



Victor Hugo

billets & abonnements

tag

tag

RAPPORT
D'ACTIVITÉ **2020**

SEMITAG
Le mouvement, c'est la vie

SOMMAIRE

UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LA PANDÉMIE 04

1. LA SEMITAG ET LA COVID 06

Une année en perspectives 08

Le temps se fige 09

Priorité à l'agilité 10

Le prix de la crise 11

2. REBONDIR 12

Une mission à assurer 14

Sécurité et mobilité 15

L'équation de l'offre et de la fréquentation 16

Négociation, concertation et innovation 17

3. CONSTRUIRE 18

Garantir la continuité 20

Un réseau en évolution 21

Un service plus complet sur un territoire augmenté 22

Des bus 100% électriques pour le mix énergétique 23

4. PROGRESSER 24

Mobilité et organisation 26

Des femmes et des hommes en mouvement 27

Plus de fluidité et davantage de sécurité 28

5. ET DEMAIN ? 30

L'entreprise prépare son avenir 32

Pour une entreprise encore plus vertueuse 33

Un chantier représentatif 34

5. GOUVERNANCE & BILAN 36

Répartition du capital social et conseil d'administration 39

Bilan de l'exercice 2020 40

Compte de résultat 42

Données financières de l'entreprise 43



ÉDITO

L'année 2020 aura été une année inédite pour le transport public en France. Considérés comme salariés d'un service public de première importance garantissant a minima les déplacements obligés (écoles, travail, rendez-vous impérieux), les femmes et les hommes de la SEMITAG ont dû, dans des conditions difficiles notamment au début de la crise sanitaire, s'adapter en temps réel aux injonctions parfois contradictoires qui leur étaient données : assurer le service minimum avec la mise en place et le contrôle de demi-jauges dans les véhicules pour limiter la fréquentation, faire respecter le port du masque par les usagers, veiller à avoir des masques en quantité suffisante pour leur propre protection.

L'entreprise a dû, dans ces moments délicats et cruciaux, s'organiser pour effectuer la maintenance des véhicules tout en garantissant leur désinfection avant que nos services techniques procèdent à leurs interventions.

Les services supports de l'entreprise ont été contraints sans délai au télétravail et se sont organisés pour maintenir la continuité du fonctionnement de l'entreprise : la commande et la gestion de centaines de milliers de masques et la distribution des kits d'hygiène illustrent notre capacité d'adaptation.

Nous avons dû également repenser nos relations avec notre autorité organisatrice pour raccourcir les délais de prises de décision et inventer de nouveaux services comme le « Flexo + Soignant » à destination des personnels soignants ayant des difficultés pour se déplacer vers leurs lieux de travail suite à la mise en place d'une offre de transport adaptée à la conjoncture et plus particulièrement aux périodes de confinement.

Malgré l'adaptation en un temps record de l'entreprise et de ses 1 500 agents, cette crise sanitaire, et les décisions gouvernementales liées à celle-ci, ont eu des impacts sur notre performance économique et des répercussions importantes sur les niveaux de fréquentation et de recettes (plus de 11 M€ de pertes de recettes par rapport à 2019).

Toutefois, au-delà de la gestion de la crise de la Covid, il était indispensable en 2020 de continuer à faire progresser l'entreprise en assurant la modernisation de ses outils et de ses process, par exemple la formation continue des agents de conduite ou bien encore le chantier de renouvellement du système billettique qui verra son aboutissement en 2021.

Suite aux élections municipales et métropolitaines du premier semestre, 2020 a vu la confirmation, par les nouveaux élus de Grenoble-Alpes Métropole et du SMMAG, de la volonté de transformation de notre SEM en SPL. Les travaux préparatoires ont débuté et cette transformation aboutira en 2021, avec également la fin de notre contrat de DSP et l'écriture du nouveau contrat d'Obligation de service public.

Notre entreprise ne sort pas indemne de cette année marquée par la crise sanitaire de la Covid-19.

Néanmoins, tout en préservant la santé de ses salariés et de ses usagers, elle a su montrer à ses clients, à ses administrateurs et à son autorité organisatrice, sa capacité de réaction et d'adaptation à la crise ainsi que la solidarité et le professionnalisme de ses agents.

Philippe Chervy et Jean-Paul Trovero
Directeur général et Président de la SEMITAG



2020

UNE ANNÉE RYTHMÉE PAR LA PANDÉMIE

17 mars

Début du premier confinement.



17 mars au 30 avril

L'offre est conforme à la délégation de service public.



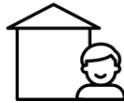
2 mai au 10 mai

Offre horaire dimanches et jours fériés hiver avec une amplitude de soirée réduite à 23 h, complétée par un service à la demande 24 h/24 en porte-à-porte réservée au personnel soignant : Flexo + Soignant.



10 mai

Fin du premier confinement.



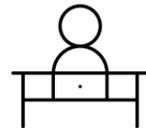
11 mai au 3 juillet

Mise en œuvre sur de nombreuses lignes d'une offre de sortie de confinement sur le principe des horaires classiques avec une moindre amplitude de nuit.



22 juin

Réouverture des écoles et collèges.



27 juin au 22 novembre

Conformité à la délégation de service public sauf pour les soirées.



9 novembre

Mise en place de cours à distance pour les lycées.



30 octobre

Restrictions de déplacements : universités fermées ; écoles, lycées et collèges ouverts ; fermeture des commerces « non essentiels » ; incitation au télétravail.



23 novembre au 24 décembre

Plan de transport adapté : horaires intermédiaires du lundi au vendredi pour certaines lignes et amplitude de soirée revue à la baisse. Maintien des renforts scolaires.



28 novembre

Réouverture des commerces. Les bars, restaurants, cinémas, salles de sport et de spectacle restent fermés.



15 décembre

Les déplacements sont autorisés de 6 h à 20 h sans restriction.



25 décembre au 31 décembre

L'offre est conforme à la délégation de service public, sauf pour les soirées - l'horaire étant maintenu à 23 h 30.



1 LA SEMITAG ET LA COVID



LA SEMITAG ET LA COVID



UNE ANNÉE EN PERSPECTIVES

À la SEMITAG, 2020 se présente sous les meilleurs auspices. Les années précédentes ont été riches en progrès et en réussites - 2019 s'est achevée avec entre autres un absentéisme et un taux de fraude en baisse, et une recette et une fréquentation en hausse -, et l'horizon s'ouvre sur de bien belles perspectives. En effet, cette année 2020 débute avec un contrat de délégation de service public prolongé d'un an, ce qui offre à l'entreprise un supplément de visibilité pour assurer sa transition entre le statut de SEM et celui de SPL (Société publique locale). La SEMITAG est le meilleur outil pour exploiter le territoire désormais couvert par le SMMAG (ex-SMTC), intégrant la communauté d'agglomération du Pays voironnais et la communauté de communes du Grésivaudan, soit 74 communes et près de 200 000 habitants supplémentaires ; mais aussi pour

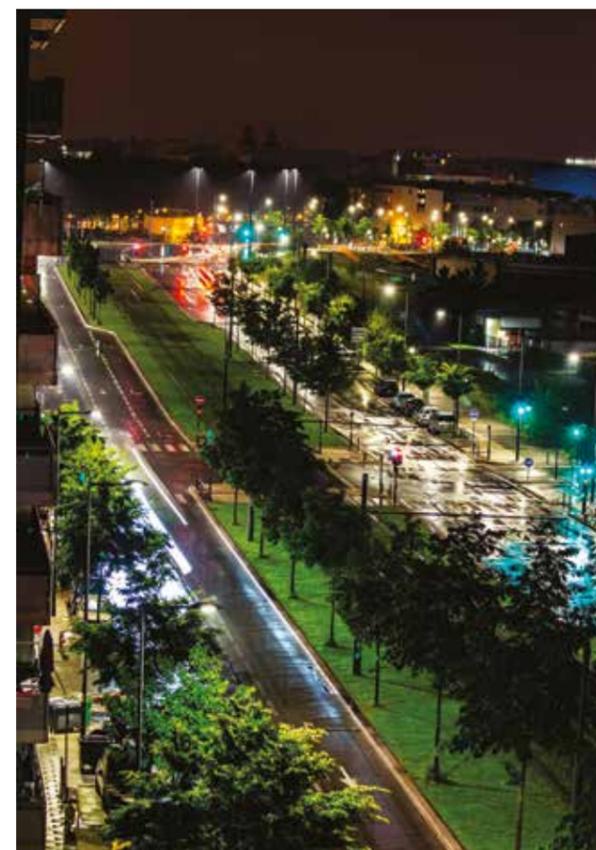
l'accompagner dans la mise en œuvre de compétences élargies.

