2021

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE







LA DPEF EN RÉSUMÉ

La Semitan est une société de service public qui assure **le transport de voyageurs** sur le réseau de l'agglomération nantaise.

La Semitan est également mandataire pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau et aussi coordinateur des mobilités.

Son objectif est de développer la mobilité, c'est-à-dire de favoriser l'usage des transports en commun (Tramways, Busways, Bus et Navibus) ainsi que l'intermobilité avec le vélo, la marche et le covoiturage.

Quelques chiffres

La Semitan existe depuis 1979.

Le réseau en 2021 c'est :

28,7 millions de kms parcourus sur **24** communes pour **656 000** habitants.



La DPEF, qu'est-ce que c'est?

C'est une Déclaration de Performance Extra Financière. Autrement dit, un document obligatoire pour la Semitan car elle emploie plus de 500 salariés et son chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros.

La DPEF présente les engagements ainsi que les risques et opportunités RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises) de la société. Tous les ans, la Semitan intègre la DPEF dans son rapport de gestion qui rend compte des activités de l'entreprise.

L'objectif de la DPEF est d'illustrer la façon dont l'entreprise prend en compte les conséquences sociales et environnementales de ses activités et met en place les plans d'action visant à améliorer ses performances extra-financières.

RSE à quoi cela correspond?

Cela veut dire «Responsabilité Sociétale des Entreprises». Il s'agit de mesurer l'impact des activités d'une organisation sur les aspects environnementaux, sociaux et sociétaux.

La Semitan s'est impliquée dans une démarche RSE volontariste, souhaitant aller au-delà dans son engagement par rapport à ce que la loi lui oblige.

Les 4 engagements RSE:

- Être un employeur responsable
- S'engager en faveur d'un mode de transport durable
- Être un acteur du développement économique et social du territoire
- Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise

4 engagements RSE et 13 axes prioritaires
5,09% de la masse salariale consacrée à la formation
14312 kg de papier et carton collectés et recyclés en 2021
147 000 masques chirurgicaux collectés et recyclés en 2021

Un exemple d'initiative ?

Pour renforcer son engagement pour un mode de transport durable, la Semitan est dans une démarche d'utilisation d'énergie propre pour ses véhicules.

Ainsi, **100** % des bus en exploitation commerciale roulent au Gaz Naturel, à l'électricité ou bien sont hybrides. En 2020 la 1ère ligne de e-busway 100 % électrique a été mise en service.



ÉDITORIAL



Olivier Le Grontec Directeur Général

Que retenir de 2021 en termes de RSE?

Une année encore marquée par la crise sanitaire! Nous avons du à nouveau nous adapter, évoluer pour continuer d'offrir à nos clients un service public de qualité.

Nous avons bien entendu poursuivi nos actions RSE. Je n'en citerai que quelques-unes.

Nous développons en parallèle la digitalisation de certains métiers comme avec le contrôleur connecté et le conducteur connecté.

De plus, afin de faciliter les échanges, nous avons doté chaque salarié d'une adresse mail professionnelle.

Dans le même temps il nous faut lutter contre les impacts du numérique et donc les corolaires au développement souhaité et nécessaire de la digitalisation. C'est un des grands enjeux à venir. Nous avons aussi poursuivi nos démarches autour de notre ambition d'être un employeur responsable. Nous avons mis à disposition, par exemple, un coach salarié de l'entreprise et créé un service autonome de santé au travail composé d'un médecin et d'une infirmière.

Sur le plan de la performance économique, la Semitan s'est dotée d'une charte de déontologie qui rappelle les comportements adaptés dans nos relations avec les tiers.

Nous avons aussi travaillé à l'élaboration d'un guide de promotion des achats responsables : une aide pratique à destination de tous les acheteurs pour rendre nos marchés de plus en plus éco-responsables.

De nombreuses autres actions ont été entreprises que vous découvrirez à la lecture de cette DPEF 2021.

Merci à toutes celles et tous ceux qui œuvrent au quotidien pour faire de la Semitan une entreprise résolument engagée.

La crise sanitaire a-t-elle changé quelque chose en termes de RSE?

La crise a impacté notre fréquentation et nos recettes. C'est un premier point mais au-delà, la crise a changé les attentes de nos clients en termes de mobilités et d'accès à l'information et aussi de nos salariés en ce qui concerne leur rapport au travail et les relations managériales. Les clients prennent plus souvent le vélo ou marchent plus. Le télétravail, d'abord imposé pour des raisons sanitaires, s'installe durablement.

