

PRÉVENTION : LES NOUVEAUX MOYENS DE LA SEMITAG POUR UN VOYAGE SEREIN

Prévenir est le maître-mot de la SEMITAG. Deux nouveaux moyens confirment cette ambition. Après une expérimentation probante, les lignes Chrono vont pérenniser le service d'arrêt à la demande après 22h. Pour éviter les conflits, les contrôleurs-voyageurs vont être équipés de caméras. Des affichages plus visibles viennent rappeler les règles dans les bus et les tram et les sanctions associées.

DES CAMÉRAS DE PROTECTION INDIVIDUELLE POUR LES CONTRÔLEURS-VOYAGEURS

A compter du mois de juin, les contrôleurs-voyageurs du réseau TAG disposeront d'un nouvel outil de protection individuelle. 20 caméras professionnelles seront disponibles. Leur utilisation est déclenchée à l'initiative du contrôleur, lors d'une situation qui se passe mal et le client en sera informé systématiquement. Pour Jean-Emmanuel Cabut, directeur adjoint de l'exploitation, « il s'agit d'un équipement de protection individuel, qui a pour but d'être dissuasif par rapport aux agressions verbales et physiques. Il ne s'agit pas de filmer en permanence ni de faire de la surveillance. D'autres réseaux et collectivités l'utilisent déjà avec des résultats probants. »

COMMENT FONCTIONNE LA CAMÉRA DE PROTECTION INDIVIDUELLE ?

La caméra se présente sous la forme d'un boîtier qui s'accroche sur la tenue du contrôleur.

Une fois la caméra allumée, l'enregistrement est lancé d'une pression sur le bouton. Le boîtier mémorise alors aussi les 30 secondes qui précèdent.

Un voyant lumineux signale que la caméra enregistre.

Le transfert des images se fait sur un ordinateur sécurisé après l'intervention. Les images ne peuvent pas être visionnées à distance.



Le contrôleur peut déclencher l'enregistrement lorsqu'il juge nécessaire après avoir averti son interlocuteur.

Un GPS et une horloge intégrés situent et datent les vidéos automatiquement.

CONDUCTEUR ET CONTRÔLEUR, DOUBLE ACTION CONTRE LES INCIVILITÉS

Hervé Chapey, conducteur-receveur depuis 2005 sur la ligne C6, contrôleur-voyageurs depuis 2018

« J'ai parfois l'impression d'être transparent, d'être une machine. Je dis bonjour et on ne me répond pas. Une personne monte sans ticket, je l'interpelle et elle ne prend pas la peine de répondre, quand d'autres m'insultent ou me disent de me taire et de conduire. A la longue c'est usant. On est seul face à ces incivilités. Il faut garder son calme. On se doit de conduire en sécurité et dans le calme les usagers qui nous accordent leur confiance. Ma parade pour tenir ? Changer de travail. Voici un an, j'ai choisi de devenir contrôleur-voyageur. Désormais tous les trois mois je change de poste. On connaît aussi des incivilités mais elles ne sont pas de la même nature. Et puis on n'est pas seul, l'esprit d'équipe règne. On échange, on adopte les bonnes attitudes et réflexes, on affronte les situations à plusieurs. Cette double casquette m'a donné confiance et permis de trouver les bons mots, le ton adéquat pour me faire respecter ».



QUI ?

Les enregistrements ne peuvent être consultés que par des personnes habilitées.

POUR QUOI ?

Les images peuvent être utilisées dans le cadre d'une procédure judiciaire, administrative ou disciplinaire.

COMBIEN DE TEMPS ?

Si elles n'ont pas été utilisées après 1 mois, les données sont automatiquement effacées.

PRÉVENTION : LES NOUVEAUX MOYENS DE LA SEMITAG POUR UN VOYAGE SEREIN (SUITE)

DESCENTE À LA DEMANDE À PARTIR DE 22H

91% des usagers estiment que le service «descente à la demande» est en parfaite adéquation avec leurs besoins. Devant le résultat positif de l'expérimentation, la SEMITAG a décidé de le pérenniser. Il s'appliquera sur les lignes de bus à plus forte fréquentation, les lignes CHRONO. Pour en bénéficier, il suffit que l'usager en fasse la demande à la montée. Le conducteur s'arrêtera alors au plus près de son souhait entre deux arrêts en fonction des contraintes de circulation.

Comment fonctionne la descente à la demande ?

TOUS LES SOIRS DE 22H00 À 01H30

COMMENT ÇA MARCHE ?

- 1 En montant dans le bus, indiquez au conducteur que vous souhaitez descendre entre deux arrêts.
- 2 À l'approche de votre destination, rejoignez l'avant du véhicule.
- 3 Le conducteur mettra tout en œuvre pour permettre votre descente en toute sécurité au plus près du lieu de dépôt demandé.