« Le mouvement, c'est la vie »

Comme l'annonce la signature de l'entreprise créée en 2019, la SEMITAG n'est plus uniquement l'exploitant du réseau TAG, mais bel et bien le facilitateur de toutes les mobilités sur son aire. Et pour cela, les cinq axes de son projet stratégique sont confortés : innovation et transition énergétique, nouveaux métiers et services, adaptation du réseau aux évolutions de la Métropole, nouveaux outils de conquête client, et culture et valeurs d'entreprise. De la billettique à la transition énergétique en passant par l'offre Pass'Mobilités conçue selon un processus MaaS (Mobility as a Service), les ambitions sont là.

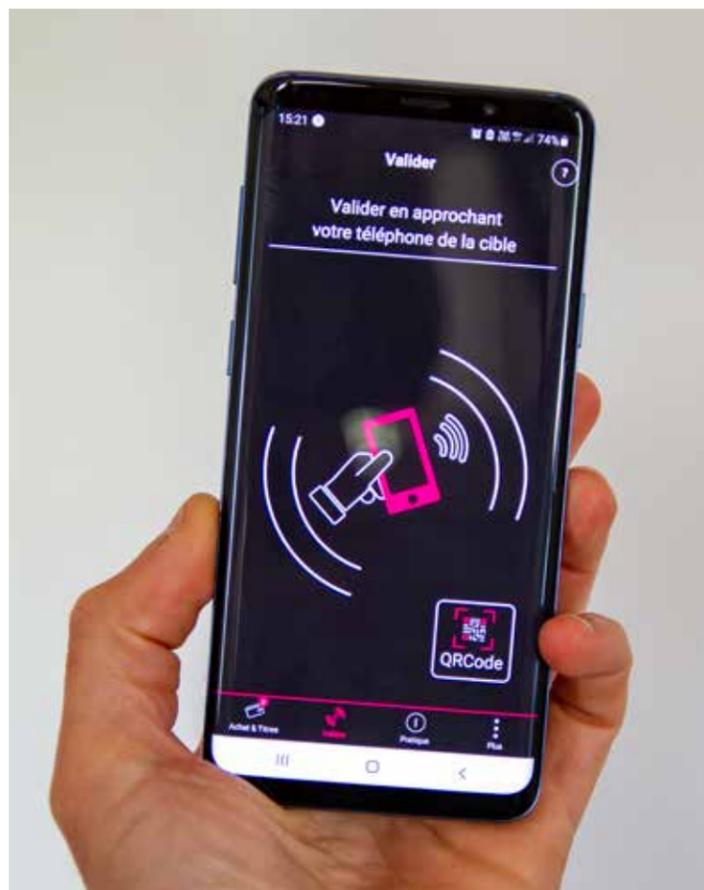
LE TEMPS SE FIGE

Dès le 17 mars 2020, s'ouvre une séquence inédite pour notre entreprise. Les enjeux sont de deux ordres : assurer la continuité du service public en respectant les directives gouvernementales, notamment le respect des gestes barrières, tout en garantissant la sécurité sanitaire de nos salariés. Des échanges hebdomadaires sont organisés avec notre autorité organisatrice pour coordonner les plans de transport adaptés au niveau du territoire, notamment avec le Grésivaudan et le Pays Voironnais. La concertation avec les partenaires sociaux C.S.E. et C.S.S.C.T. et la co-constitution des réponses à cette crise sont les voies choisies. Des réunions quasi hebdomadaires permettront de faire émerger des modes opératoires sur le télétravail, les protocoles sanitaires dans les locaux, les procédures de désinfection des matériels.



L'organisation et le travail dans les locaux tertiaires, les ateliers et les dépôts sont aussi repensés. Tous les cheminements sont tracés, le gel hydroalcoolique est disponible partout. Deux masques sont distribués chaque jour à tous les salariés. De nouvelles habitudes sont à prendre sans attendre. Désormais, le matériel roulant et les bureaux sont désinfectés quotidiennement. Au fil de l'année, des adaptations sont effectuées selon les directives gouvernementales ou l'intensité de l'épidémie.

Sur les réseaux sociaux, l'activité est très soutenue. Et sur le site, un chatbot renseigne les voyageurs au sujet des dédommagements. Son succès est tel qu'il est prévu de le maintenir et d'élargir son domaine d'activité. Constatons enfin que cette année si spéciale a pour effet d'accélérer la dématérialisation des titres de transport et des paiements.



PRIORITÉ À L'AGILITÉ

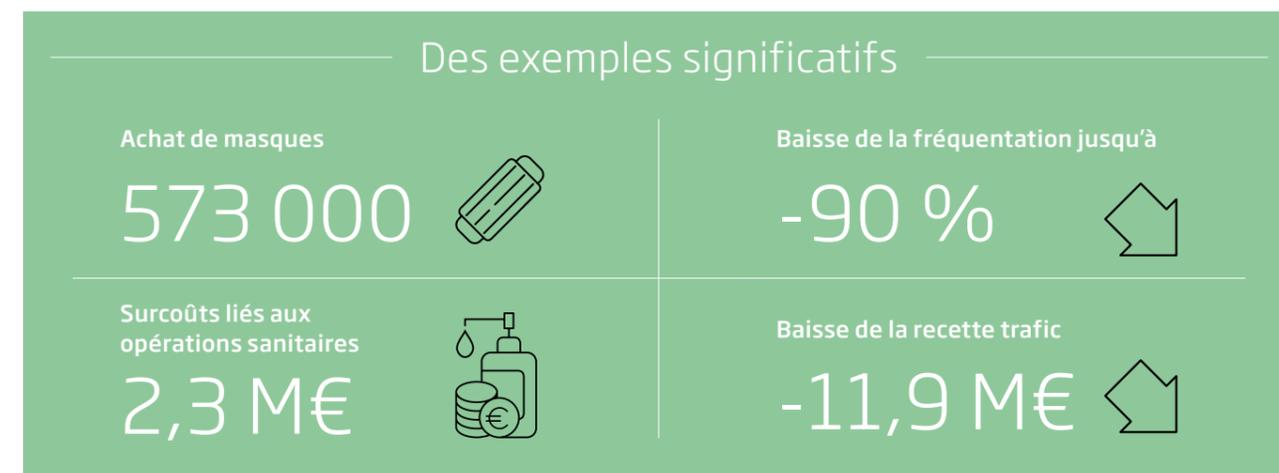
Dans cet environnement contraint, la SEMITAG continue d'accomplir sa mission en faisant preuve d'une grande agilité. L'agilité d'une entreprise est déterminée par la capacité d'adaptation, les compétences et la volonté des femmes et des hommes qui l'animent. En ce début de confinement, solidarité, créativité et sens des responsabilités sont aussi au rendez-vous. Pendant cette année rythmée par des séquences de limitation des déplacements, l'offre est régulièrement recalibrée. Tous les projets sont repensés en fonction de la crise ; sur le réseau comme au sein de l'entreprise, l'information et la communication circulent à un rythme soutenu ; des gestes commerciaux sont proposés aux clients.



LE PRIX DE LA CRISE

Bien entendu, la crise a un prix. Toutes les décisions relatives à la sécurité des salariés et des usagers se paient (et parfois très cher, comme les masques en début de pandémie et la désinfection quotidienne des bus et des tramways) ; et par ailleurs, la diminution spectaculaire du trafic, l'augmentation du taux de fraude et les différents

gestes commerciaux fragilisent les recettes. Enfin, le versement mobilité, source de financement du SMMAG, et dépendant de l'activité des entreprises, est évidemment en nette baisse. De nombreuses dépenses ont été engagées ; et dès le début de l'automne, les comptes sont faits et les difficultés financières sont indéniables.