Aussi la Semitan est rentrée dans l'élaboration d'un projet d'entreprise autour de 4 programmes de transformation. L'un de ces programmes concerne la structuration de notre démarche RSF

La méthode employée pour y parvenir consiste à faire participer toutes nos parties prenantes. Cela prend du temps mais garantit une concrétisation plus efficace et ambitieuse. Ce programme a démarré par un état des lieux dont la DPEF est le premier témoignage pour déterminer des ambitions, des objectifs et les actions nous permettant de les atteindre. Cette démarche s'accompagne de la sensibilisation et de la communication pour expliquer les enjeux, faire participer et nous faire identifier comme une entreprise porteuse d'une véritable ambition sur les questions de RSE.

SOMMAIRE

La DPEF en resume	2
La Semitan:	
Éditorial	Δ
Présentation	
Modèle d'affaires	
Enjeux RSE	
Impacts de la crise sanitaire	
Parties prenantes	13
Les 4 engagements RSE et les axes développés:	
Être un employeur responsable	14
- Préserver le bien-être et la santé des salariés dans l'entreprise	
- Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur	16
S'engager en faveur d'un mode de transport durable	18
- Réduire les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre	19
- Maîtriser les risques industriels	
- Agir pour l'inclusion et la sobriété numérique	21
Être un acteur du développement économique et social du territoire	22
- Adapter l'offre de mobilité pour tous	23
- Sécuriser les transports	
- Lutter contre l'accidentologie	
Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise	26
- Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes	
- Déployer une politique d'achats responsables	
Annexes	30

L'ordonnance n°2017-1180 du 19 juillet 2017 impose d'intégrer au rapport de gestion à destination des actionnaires de certaines grandes entreprises et groupes d'entreprises, une Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF).

Cette déclaration donne lieu à un rapport de vérification par un Organisme Tiers Indépendant accrédité (OTI), dont les actionnaires sont destinataires en même temps que le rapport de gestion. Elle doit être rendue accessible et publiée sur le site internet de la société.

Au sein de cette DPEF, sur certaines photos des personnes apparaissent non-masquées.

La Semitan tient à remercier les contributeurs à la réalisation de cette Déclaration de Performance Extra Financière 2020 à savoir : Nadine COUCHMAN, Benoit DE VASSON, Pascale GUILBAUD, Aurélia JOUSSAUME, Olivier LARNICOL, Sylvie LAZZARONI, Olivier LE GRONTEC, Audrey LUSSEAU, Sylvie NERVET, Catherine MAGNIQUE, Laurence MERVILLE, Anne PRIOL ainsi que l'ensemble des relecteurs.

PRÉSENTATION

Créée en 1979, la Semitan a aujourd'hui 3 missions :

- Exploiter le réseau de transport en commun de l'agglomération nantaise.
- Être mandataire pour rénover, sécuriser et développer le réseau.
- Coordonner toutes les mobilités de l'agglomération nantaise depuis 2019.



Son statut

La Semitan est une **SEM** : Société d'Economie Mixte. Elle possède dans son capital :

- •65% de capitaux publics : Nantes Métropole
- 35% de capitaux privés : **Transdev**, la **Chambre de Commerce et d'Industrie**, la **Caisse d'Epargne** ainsi que des **associations** (environnement, personnes handicapées, logement/cadre de vie, famille).

Elle est liée de 2019 à 2025 par un contrat de **Délégation de Service Public** (DSP) avec Nantes Métropole.

La politique de Nantes Métropole en matière de déplacements est d'offrir les conditions de mobilité durable pour tous. L'objectif est de réduire la part des modes motorisés individuels au profit de l'utilisation des transports collectifs, covoiturage et mobilités douces (vélo, marche à pied,...). Le PDU s'inscrit dans la continuité des ambitions affichées par la Métropole depuis plus de 20 ans : «contribuer à la dynamique et à l'attractivité du territoire tout en offrant les conditions de mobilité durable pour tous ». Pour tendre vers cet objectif global, suivre et évaluer sa réalisation, des objectifs quantitatifs et qualitatifs ont été définis. La Métropole réaffirme son ambition de réduire, d'ici 2030, la part des modes motorisés individuels (28% au lieu de 44%) au profit des modes actifs (+13 points) et des usagers de la voiture en tant que passager (+2 points).

Ce statut de SEM est un gage de souplesse, de réactivité et de transparence pour les collectivités locales à la fois actionnaires et clientes.

Les SEM interviennent dans le cadre des compétences des collectivités locales. Elles réalisent et gèrent des missions et services d'intérêt public. En connaissant le territoire, elles apportent des solutions adaptées aux enjeux locaux, privilégient les ressources locales, créent des emplois de proximité durables.