*Le conducteur ne peut pas s'arrêter si un rond point, un carrefour, une piste cyclable, un passage piéton sont identifiés ou si un arrêt matérialisé est en voie.

CHRONO | Les 7 lignes de bus CHRONO du réseau TAG.

- 1 GRENOBLE Cité Jean Macé - MEYLAN Maupertuis
- 2 GRENOBLE Louise Michel - CLAIX Pont Rouge
- 3 GRENOBLE Victor Hugo - ÉCHIROLLES Centre du Graphisme
- 4 GRENOBLE Victor Hugo - EYBENS Le Verdret
- 5 GRENOBLE Palais de Justice - Gare - GIÈRES Uniz - Biologie
- 6 GRENOBLE Presqu'île - ST MARTIN D'HÈRES Henri Wallon
- 7 GIÈRES Universités - ÉCHIROLLES Comboire

EXPÉRIMENTATION MENÉE DE JUILLET À DÉCEMBRE 2018

EXPÉRIMENTATION SÉRÉNITÉ

DEMANDEZ L'ARRÊT ET SOYEZ DÉPOSÉS PRÈS DE CHEZ VOUS !

À partir de **22H** sur les lignes **CHRONO** 1 2 3 4 5 6

M En soirée, votre réseau avance **tag**

- du 20 juillet au 31 décembre 2018, la SEMITAG a expérimenté l'arrêt à la demande
- à partir de 22h jusqu'à la fin de service sur les 6 lignes CHRONO (C1 à C6),
- Cette expérimentation prolongeait l'opération de sensibilisation aux harcèlements dans les transports. Des hommes comme des femmes ont utilisé ce service.

REPÈRES

Sur les 1400 salariés de la SEMITAG, 68% veillent au bon déroulement des voyages. Leur métier ? Conducteur-receveur, agent de prévention ou contrôleur-voageurs...

CONDUCTEUR-RECEVEUR

881 salariés

Le métier

- transporter la clientèle sur le réseau, dans les meilleures conditions de transport et d'accueil (sécurité, confort, ponctualité, information).

CONTRÔLEUR-VOYAGEURS

52 salariés

Le métier

- contrôler les titres de transport de la clientèle en appliquant des principes d'équité, de respect, de fermeté, de discrétion et de courtoisie.
- rassurer la clientèle par une présence active sur le réseau, notamment en cas de perturbations et/ou incidents.

AGENT DE PRÉVENTION

28 salariés

Le métier

- Agir pour diminuer les problèmes d'insécurité réels ou ressentis par les usagers et le personnel de l'entreprise.
- Contribuer à la qualité d'accueil, d'information et d'assistance de la clientèle.
- Contribuer à la réduction de la fraude

PRÉVENTION : LES NOUVEAUX MOYENS DE LA SEMITAG POUR UN VOYAGE SEREIN (SUITE)

LES RÈGLES S'AFFICHENT MIEUX DANS LES BUS ET LES TRAMWAYS

La SEMITAG a revu les supports de communication informant des règles essentielles à bord des bus et des tramway. Objectif : les rendre plus visibles et donc plus lisibles. Si les formats sont contraints par l'environnement, les couleurs adoptées sont plus vives et plus contrastées pour attirer le regard.



LA CIVILITÉ EST GRATUITE MAIS L'INCIVILITÉ PEUT COÛTER CHER



Pied sur les sièges, dépôt de débris, blocage des portes, manifestations bruyantes... La campagne « Question de bon sens » recense un certain nombre d'incivilités. Elles correspondent à des infractions et des amendes de 150€. Quant aux injures ou menaces, ils constituent un délit et peuvent entraîner des sanctions pénales. Le harcèlement sexiste est passible d'une amende de 90 à 1 500 euros.

INFRACTION PASSIBLE D'UNE AMENDE DE 50 €

- Fumer ou vapoter dans les véhicules

INFRACTIONS PASSIBLE D'UNE AMENDE DE 150 €

- Mettre les pieds sur le siège
- Cracher ou laisser des saletés dans les véhicules
- Troubler la tranquillité des autres voyageurs soit par des manifestations bruyantes, soit par l'usage d'appareils ou instruments sonores individuels type téléphone
- Occuper un emplacement non destiné aux voyageurs
- Bloquer la circulation dans les véhicules (rollers, patins)
- Obstruer l'objectif d'une caméra de surveillance
- Refuser d'obtempérer
- Empêcher la fermeture des portes
- Posséder un titre falsifié
- Décompresser les portes
- Déclencher abusivement l'alarme