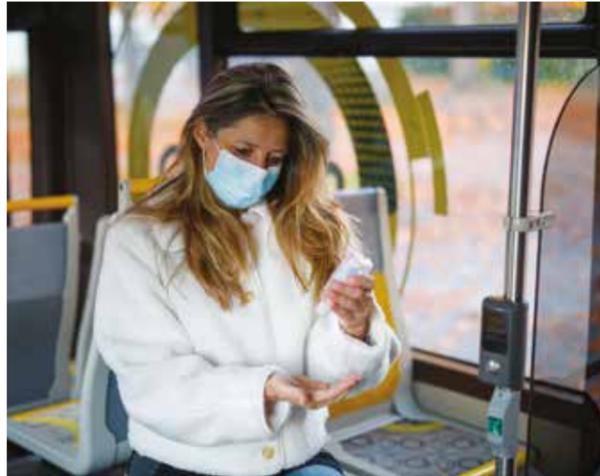


2 REBONDIR

REBONDIR

UNE MISSION À ASSURER

Nous l'avons constaté : dès le premier confinement, la SEMITAG a su se mobiliser. Alors, entrons dans le détail des actions qui ont été initiées et voyons les conséquences que les différentes séquences dictées par la situation ont engendrées. Il s'agit donc de pérenniser ce service public « essentiel » consistant à assurer les déplacements des habitants d'un territoire. La situation impose de tenir compte des restrictions nécessaires au combat mené contre le virus et de préserver la santé des collaborateurs de l'entreprise et de ses clients. Mais il est tout aussi indispensable de rester attentifs au bon fonctionnement d'une structure riche de près de 1 500 personnes. Un défi à relever qui pourrait être résumé en trois verbes : informer, protéger, s'adapter.



L'approvisionnement s'organise

Au début de la pénurie de masques, la SEMITAG s'associe à d'autres transporteurs pour commander des centaines de milliers de pièces en Chine, dont 166 000 qui sont distribués aux voyageurs.

Au sein de l'entreprise, une équipe des services achats et juridique est constituée pour organiser un approvisionnement régulier et suffisant de matériels sanitaires et de sécurité.

SÉCURITÉ ET MOBILITÉ

Le plan marketing de l'entreprise est bouleversé par l'arrivée de la COVID. La prévention est une priorité absolue : en ce début de printemps 2020, les Français ne connaissent presque rien de ce nouveau virus que certains qualifiaient de « gripette » encore quelques semaines auparavant. Le masque devient un sujet de débat... et de pénurie ; les gestes barrières sont instaurés, et notamment la distanciation physique. Quant au gel hydroalcoolique, il est unanimement prescrit. Aux mois de mars et avril, des campagnes de communication pédagogiques sont lancées sur ces thèmes, ainsi que sur l'utilisation systématique des flacons de gel dans les véhicules, la neutralisation d'un siège sur deux, les espaces de protection des conducteurs ou la nécessité de ne plus monter par les portes avant. Des actions uniques comme « Flexo + Soignant » ou plus tard « Destination fraîcheur ! » sont également promues.

Celles-ci montrent bien la volonté de l'entreprise de se rendre le plus utile possible et d'occuper toute sa place au cœur de la mobilisation collective. En fin d'année, des messages tels que « On a tant à (partager) protéger » ou « On ne se rassemble plus comme avant, mais le cœur y est », adoptent un ton plus intime et réactivent le lien affectif qui peut exister entre la SEMITAG et ses usagers. Avec l'arrêt de la vente à bord pour protéger nos usagers et nos conducteurs, le Ticket SMS passe de 2,1 € à 1,6 € et les tarifs du SMMAG sont gelés au mois de septembre. À la rentrée, une campagne de réabonnement est inaugurée avec un dispositif de dédommagement. Sur le terrain, les horaires d'ouverture des agences sont élargis, les robots distributeurs de gel installés dans les trois agences sont fort appréciés et les gestionnaires de files d'attente, équipés de tablettes, orientent la clientèle selon ses besoins.



Le sens du service

Au printemps, le service « Flexo + Soignant » est mis en place à destination des soignants du territoire couvert par le SMMAG. L'action représente un symbole. Un acteur du monde médical peut appeler une plateforme téléphonique pour des raisons professionnelles, un taxi ou si besoin un minibus Flexo est mis à sa disposition.

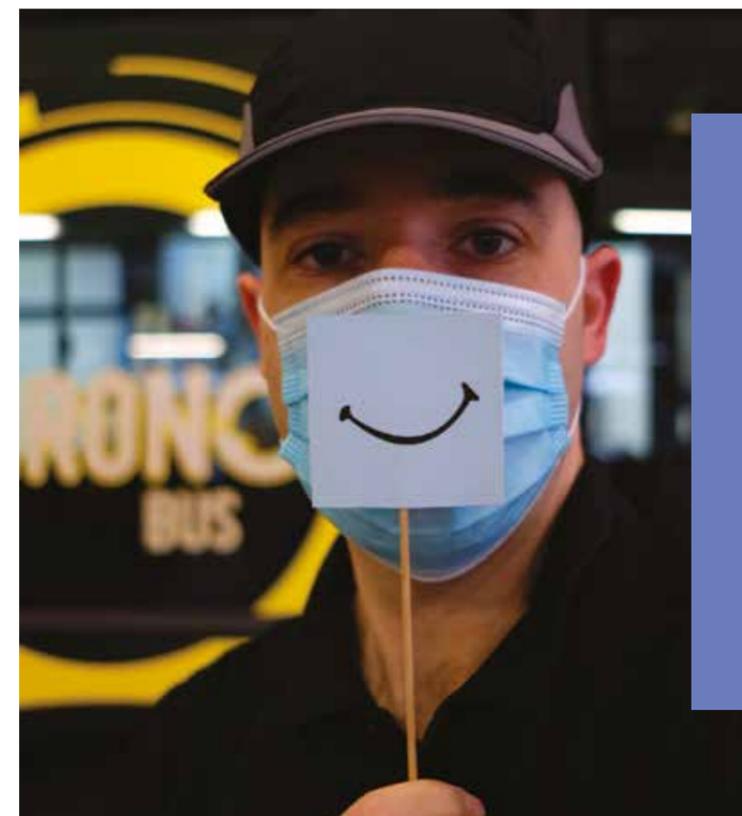
Autre initiative, « Destination fraîcheur ! » : l'accès aux vacances d'été étant rendu plus difficile, des lignes spéciales sont créées pour des moments de loisirs.



L'ÉQUATION DE L'OFFRE ET DE LA FRÉQUENTATION

Par ailleurs, au rythme des confinements, des couvre-feux, des ouvertures et des fermetures des établissements scolaires ou de certains commerces, la densité de l'offre varie de manière parfois impressionnante, mais toujours selon une volonté d'adaptation et d'ajustement au plus près de la demande. À partir du 16 mars, le premier PTA (Plan de transport adapté) est déployé, avec un kilométrage représentant 50 % de l'offre nominale. Puis, la semaine suivante, on descend exceptionnellement à 25 % avant de remonter à 30 %. Dès le 11 mai, date du premier déconfinement, et durant l'été, on revient au niveau nominal - sauf sur certaines lignes, notamment celles qui desservent

le domaine universitaire. La fréquentation remonte rapidement jusqu'aux grandes vacances puis se stabilise à environ 70 % du niveau de 2019. Mais elle retombe à 35 % au mois de novembre, alors que l'offre se situe quant à elle à son plus haut niveau. De nouveaux ajustements sont décidés, tout en tenant compte de la réouverture des commerces le 28 novembre. Durant une année, les voyageurs modifient leurs habitudes de déplacement, leur rapport aux transports en commun ; l'incidence sera sans doute durable. D'autre part, la gratuité et l'absence de contrôles pendant deux mois provoquent une forte augmentation de la fraude. Il est indispensable d'informer à nouveau.



