

# DOSSIER DE PRESSE

## La labellisation des mesures sanitaires

## La campagne de communication de rentrée

Lundi 31 août 2020



## Introduction

### **Une labellisation par l'organisme AFNOR obtenue le 9 juillet à 98%**

La Semitan a souhaité engager une démarche de vérification des mesures sanitaires qu'elle a mises en place dans le cadre de la crise Covid-19. La vérification menée par l'AFNOR entre le 29 juin et le 6 juillet a confirmé la qualité et l'efficacité des actions conduites par la Semitan pour la sécurisation sanitaire des transports en commun avec l'obtention du label.

En effet, depuis mi-mars, les femmes et les hommes de la Semitan se sont mobilisés pour assurer les déplacements essentiels sur le territoire de l'agglomération nantaise pendant le confinement et l'après. En lien avec **Nantes Métropole**, l'entreprise a veillé tout particulièrement à l'application des mesures de sécurité sanitaire et des principes de précaution dans les transports publics, et notamment le respect de la distanciation physique. Les enjeux de la période du déconfinement dès le 11 mai et jusqu'à présent ont été prioritairement de **restaurer la confiance des usagers** dans le contexte de l'épidémie et les impliquer dans le respect des gestes barrières préconisés par l'Etat, **d'assurer un niveau de service adapté à la fréquentation** dans le cadre du respect de la distanciation physique, et surtout de **garantir un transport sanitaire sûr** pour tous, voyageurs comme conducteurs ou agents de la Semitan.

### **La mise en place d'une campagne de réassurance auprès de nos voyageurs**

Pour compléter l'obtention de ce label qui vise à rassurer notre clientèle qui circule sur le réseau, une campagne basée sur une enquête qualité menée auprès de nos voyageurs sera lancée le 14 septembre.

### **Une évolution du réseau décalée en raison de la crise sanitaire**

Les nouveaux horaires 2020-2021 et les modifications du réseau entreront en vigueur **le lundi 2 novembre**. Jusqu'au 1<sup>er</sup> novembre, ce sont les horaires 2019-2020 qui prévalent. Toutes les informations sont consultables sur le site [www.tan.fr](http://www.tan.fr).

## Sommaire du dossier de presse

<b>La labellisation des mesures sanitaires</b>	<b>p. 3</b>
L'objectifs du label	p. 3
Le déroulé de la vérification	p. 3
Les résultats : une labellisation obtenue à 98%	p. 4
<b>Le rappel des mesures sanitaires en vigueur sur le réseau</b>	<b>p. 4</b>
<b>La campagne de communication de rentrée</b>	<b>p. 5</b>

## La labellisation des mesures sanitaires

### —○ L'objectif du label

Dans le cadre de la crise sanitaire actuelle, l'AFNOR a établi un nouveau dispositif de vérification / inspection de l'application des mesures barrières déployées dans les locaux professionnels mais aussi les lieux accueillants du public. Ce dispositif permet de faire vérifier par une tierce partie la conformité d'application des mesures barrières déployées (prévues au plan de reprise d'activité) et de communiquer cette conformité à nos principales parties prenantes (salariés, organisations syndicales, partenaires institutionnels, clients) afin de les rassurer sur les conditions sanitaires des transports et ainsi leur donner confiance pour les utiliser.

L'objectif de ce dispositif est donc de vérifier et d'afficher que le plan de reprise d'activité réponde aux exigences de sécurité sanitaire.

### —○ Le déroulé de la vérification

La vérification des mesures sanitaires COVID-19 s'appuie sur un référentiel établi à partir des meilleures pratiques disponibles en matière de prévention du risque de propagation du virus. Déclinable par secteur d'activité, ce référentiel s'appuie sur les fiches de la DGT (Direction Générale du Travail) et autres documents sectoriels. Elle est réalisée sur site et a pour but de s'assurer du déploiement des mesures sanitaires dans toute l'organisation et de l'adoption de réflexes et comportements appropriés.

Le référentiel Mesures Sanitaires COVID-19, qui comprend une centaine de critères dont 23 rédhibitoires pour l'obtention du label, est scindé en 4 parties :

- Préparer : planifier la continuité / reprise de l'activité
- Réaliser : déployer les mesures sanitaires
- Vérifier : assurer le suivi des mesures sanitaires
- Actualiser : mettre à jour et améliorer son dispositif sanitaire

Pour la Semitan, l'audit a eu lieu du 29 juin au 6 juillet 2020 et a concerné l'ensemble des services en contact direct avec la clientèle (l'exploitation, le service Proxitan, le département sécurisation du réseau et l'Espace Mobilité de Commerce), ainsi que tous les services supports fortement mobilisés par l'adaptation de l'offre, la mise en place des mesures de protection sanitaire et le dispositif d'information déployé pendant cette période de crise sanitaire. Les vérifications ont été faites sur un échantillonnage de 4 sites de production et d'exploitation de la Semitan, ainsi que sur un site pour chacun de nos sociétés affrétées qui travaillent pour le réseau Tan.

## — Les résultats : une labellisation obtenue à 98%

Avec un résultat global de 98%, la Semitan obtient son label pour une durée d'un an. Les points forts qui ont permis ce résultat sont la mise en place des moyens humains et matériels pour faire face à la crise sanitaire, un dispositif de communication interne et externe agile et organisé, une relation collaborative avec les partenaires sociaux consultés à chaque étape, une adaptation continue de l'offre de transport pour assurer la continuité du service public, une information commerciale pour les voyageurs très réactive et un engagement fort des équipes du département sécurisation réseau.