Elles sont également liées par une communauté de valeurs qui repose sur 6 piliers :

- L'intérêt général comme finalité
- La pérennité de l'action comme horizon
- La transparence comme modalité de fonctionnement
- Le contrôle des élus comme garantie
- Le territoire comme champ d'intervention
- L'esprit d'entreprise comme mode d'action

Une entreprise responsable:

En tant que SEM, la Semitan a vocation à créer des emplois durables et à garantir la pérennité de ses activités de service public. La Semitan s'est engagée dans une démarche RSE intégrant les principes de progrès continu, d'influence (achats responsables), de transparence comme modalité de fonctionnement et de partage d'informations techniques et financières sur la gestion et l'exploitation du réseau.

Le transport public a un rôle stratégique en matière de lutte contre le changement climatique et de développement des territoires.

Il offre une solution de déplacement alternative à la voiture solo, contribue à limiter les émissions polluantes, l'engorgement des espaces publics ainsi que le budget déplacement des ménages.

Un voyageur qui emprunte le réseau TAN émet moins de CO₂ que s'il utilise son véhicule personnel. C'est la première contribution majeure de la Semitan en matière environnementale. Dans un contexte de forte croissance des modes de déplacement actifs, auquel la Semitan contribue de par sa mission de coordinateur des mobilités, il est stratégique que ce report modal ne se fasse pas au détriment des transports publics mais bien des déplacements en voiture. Aussi, la Semitan s'est engagée dans le même temps auprès de Nantes Métropole à faire progresser la part modale des transports publics de 1%, d'ici 2030.

Il accompagne le développement urbain et économique des agglomérations par la connaissance des pratiques de mobilité et la desserte en transport public.

L'amélioration de la desserte de certains quartiers permet de rendre la **ville plus accessible**, et évite les déficits de mobilité qui conduisent souvent à un enclavement des territoires et à un isolement de certaines catégories de la population (personnes âgées, en situation de handicap, éloignés de l'emploi ...).

Avec une croissance économique et démographique importante sur la Métropole nantaise, la mobilité devient un enjeu majeur de l'aménagement du territoire. Aussi la Semitan, en tant qu'acteur de la mobilité durable, souhaite contribuer à relever ces défis économiques, environnementaux et sociétaux.

Au-delà de la réalisation de ses 3 missions, la Semitan doit demeurer une entreprise performante, reconnue et se préoccupant du bien-être de ses salariés. Ceci afin d'assumer son rôle d'acteur incontournable de la mobilité durable pour tous.



Avec comme objectifs de :

- Nourrir l'ambition de Nantes Métropole en matière de politique des déplacements et être force de proposition en matière de produits et services de mobilité pour tous.
- Garantir aux clients un transport public à haut niveau de service.
- Valoriser les compétences, la capacité à innover et l'adaptabilité aux mutations économiques, sociétales et environnementales.

La Semitan oriente l'ensemble de ses actions pour :

• Développer les mobilités

La Semitan s'est engagée à faire progresser le trafic de 13%, avec un objectif de 160 millions de voyages en 2025.

Pour y parvenir, elle s'appuie sur :

- Une dynamique de croissance de la population
- Une série de **projets clés** permettant d'augmenter la capacité des véhicules et d'offrir de nouveaux services
- · Le développement de la coordination des mobilités.

La Semitan est ainsi le premier réseau en France à devenir l'agrégateur de l'ensemble des mobilités métropolitaines pour simplifier et faciliter l'accès aux clients.

• Garantir l'efficacité opérationnelle

Cet engagement se décline dans tous les domaines de l'entreprise :

- Productivité de l'offre
- Gestion du patrimoine et des biens publics
- · Sécurité des personnels et clients voyageurs
- Optimisation de l'utilisation des ressources
- Evaluation des impacts sociétaux et environnementaux

Conseiller Nantes Métropole et innover auprès des clients

Ceci afin de répondre efficacement aux enjeux de la mobilité de demain, notamment au travers du Laboratoire d'innovation Lemon.