Le masque,
une adhésion...
progressive

Concernant les usagers, le port du masque est difficile à faire admettre. Pour les contrôleurs, entre la pédagogie et la verbalisation, la démarche est délicate. Mais il n'y a aucune verbalisation, et les enquêtes montrent une acceptation en constante hausse, proche de 100 % en fin d'année.

NÉGOCIATION, CONCERTATION ET INNOVATION

Dans l'entreprise, le dialogue est soutenu ; plus de 20 réunions extraordinaires sont organisées au fil des mois. Au-delà des sujets habituels, deux accords spécifiques à la COVID sont signés : un avenant à l'accord sur les congés payés et une prime exceptionnelle pour les agents ayant été mobilisés pendant le confinement du 18 mars au 11 mai 2020. Mais surtout, un livret d'informations et de prévention est diffusé. Rédigé à l'issue du premier confinement, c'est un recueil précieux qui, entre autres, recense toutes les bonnes pratiques à adopter à travers de 26 fiches exhaustives, des gestes les plus simples (comme le lavage des mains ou le port du masque) aux comportements à plusieurs dans différentes situations, en passant par le transfert de documents, le nettoyage des postes de travail ou de conduite, ou encore la gestion des salariés présentant des symptômes. À la fin du premier confinement, une importante opération d'accompagnement des clients pour le port du masque et pour la reprise progressive de la validation a mobilisé le personnel de contrôle de la SEMITAG, et près de 60 intérimaires venus en renfort, les « Gilets bleus ».



3 CONSTRUIRE



CONSTRUIRE

GARANTIR LA CONTINUITÉ

Fort heureusement, l'année 2020 n'est pas uniquement consacrée à la lutte contre le virus. La SEMITAG est une organisation dynamique à la tête d'un imposant parc de véhicules, de trois dépôts et de locaux tertiaires, qui exploite une infrastructure urbaine complexe pour le compte du SMMAG, et dont les femmes et les hommes qui accomplissent sa mission mettent en œuvre de nombreuses compétences. Une organisation qui avance, qui agit, qui interagit. Malgré la pandémie, des projets sont en cours de réalisation, des chantiers doivent être menés ; et au sein de l'entreprise, l'activité continue.



UN RÉSEAU EN ÉVOLUTION

Avec les travaux de transformation de l'A480, un chantier de réaménagement sur le pont de Catane, impliquant la dépose et la repose du rail et de la ligne aérienne de contact ainsi que la reprise d'étanchéité, était initialement programmé pour 11 semaines d'affilée durant l'été. Mais la COVID en a décidé autrement ; le chantier est retardé et empiète de deux semaines sur la rentrée de septembre : un véritable défi. L'interruption de la ligne C nécessite la mise en place d'une navette de substitution, bus qui mobilise du matériel et génère l'embauche de 25 salariés intérimaires pour la mise en œuvre de ce qui devient une ligne provisoire.

La redistribution de l'offre sur un secteur compris entre Claix et les Hauts de Seyssins est réalisée. En effet, l'évolution de l'urbanisation de cet espace avait fait naître un besoin de réorganisation des lignes Proximo 19 et 21, mais également d'une ligne Flexo et des lignes scolaires. Il s'agit d'augmenter la performance et la pertinence de l'offre en prenant en compte les projets immobiliers et le dialogue avec les établissements scolaires. Notons que ce nouveau tracé a offert la possibilité de faire circuler des bus standard (environ 90 places) sur la ligne 21 jusqu'à alors desservie par des véhicules d'une capacité moindre. La pleine réussite de ces modifications se mesurera à l'issue de la crise sanitaire.

Maintenance sur la ligne C

Le GEVT (Gros entretien des voies de tram) de la ligne C s'accomplit en été. C'est la période habituelle, durant laquelle le trafic est moins important et l'agglomération moins fréquentée ; mais peu de temps après le premier confinement, et alors que les départs en vacances sont beaucoup plus rares, les gênes occasionnées sont réelles et les perturbations accrues par le chantier sur le pont de Catane.



Pour la première fois, une ligne s'étend au-delà du territoire de la métropole, symbole du rapprochement des territoires au sein du SMMAG. Ainsi, la ligne C1 compte six arrêts de plus ; et son terminus équipé d'un parking-relais se situe désormais à Montbonnot, au Pré de l'Eau, constituant un pôle d'échange avec d'autres lignes du Grésivaudan.



MaaS ?

Le MaaS (Mobility as a Service) peut être défini comme un système global qui inclut plusieurs services de mobilité et différents niveaux de fonctionnalité – de l'information au paiement en passant par l'itinéraire, la réservation ou l'abonnement multimodal.



UN SERVICE PLUS COMPLET SUR UN TERRITOIRE AUGMENTÉ

De plus en plus visible, la marque M est l'expression de la mobilité auprès du grand public, alors que la marque TAG est celle du réseau. Complémentaires, ces deux marques figurent désormais quasi systématiquement côte à côte ; et durant cette année 2020, la SEMITAG participe activement à la promotion de M – par exemple en accompagnant la transformation des abris voyageurs en Abris M, en éditant le plan de l'aire grenobloise regroupant toutes les infrastructures de déplacement à l'échelle du nouveau territoire, ou encore en organisant des campagnes en faveur des modes doux ou de la multimodalité. Tag&Pass, renommé Pass'Mobilités, devient le meilleur exemple et la pierre angulaire de cette démarche progressive vers un service global. Dans un premier temps,

Pass'Mobilités est une application conçue pour faciliter les transports en commun en comprenant des services de paiement, d'abonnement et de validation. Mais à terme, elle englobera tous les services de mobilité : un MaaS développé par le SMMAG et assisté par MAAG, une filiale créée à cet effet par la SEMITAG.

En test en 2020, le Pass'Mobilités porte sur deux fonctions : le paiement des parkings PGAM et une preuve de covoiturage. Conducteurs et passagers valident leur trajet en commun par l'intermédiaire de QR codes et le conducteur peut bénéficier d'une place de stationnement réservée. Cent cinquante personnes se portent volontaires et des avantages sont offerts.

DES BUS 100% ÉLECTRIQUES POUR LE MIX ÉNERGETIQUE

La réflexion sur la transition énergétique du SMMAG et de la SEMITAG est menée depuis quelques années. Une première analyse en partenariat avec le CEA avait été menée en 2017 concluant à l'immaturité de la propulsion de bus par batterie autonome. Le choix du SMMAG et de la SEMITAG s'est porté sur un constructeur reconnu dans sa maîtrise de la traction électrique (ALSTOM) avec un modèle entièrement nouveau conçu et fabriqué en France et déjà référencé auprès de la centrale d'achat des transports publics. L'Aptis présente un plancher bas sur toute sa longueur qui le rend aussi accessible qu'un tram, un aménagement intérieur modulaire, quatre roues directionnelles qui améliorent sensiblement sa maniabilité, une fonction accostage pour une approche plus fine des quais ou encore des caméras pour une vision à 360°. En outre, son design, son espace arrière dégagé et sa surface vitrée élargie de 20 % font le plaisir des voyageurs. Enfin, ses batteries montées sur le toit peuvent être chargées la nuit au dépôt. Alors que leur arrivée était initialement prévue en novembre 2019, des aléas techniques et un ralentissement de la production lié à la pandémie font que les sept exemplaires sont finalement livrés à la fin de l'été. Ils sont mis en service en octobre.



Opération tramways

Les tramways TFS de génération 1, 2 et 3 ont été rénovés pour porter leur durée de vie de 30 à 40 ans.

Les tramways TFS de 4^e génération ne seront pas rénovés car produits en peu d'exemplaires et avec une technologie de transition, cette rénovation serait trop coûteuse. Ils seront donc remplacés à 30 ans.

Quant aux Citadis, qui arrivent à 15 ans de durée d'exploitation, une étude est réalisée pour définir le périmètre des opérations de remise à niveau à mi-vie des rames.

Le gaz aussi

Entrée en fonction des 8 premiers bus articulés au gaz en remplacement de 8 diesels. Une nouvelle commande de 45 autobus au gaz est engagée (20 articulés et 25 standards).

