608 774 946,32</b>
Capital social	1 525 000,00		1 525 000,00	1 525 000,00
Réserve légale	72 006,59		72 006,59	45 958,07
Réserve facultative	1 980,98		1 980,98	1 980,98
Report à nouveau	1 000 744,18		1 000 744,18	505 822,28
Résultat	291 554,33		291 554,33	520 970,42
Subvention d'investissements	11 033 194,45	494 701,92	10 538 492,53	1 249 801,26
Droits du Concédant sur ses biens propres	708 959 281,96	68 978 435,65	639 980 846,31	604 916 413,31
Dépôts et cautionnements reçus	9 000,00		9 000,00	9 000,00
<b>PROVISIONS POUR RISQUES ET CHARGES</b>	<b>724 650,00</b>		<b>724 650,00</b>	<b>814 984,00</b>
Provisions pour risques	724 650,00		724 650,00	814 984,00
Provisions pour charges				
<b>DETTES</b>	<b>47 798 917,88</b>		<b>47 798 917,88</b>	<b>40 554 301,74</b>
Fournisseurs	12 830 196,24		12 830 196,24	7 870 936,37
Clients avances				
Dettes fiscales, État	2 114 931,74		2 114 931,74	1 869 704,99
Collectivités (S.M.T.C)	4 458 474,93		4 458 474,93	4 158 400,15
Personnel	14 240 602,28		14 240 602,28	13 599 458,36
Organismes sociaux	13 957 093,75		13 957 093,75	12 950 844,73
Créditeurs divers	197 618,94		197 618,94	104 957,14
<b>COMPTES DE RÉGULARISATION</b>	<b>4 327 293,88</b>		<b>4 327 293,88</b>	<b>4 084 906,81</b>
Produits constatés d'avance	4 327 225,37		4 327 225,37	4 084 906,81
Écart de conversion passif	68,51		68,51	
<b>COMPTES FINANCIERS</b>	<b>463 729,04</b>		<b>463 729,04</b>	<b>43 142,07</b>
Banques, caisses et comptes assimilés	463 729,04		463 729,04	43 142,07
<b>TOTAL DU PASSIF</b>	<b>776 207 353,29</b>	<b>69 473 137,57</b>	<b>706 734 215,72</b>	<b>654 272 280,94</b>

CRÉDITS PHOTOS  
*P. Paillard SEMITAG*  
*A. Oudard SEMITAG*  
*S. Blanchard SEMITAG*  
*Malcom MOREAU*  
*Patrick LECLERC*

CRÉATION  
*Agence Mardi*

Document édité par  
 SÉMITAG  
 CS 70258  
 38044 GRENOBLE CEDEX 9