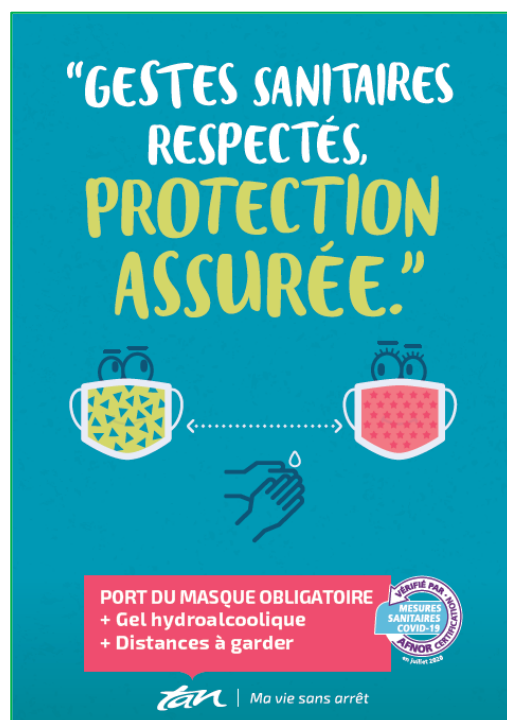


## Le rappel des mesures sanitaires en vigueur sur le réseau

- Le port du **masque est obligatoire** dans les transports en commun et à l'Espace Mobilité de Commerce dès l'âge de 11 ans. Depuis le 14 août, il est également imposé dans plusieurs secteurs de Nantes.
- Le respect de la **distanciation** physique dans la mesure du possible sur les

quais, aux stations, aux arrêts et à bord des véhicules. Ouverture automatique des portes. Marquage au sol dans certaines stations (Gare, Commerce, etc.).

- La présence de **distributeurs de gel hydroalcoolique** dans les tramways, à raison de 3 ou 4 distributeurs par rame. Les véhicules des lignes busway et chronobus en sont également équipés, ainsi que tous les bus articulés et les véhicules Proxitan.
- L'installation de bornes de gel hydroalcoolique sur les quais de 10 pôles d'échanges : Commerce, Pirmil, Gréneraie, Bellevue, Beauséjour, Haluchère, Neustrie, Vertou, le Cardo, Gare Maritime.
- Protection sanitaire des valideurs des cartes Libertan **via un film virucide**.
- Dispositif de **séparation du conducteur et des passagers** (cabine fermée dans le tramway, vitre ou séparation en polycarbonate, ou port du masque par le conducteur si aucun dispositif, dans les bus). La vente à bord est possible mais sans rendu de monnaie.
- **Une désinfection quotidienne** de tous les bus et tramways est opérée.
- Désinfection quotidienne avec du produit virucide des **points de contact des stations** des lignes 1, 2, 3 et 4 (montants, bancs, distributeurs de titres, etc.).
- **Purification intensifiée de l'air** à bord des véhicules.



## La campagne de communication de rentrée

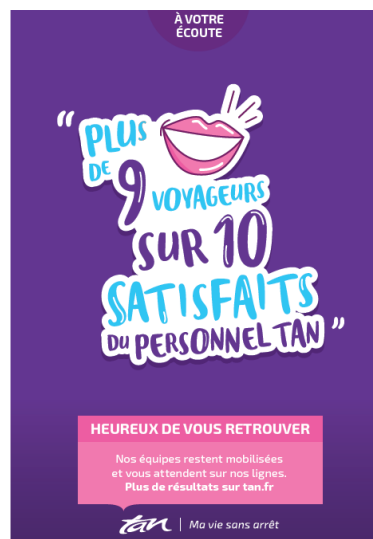
Une évolution du réseau décalée au 2 novembre pour une rentrée de septembre sécurisée : en raison de la crise sanitaire, les modifications du réseau et le changement des horaires n'interviendront que le 2 novembre. A partir du 31 août, le réseau Tan repasse en jour bleu de 2019-2020. Et les horaires actuels des lignes restent valables jusqu'au 1er novembre inclus (hors lignes 60 et 77). Pour tout savoir : [www.tan.fr](http://www.tan.fr)

En parallèle de l'obtention de la labellisation, une campagne de communication sera déployée dès le 14 septembre visant à inviter les voyageurs au retour sur le réseau de transport public. Elle dévoilera les résultats d'une enquête menée au 1<sup>er</sup> trimestre par l'agence BVA auprès des voyageurs réguliers et occasionnels du réseau Tan. Le thème : « à votre écoute » !

En effet, **85% des clients se sont déclarés satisfaits des services de la Tan et 94% des clients se sont déclarés satisfaits du personnel de la Semitan (agents commerciaux, conductrices-eurs, agents du contrôle, agents de la prévention).**

D'autres résultats seront également dévoilés sur [tan.fr](http://tan.fr) dès le 14 septembre : le profil des voyageurs, leurs motifs de déplacements, la fréquence d'utilisation, avec des explications complémentaires pour chacun des thèmes et en cas de résultats moins probants, les actions qui sont/seront engagées prochainement pour répondre aux attentes des voyageurs.

La campagne s'affichera dans les véhicules de la Tan, les réseaux sociaux, via de l'adhésivage sur 3 tramways.



### Présentation de la Semitan

La Semitan est une SEM (société d'économie mixte) détenue à 65% Nantes Métropole et 35% par des acteurs privés (Transdev, Caisse d'Épargne, CCI, associations). Liée par un contrat de délégation de service public avec Nantes Métropole, la Semitan exploite le réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise. Elle est également mandatée pour construire, rénover et sécuriser le réseau. Elle est aussi en charge de la coordination de toutes les mobilités de l'agglomération nantaise. 148,6 millions de voyages et 29,6 millions de kilomètres ont été effectués en 2019. Elle emploie actuellement 2050 salariés dont 1344 conducteurs. [www.semitan.fr](http://www.semitan.fr)