Alors que les travaux se sont déroulés en 2018 et 2019, la station GNV (Gaz naturel de ville) totalement rénovée est réceptionnée en 2020. Sa capacité est étendue à 176 bus.

La consommation de gaz d'un bus actuelle est de 30 % inférieure à celle d'un bus de 2001.





4 PROGRESSER

PROGRESSER

MOBILITÉ ET ORGANISATION

Malgré la situation liée à la pandémie, l'emploi reste relativement dynamique. Et si des personnes en CDD sont recrutées pour emballer les masques destinés au public ou encore guider et informer les clients au sujet des dispositions sanitaires inédites, on a par ailleurs procédé à 45 recrutements dont 30 conducteurs (au lieu de 100 pour l'année record, 2018) et 22 mobilités. Concernant les postes pourvus par des candidatures externes, la mixité et des parcours issus de l'insertion sont privilégiés. En outre, 43 % des conducteurs embauchés et formés à la SEMITAG sont issus de la filière contrat PRO. Mais la mobilité interne progresse et s'inscrit comme une véritable culture : en 2020, 80 % des postes évolutifs sont pourvus en interne. Car d'une part les perspectives d'évolution sont source de motivation, d'autre part certaines compétences ne peuvent s'acquérir et se développer qu'au sein de l'entreprise.



Info contrôleurs

- De plus en plus, le métier de contrôleur voyageur est exercé par des conducteurs qui alternent conduite et contrôle.
- Lorsque les conditions s'y prêtent, une nouvelle méthode de contrôle est appliquée, plus fluide et moins frontale, basée sur la circulation de deux binômes dans le véhicule, assistés par un coordinateur.



Des évolutions d'organisation améliorent aussi l'exercice et la valorisation des métiers. Les régulateurs et les contrôleurs peuvent en être un exemple. Les premiers traitent des aléas de circulation et supervisent les incidents techniques à partir du PC ; les seconds interviennent sur le réseau pour porter assistance aux conducteurs, les aider dans leurs manœuvres d'urgence. Durant l'année 2020, ces deux services fusionnent sous la dénomination « service temps réel » avec un encadrement adapté (création du poste de coordinateur temps réel et nomination d'un responsable temps réel). Ainsi la cohérence entre les métiers est favorisée. Sur un

autre registre, les deux catégories de coordinateurs de planning sont regroupées pour ne former qu'un seul métier de technicien planning, offrant davantage de souplesse et une mission plus riche. En parallèle, le planning du personnel du service de Contrôle Prévention sera intégré en 2021 à l'activité de planning des conducteurs, et un huitième technicien vient compléter l'équipe. Enfin, un poste de responsable Formation Exploitation est créé, qui couvre également la documentation technique et opérationnelle de l'exploitation et l'animation du plan PARI (Prévention, accidents et risques).



DES FEMMES ET DES HOMMES EN MOUVEMENT

En 2020, un effort important est accompli dans le domaine de la formation, notamment des conducteurs. Tout d'abord, la formation d'intégration est allongée et renforcée. Pour la pratique, un espace sur le dépôt de Sassenage est aménagé. Quant aux conducteurs multi-accidentés, le plan PARI repose sur le postulat suivant : la plupart des accidents sont évitables. Le plan consiste à former ces conducteurs en conduite prévisionnelle et à développer les suivis en ligne. Ensuite, le second module de l'habilitation à la conduite commerciale du tramway offre aux stagiaires davantage de temps de conduite sur la ligne A, la plus ancienne et donc la plus difficile car plus urbaine. Enfin, le recyclage des conducteurs de tramways est porté à deux jours tous les deux ans au lieu d'un jour tous les trois ans, et une attention particulière est accordée au temps de conduite et aux retours d'expériences. De nouvelles conditions d'accès à la formation à l'habilitation validées en 2020 seront mises en œuvre à partir de 2021. Elles reposent sur quatre critères : avoir réussi le test tramway ; comptabiliser au moins 120 jours de conduite effective au cours de 12 derniers mois ; avoir eu moins de 3 accidents responsables (hors chutes de passagers) au cours des 24 derniers mois ; avoir respecté toutes les consignes à caractère sécuritaire au cours des 12 derniers mois.

Dialoguer pour apaiser

La formation « Gestion de l'émotionnel au profit de sa posture professionnelle » remporte un franc succès. Très pratique, construite autour de l'échange et du dialogue, elle invite à apaiser les relations avec les tiers en identifiant et désamorçant d'éventuelles situations conflictuelles. Les formateurs, issus de métiers de la sécurité, se mettent en immersion pour connaître le quotidien du conducteur.

Concluons avec le management de la sécurité au travail en ateliers, sujet de plus en plus complexe. L'évolution réside dans le passage d'un système vertical, où l'on dicte à un agent les attitudes à adopter, à un fonctionnement horizontal selon lequel la personne concernée détecte et formule elle-même ses erreurs ou ses oublis. La procédure mise en place fin 2020 consiste à engager un dialogue bienveillant et positif après un temps d'observation, durant lequel la personne audité verbalise ses points de progrès. En s'autoévaluant, elle intègre plus aisément les bonnes pratiques. Les bénéfices sont observés tant en termes de bien-être au travail que de motivation ou d'absentéisme, et bien entendu de sécurité.

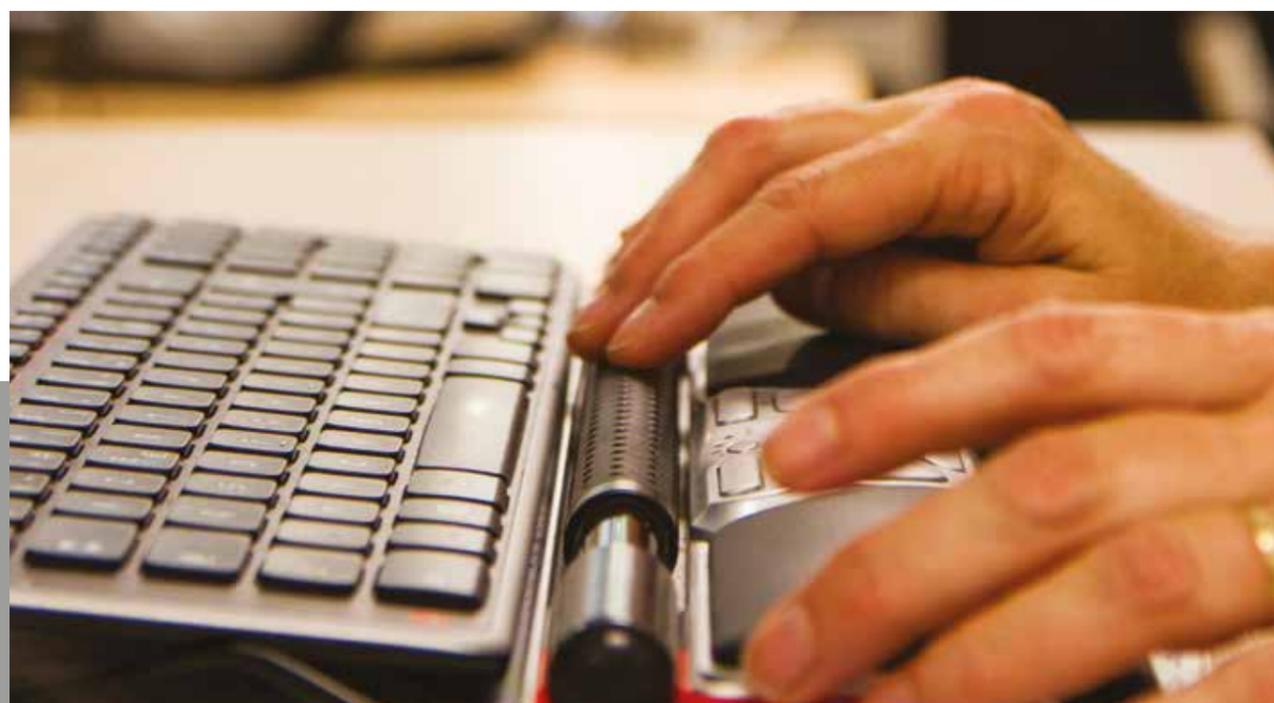




PLUS DE FLUIDITÉ ET D'AVANTAGE DE SÉCURITÉ

Le projet d'évolution de la billettique a débuté en 2018 et devrait s'achever début 2022. L'année 2020 est destinée à la mise en service de nouvelles fonctionnalités. Après avoir modernisé un grand nombre d'automates, dont certains datent de l'apparition de l'euro, de nouveaux équipements sont installés - il est par exemple désormais possible d'effectuer des règlements sans contact ou de recharger sa carte de la même manière. Leur accessibilité est également améliorée à tout niveau : les dimensions et positions sont revues, des systèmes de synthèse vocale et des écrans plus grands et dotés d'une fonction malvoyants sont posés. Progressivement, les valideurs seront remplacés pour permettre à terme la lecture de tickets QR code en remplacement des actuels tickets magnétiques.

Qu'il s'agisse de billettique, des espaces personnels, de la boutique en ligne ou des outils relationnels (comme AlloTag), de très nombreuses données étaient stockées sans aucun lien entre elles. En commençant par le secteur de la billettique, on entreprend de rassembler la totalité de ces informations sur une base de données unique, mise en activité à l'automne, qui alimente toutes les autres et qui rendra plus agile la relation avec nos usagers.



Dématérialisation, informatisation, la SEMITAG se dote d'une DSI (Direction des systèmes d'information). Sous l'impulsion de la Direction Technique et de la Direction Financière, le logiciel de GMAO (Gestion de maintenance assistée par ordinateur), CARL Source, vit une transformation majeure avec l'appui de la DSI. Cette direction créée en 2020 vient enrichir la SEMITAG de son expertise en matière de dématérialisation et d'évolution de l'informatisation. La préoccupation principale de la DSI consiste à sécuriser les systèmes. Alors que le phénomène du piratage concernait il y a encore quelques années

uniquement des États, de grands établissements publics ou des groupes internationaux, il peut aujourd'hui toucher n'importe quelle structure. Or, la régulation du trafic informatisée est vitale pour l'activité de la SEMITAG. Un audit est mené. Pendant une semaine, des tests d'intrusion sont réalisés, à l'issue desquels un plan d'action est dressé, qui comprend entre autres la mise en place de sondes de détection destinées à localiser des tentatives de piratage au moment où elles se produisent. En complément, des ateliers techniques et de sensibilisation sont organisés auprès des collaborateurs. L'humain, toujours.





5 ET DEMAIN ?

ET DEMAIN ?



L'ENTREPRISE PRÉPARE SON AVENIR

La SEMİTAG a été fondée en 1975 sous la forme d'une Société d'économie mixte et accompagne depuis plus de 40 ans les collectivités dans le développement du réseau de transports publics de l'agglomération grenobloise - notamment le réseau de lignes de tramway, les parkings relais et depuis 2014 les lignes de bus Chrono. Conformément à son objet social, la SEMİTAG exploite le réseau dans le cadre d'un contrat de DSP (Délégation de service public) jusqu'au 31 décembre 2021.

Compte tenu de la profonde évolution du contexte institutionnel, des pratiques et des services de mobilité, le SMMAG et la Métropole ont souhaité mettre en œuvre un projet de coopération en matière de politique de mobilité et, pour ce faire, donner naissance à un opérateur partagé. Afin de disposer d'une grande souplesse en termes d'évolutivité, il a été décidé de créer, par transformation de la SEMİTAG, une SPL (Société publique locale) détenue à 100 % par le SMMAG et la Métropole, dont l'objet social évolutif portera sur l'exploitation des transports en commun, des parkings relais et des parcs de stationnement en ouvrage et en enclos.

L'année 2020 aura été marquée par la préparation à cette transformation, notamment par les délibérations prises par les collectivités SMMAG et Métropole et les négociations sur les conditions de sortie de la SEM des opérateurs privés. La finalisation de cette transformation de la SEM en SPL est prévue pour l'automne 2021.

Parallèlement à cette mutation institutionnelle et juridique, l'entreprise se prépare à répondre au cahier des charges du nouveau contrat dit OSP (Obligation de service public), qui viendra se substituer au 1^{er} janvier 2022 au contrat de DSP actuel.

Ce changement de statut ouvre de nouveaux horizons à la SEMİTAG, les liens entretenus avec ses partenaires en seront resserrés et renforcés. Sa mission s'élargit et est amenée à être revue au fil du temps.

— Un moyen d'action —

Avec un MaaS, comme le sera bientôt Pass'Mobilités, la SEMİTAG et le territoire se dotent d'un outil précieux de mise en œuvre d'une politique de mobilité. Grâce à ce service, les habitudes du public seront mieux connues ; il sera plus aisé de le guider dans ses choix.



POUR UNE ENTREPRISE ENCORE PLUS VERTUEUSE

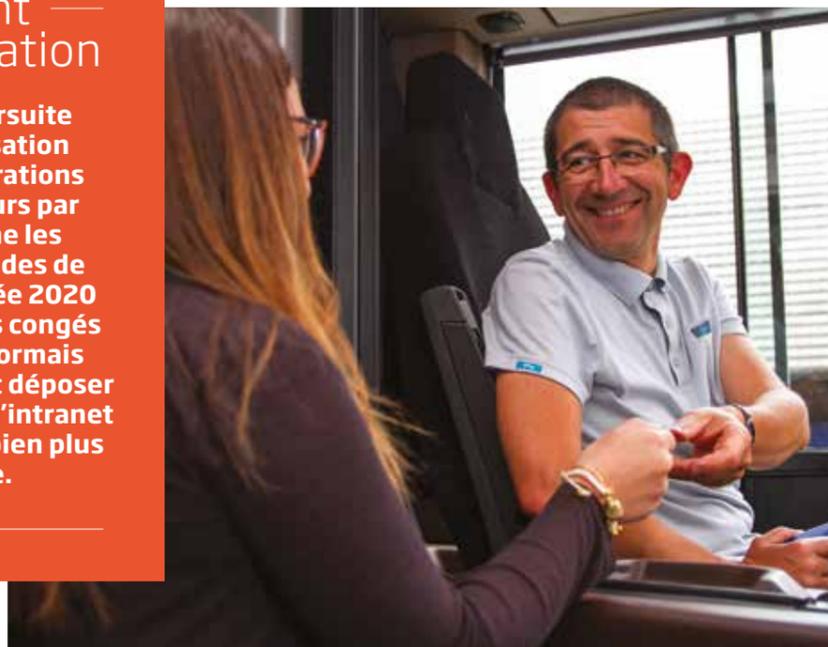
Une fois encore, la démarche d'amélioration continue de la SEMİTAG est couronnée par le renouvellement des trois certifications auxquelles elle postule tous les ans, à l'issue d'un audit d'une semaine : ISO 9001 pour la qualité, ISO 45001 pour la sécurité et la santé et ISO 14001 pour l'environnement. Aucune non-conformité n'est signalée. Afin de répondre au plus juste à ces normes, le service QSE applique un système de management rigoureux sur les trois sujets. Concernant la qualité, il s'agit de respecter scrupuleusement les 56 indicateurs définis avec le SMMAG - toutes les activités sont passées en revue, comme la ponctualité des véhicules ou les kilomètres parcourus. Le thème de la sécurité concerne principalement les accidents de travail. Quant à celui de l'environnement, il dépasse largement la question de la transition énergétique.



Cet engagement fort pour l'amélioration de la qualité, de la sécurité et de la préservation de l'environnement date déjà de nombreuses années. Il est l'expression de l'adhésion précoce de la SEMİTAG aux démarches de développement durable. Mais au-delà et plus globalement, un projet RSE (Responsabilité sociétale des entreprises) est lancé sous le nom « Engagements durables », et selon une méthode qui offre à chacun la possibilité de faire partager ses connaissances et ses idées. Ce plan d'action, conçu de manière collective et participative, canalise les intentions déjà exprimées par l'entreprise tout en ouvrant sur des solutions et des propositions. La démarche se décompose en quatre phases : tout d'abord, réunion des cadres et des agents de maîtrise ; suit l'entretien individuel de chaque directeur ; ensuite, huit groupes de créativité composés d'une douzaine de salariés sont constitués ; et durant deux semaines, tous les collaborateurs sont interrogés par l'intranet Malice. De ce vaste brainstorming émergent dix actions pragmatiques et prioritaires pour 2021. Celles-ci sont regroupées en quatre parties : s'engager durablement pour les salariés et les équipes, s'engager durablement pour l'environnement, s'engager durablement pour les clients et les fournisseurs, s'engager durablement pour le territoire.

— Développement — de la dématérialisation

Le futur, c'est aussi la poursuite de l'entreprise de digitalisation des process. Certaines opérations du quotidien se font toujours par formulaires papier, comme les notes de frais ou les demandes de recrutement. La fin de l'année 2020 a vu la dématérialisation des congés d'été des conducteurs. Désormais tous les conducteurs peuvent déposer leurs souhaits de congés sur l'intranet de la SEMITAG. Une gestion bien plus efficace et plus rapide.



UN CHANTIER REPRÉSENTATIF

Parce qu'il représente un moyen de transport complémentaire au bus et au tram, parce qu'il est vertueux et intégré à l'environnement, parce que son exploitation est citée parmi les missions de la future SPL, le projet de la ligne T1 à l'horizon 2025 préfigure la « nouvelle SEMITAG ». Le parcours de cette ligne de télécabine, appelée Métrocâble, s'étendra sur 3,5 km, entre le PEM (Pôle d'échange multimodal) de Fontaine La Poya et la station Hôtel de Ville de Saint-Martin-le-Vinoux connectée avec la ligne de tram E et les lignes de bus 55 et 56, passant par la presqu'île et rejoignant la ligne de tram B. À cette occasion, le terminus de la ligne de tram A sera déplacé au cœur du PEM, pour assurer une connexion entre tous les modes de transport. Grâce à cette liaison aérienne par câble, il sera possible de franchir le Drac, l'A480, l'Isère, les voies SNCF et la voie express. À terme, six stations seront desservies.

Le marché est conclu en juin entre le SMMAG et le groupement de conception-réalisation constitué de POMA, Groupe-6 et Egis. La ligne T1 sera exploitée par la SEMITAG. Entièrement intégrée au réseau, elle fonctionnera avec les mêmes systèmes d'information et les mêmes titres de transport que ceux du réseau actuel. Compte tenu de sa spécificité, la maintenance de l'installation sera transférée progressivement du groupement, Poma, Groupe 6, Egis, vers la SEMITAG cinq ans après sa mise en service.





**6 GOUVERNANCE
& BILAN**





RÉPARTITION DU CAPITAL SOCIAL ET CONSEIL D'ADMINISTRATION

La liste des actionnaires

La SEMITAG est une société anonyme de type SEM :
Société d'économie mixte.

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

Le capital social

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

	NOMBRE D' ACTIONS	%
Syndicat mixte des transports en commun de l'agglomération grenobloise (SMTC)	51 750	51,75 %
Transdev	40 000	40 %
Société Franpart S.A.	1 850	1,85 %
Caisse régionale du Crédit Agricole de l'Isère	1 850	1,85 %
Caisse d'Épargne Rhône-Alpes	1 850	1,85 %
Société Lyonnaise de Banque	1 800	1,80 %
Chambre de commerce et d'industrie de Grenoble	800	0,80 %
Territoire 38	100	0,10 %
TOTAL	100 000	100%

ACTIONNAIRES	ADMINISTRATEURS, REPRÉSENTANTS PERMANENTS	
	Jusqu'au 11 novembre 2020	À compter du 12 novembre 2020 par délibération du conseil syndical du SMMAG
1. Collectivité territoriale SMMAG (Syndicat mixte des mobilités de l'aire grenobloise)	M. Jean-Paul TROVERO Président de la SEMITAG Maire de Fontaine — Conseiller communautaire Mme Françoise GERBIER Maire de Venon — Conseillère communautaire Mme Francie MEGEVAND Maire d'Eybens — Conseillère communautaire M. Jean-Claude PEYRIN 1 ^{er} adjoint au maire de Meylan - Conseiller communautaire — Conseiller général Vice-président du SMMAG M. Ludovic BUSTOS Maire de Poisat — Vice-président de la Métro de Grenoble	M. Jean-Paul TROVERO Président de la SEMITAG — Conseiller métropolitain Mme Laetitia RABIH Adjointe au maire d'Échirolles Vice-présidente du SMMAG Conseillère métropolitaine déléguée M. Simon FARLEY Maire du Gua — Conseiller métropolitain M. Henri BAILE Maire de Saint-Ismier 1 ^{er} Vice-Président du SMMAG Président de la communauté de communes du Grésivaudan M. Pierre BEJAJI Conseiller municipal mairie d'Eybens Conseiller métropolitain
2. Transdev	M. Edouard HENAUT Directeur général France M. Alain PITTAVINO Directeur adjoint Île-de-France M. Thierry DECERLE Directeur économie mixte	
3. Administrateur salarié	Mme Naziha BILLILOUD	
CENSEURS		
Chambre de commerce et d'industrie	M. Gérard PONCET	
Société Lyonnaise de Banque	M. Jean-Pierre CREPY-BANFIN	
Crédit Agricole Sud Rhône-Alpes	M. Yvan BORNECQUE	
Caisse d'Épargne Rhône-Alpes	Mme Géraldine ROLLAND jusqu'au 18 octobre 2020	
	Mme Anne LE BARS BOCQUET à compter du 19 octobre 2020	

BILAN DE L'EXERCICE 2020

ACTIF	Au 31 décembre 2020			Rappel montants nets au 31/12/2019
	Montants bruts	Amortissements ou provisions	Montants nets	
Immobilisations incorporelles	8 000,00	8 000,00		
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concessionnaire	4 973 208,86	3 9000 429,67	1 072 779,19	938 916,11
Immobilisations incorporelles mises en concession par le Concédant	389 062,03	389 062,03		2 155,12
Immobilisations incorporelles en cours				
Immobilisations corporelles	69 808,86	69 529,46	279,40	700,88
. Constructions	61 646,81	61 367,41	279,40	700,88
. Matériel de transport	5 087,15	5 087,15		
. Matériel mobilier de bureau	3 074,90	3 074,90		
Immobilisations corporelles SEMITAG/SMTC	3 566 758,81	678 058,60	2 888 700,21	3 185 465,13
. Bus	3 566 758,81	678 058,60	2 888 700,21	3 185 465,13
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concessionnaire	55 932 323,62	21 503 677,79	34 428 645,83	30 011 325,04
. Constructions	4 538 312,73	1 858 520,61	2 679 792,12	3 016 636,63
. Installations techniques	4 611 384,99	3 233 104,57	1 378 280,42	1 700 571,89
. Agencements installations	10 213 667,37	3 573 051,74	6 640 615,63	6 163 668,26
. Matériel de transport	33 485 633,92	10 644 738,29	22 840 895,63	18 015 962,77
. Matériel mobilier de bureau	3 083 324,61	2 194 262,58	889 062,03	1 114 485,49
Immobilisations corporelles mises en concession par le Concédant	594 065 368,84	223 136 396,25	370 928 972,59	369 970 281,44
. Terrains	1 358 124,07		1 358 124,07	1 358 124,07
. Constructions	336 050 909,66	114 173 514,43	221 877 395,23	208 858 632,44
. Installations techniques, outillages	8 561 834,71	5 545 487,10	3 016 347,61	3 756 973,25
. Agencements, installations	18 386 495,37	11 172 789,32	7 213 706,05	7 996 305,20
. Matériel de transport	228 196 097,29	91 169 502,37	137 026 594,92	147 466 352,60
. Matériel mobilier de bureau	1 511 907,74	1 075 103,03	436 804,71	533 893,88
Immobilisations en cours et acomptes sur immobilisations				866 525,52
Immobilisations financières	3 719 716,98	100 000,00	3 619 716,98	3 536 718,59
. Titres de participations	100 000,00	100 000,00		37 934,34
. Prêts	3 607 757,52		3 607 757,52	3 486 824,79
. Autres immobilisations	11 959,46		11 959,46	11 959,46
Stocks et en-cours	10 505 786,04	2 438 843,03	8 066 943,01	6 892 068,04
Avances et acomptes sur commandes				
Autres créances	15 157 082,53	1 204 554,40	13 952 528,13	33 888 406,11
. Fournisseurs				
. Clients	1 894 910,91	3 585,29	1 891 325,62	1 264 455,60
. Personnel et comptes rattachés	130 971,01		130 971,01	87 992,10
. Organismes sociaux	63 127,49		63 127,49	65 838,90
. Collectivités (SMTC)	2 749 402,10		2 749 402,10	9 349 412,67
. Associées	38 456,72	30 331,95	8 124,77	
. État/TVA	8 350 005,75		8 350 005,75	22 494 841,61
. Débiteurs divers	1 930 208,55	1 170 637,16	759 571,39	625 865,23
Comptes de régularisation	876 764,76		876 764,76	979 429,74
. Charges constatées d'avance	876 756,13		876 756,13	979 429,74
. Impôts différés actif				
. Écart de conversion actif	8,63		8,63	
Comptes financiers	18 664 796,12		18 664 796,12	18 397 967,70
. Placements				
. Disponibilités	18 664 796,12		18 664 796,12	18 397 967,70
TOTAL DE L'ACTIF	707 928 677,45	253 428 551,23	454 500 126,22	468 669 959,42

PASSIF	Au 31 décembre 2020			Rappel montants nets au 31/12/2019
	Montants bruts	Amortissements ou provisions	Montants nets	
Capitaux sociaux propres et autres fonds propres	651 062 367,56	248 929 565,74	402 132 801,82	406 059 836,45
. Capital social	1 525 000,00		1 525 000,00	1 525 000,00
. Réserve légale	152 500,00		152 500,00	152 500,00
. Réserve facultative	1 980,98		1 980,98	1 980,98
. Report à nouveau	2 585 152,24		2 585 152,24	2 384 257,33
. Résultat	- 8 568 229,01		- 8 568 229,01	200 894,91
. Subvention d'investissement	60 905 532,48	24 404 107,46	35 501 425,02	31 816 766,67
. Droit du Concédant sur ses biens propres	594 454 430,87	223 525 458,28	370 928 972,59	369 972 436,56
. Dépôts et cautionnements reçus	6 000,00		6 000,00	6 000,00
Provisions pour risque et charges	1 252 747,86		1 252 747,86	1 796 921,00
. Provisions pour risques	1 252 747,86		1 252 747,86	1 796 921,00
. Provisions pour charges				
Dettes	47 100 677,55		47 100 677,55	55 840 473,08
. Fournisseurs	13 546 976,68		13 546 976,68	13 232 189,58
. Clients avances				
. Dettes fiscales, Etat	1 517 591,52		1 517 591,52	1 176 422,33
. Collectivités (SMTC)	139 756,76		139 756,76	10 959 594,11
. Personnel	18 098 580,14		18 098 580,14	17 415 717,73
. Organismes sociaux	13 725 723,91		13 725 723,91	13 035 974,92
. Créiteurs divers	72 048,54		72 048,54	20 574,41
Comptes de régularisation	3 999 263,89		3 999 263,89	4 958 093,79
. Produits constatés d'avance	3 999 262,14		3 999 262,14	4 958 087,59
. Écart de conversion passif	1,75		1,75	6,20
Comptes financiers	14 635,10		14 635,10	14 635,10
. Banques, caisses et comptes assimilés	14 635,10		14 635,10	14 635,10
TOTAL DU PASSIF	703 429 691,96	248 929 565,74	454 500 126,22	468 669 959,42



COMPTE DE RÉSULTAT

POSTES DE CHARGES (HT)	Exercice 2020	Exercice 2019
Total charges d'exploitation (1)	132 226 850,68	136 818 454,46
Total charges financières (2)	162 000,00	62 065,66
Total charges exceptionnelles (3)	15 992,86	40 177,39
Impôts sur les bénéfices (4)	- 47 765,00	- 62 569,00
Total charges (1+2+3+4)	132 357 078,54	136 858 128,51
Bénéfice de l'exercice		200 894,91
TOTAL GÉNÉRAL	132 357 078,54	137 059 023,42

POSTES DE PRODUITS (HT)	Exercice 2020	Exercice 2019
Total produits d'exploitation (1)	123 664 508,45	136 701 045,22
Total produits financiers (2)	91 677,75	112 475,62
Total charges exceptionnelles (3)	32 663,33	245 502,58
Total produit (1+2+3)	123 788 849,53	137 059 023,42
Perte de l'exercice	8 568 229,01	
TOTAL GÉNÉRAL	132 357 078,54	137 059 023,42



DONNÉES FINANCIÈRES DE L'ENTREPRISE

Les charges de la délégation de service public

Les charges engagées par SEMITAG au titre de la DSP s'établissent à 122 453 € en 2020 et sont composées :

- des charges de l'activité transport pour 117 981 €
- des charges de production immobilisée pour 4 472 €

	Réel 2020	Réel 2019
Énergie d'exploitation	4 575	5 612
Maintenance d'exploitation et d'assurances	12 445	12 045
Sous-traitance	11 969	12 844
Frais de personnel	78 689	84 847
Impôts et taxes	2 077	2 537
Autres services extérieurs	6 502	7 339
Provisions et charges refacturées	1 724	860
TOTAL DES CHARGES DE L'ACTIVITÉ TRANSPORT	117 981	126 083
Charges de production immobilisée	4 472	3 576
TOTAL DES CHARGES	122 453	129 659

Les produits de la délégation de service public

Pour l'année 2020, le total des produits transport de la SEMITAG (hors production immobilisée) s'élève à 28,1 M€ en diminution de -30,2 % par rapport à l'année précédente.

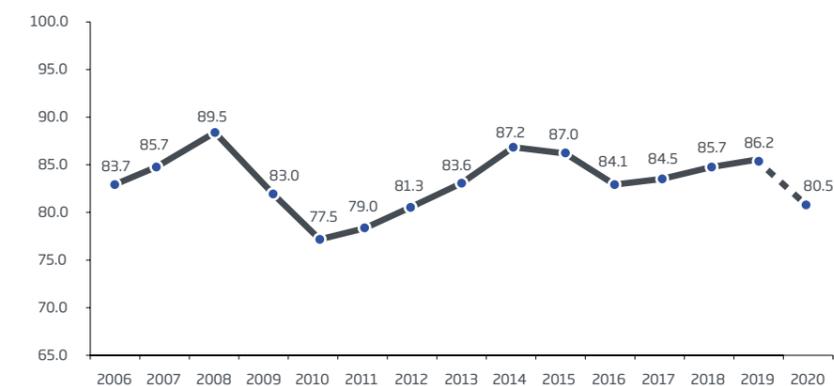
En 2020, les recettes commerciales sont en diminution de -30 % par rapport à l'année 2019, soit une perte de recettes de -11,4 M€.

	Réel 2020	Réel 2019
Recettes commerciales	26 740	38 188
Autres ventes transport		
Autres produits divers	1 404	2 150
TOTAL PRODUITS « TRANSPORT »	28 144	40 339
Production immobilisée	4 931	3 977
TOTAL PRODUITS HORS SUBVENTION	33 076	44 315

Participation du SMMAG en M€ (constants 2020) y compris TVA ; taxe sur les salaires ; CICE

La CFF liée à l'exercice 2020 ressort à 80 478 €.

Ce montant de contribution forfaitaire est fortement marqué par les retenues au titre de la COVID et ressort en diminution de plus de 5,9 M€ par rapport à nos prévisions initiales.



SEMITAG

Le mouvement, c'est la vie

SEMITAG

15 avenue Salvador Allende – 38130 Échirolles
CS 70 258 38044 GRENOBLE CEDEX 9
www.semitag.tag.fr