Notre contexte

Nantes Métropole

656 000







millions de déplacements par jour*





Répartition des déplacements par mode :

15% 26%	4%	55%
Transports Marche à pied	Vélo	Voiture particulière

Les partenaire et fournisseur



Notre chaîne de valeur

La Semitan, Société d'Economie Mixte délégataire de service public pour le compte de Nantes Métropole





L'autorité organisatrice





Les sal



Nos missions:

Exploitant du réseau de transport de l'agglomération nantaise (contrat de Délégation de Services Publics)

Mandataire pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau

Coordinateur des Mobilités







Les clients







Nos priorités

- Développeur des Mobilités
- Qualité du service offert aux clients voyageurs
- Sécurité Sûreté
- Excellence opérationnelle
- Innovation
- Employeur Responsable
- Performance économique





Nos moyens



Le réseau

- 3 lignes de Tramway
- 2 lignes de Busway
- 8 lignes de Chronobus
- 43 lignes de Bus (dont 30 lignes affrétées)
- 323 lignes et circuits scolaires
- 1 service Proxitan pour les personnes à mobilité réduite
- 1 navette aéroport
- 1 service de nuit
- 3 services Navibus (lancement de la Navette Hangar à Bananes - Bas Chantenay)

Les ressources

- 2 097 salariés (dont 66% conducteurs)
- 91 rames tramway / 405 bus / 32 minibus / 1 bateau
- 118 points de vente
- 6 sites d'exploitation avec ateliers Tramway/Bus
- 1500 fournisseurs et prestataires
- Offre affrètement : 167 bus / 91 cars scolaires / 4 bateaux

Nos réalisations 2021

Les services de l'état et société civile



Délégation de maîtrise d'ouvrage

- Définition du design des futures rames de Tramway
- Rénovation de la plateforme tramway Ligne 1
 Commerce Médiathèque (en cohérence avec l'aménagement de l'espace public)

Environnement:

- Bilan des émissions de gaz à effet de serre
- Energies propres (données parc Bus Semitan): 100% dont GNV (93%), électrique (6%) et hybride (1%)

Le réseau TAN :

- 28,7 millions de kms (+9% / 2020)
- 48% des habitants abonnés Libertan
- 115,9 millions de voyages (+21% / 2020)

51%	10% 39%	
Tramway	Busway	Bus et Navibus

Au service du client :

- Engagements qualité de service
- Information multimodale (transport urbain, vélo en Libre Service, Auto-partage, Parking Relais)
- Accessibilité du réseau
- Certification ISO 9001
- Label AFNOR Mesures Sanitaires COVID 19
- Baisse de la tarification : -20% sur les abonnements et gratuité le week-end

Innovation:

- Exploitation de la Ligne 4 en e-busway depuis 2020
- Expérimentation du Hub Mobilité à la Chantrerie

ENJEUX RSE

La démarche RSE à la Semitan s'est construite progressivement.

Elle fait partie de son fonctionnement depuis toujours, que ce soit sur les enjeux sociaux, environnementaux ou sociétaux. QQS dates clés de la démarche RSE



Face aux enjeux grandissants du développement durable, la Semitan a identifié les risques et opportunités RSE auxquels elle est confrontée et qu'elle doit prendre en compte au travers de ses activités.

L'identification des risques et opportunités et l'évaluation de leurs impacts RSE ont été réalisés par un groupe de travail interne. Ainsi, la Semitan a rassemblé ses enjeux RSE sous 4 engagements, déclinés en 13 axes principaux dont 10 ont été analysés comme matériels et sont détaillés dans la DPEF 2021.

Ce travail de priorisation a été réalisé en 2020 et validé par le comité de direction via une matrice de matérialité.

En annexe sont détaillées :

[•] La méthodologie de compilation de la Déclaration de Performance Extra-financière.

[•] Les risques et enjeux pour la Semitan, les indicateurs de performance associés et la correspondance avec les Enjeux du Grenelle.

Les 4 engagements RSE



Être un employeur responsable

- Préserver le bien-être et la santé des salariés dans l'entreprise
- Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur



S'engager en faveur d'un mode de transport durable

- Réduire les consommations d'énergie et émissions de Gaz à Effet de Serre
- · Maitriser les risques industriels
- Agir pour l'inclusion et la sobriété numérique
- Améliorer le tri et la valorisation des déchets



Être un acteur du développement économique et social du territoire

- · Adapter l'offre de mobilité pour tous
- · Sécuriser les transports
- · Lutter contre l'accidentologie
- Agir sur les freins à l'insertion et à l'emploi



Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise

- Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes
- Déployer une politique d'achats responsables
- Développer la culture de la performance économique

L'identification des risques et opportunités RSE a été réalisée par rapport aux thématiques obligatoires de l'article de loi L225-102 du Code du commerce. L'évaluation des principaux risques et opportunités n'a pas fait ressortir comme axes matériels les thématiques relatives aux accords collectifs conclus dans l'entreprise, à la promotion de la diversité et aux engagements en faveur de l'économie circulaire.

De même, du fait de la nature des activités de la Semitan les thématiques relatives à la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable, et la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives n'ont pas été identifiées comme des enjeux significatifs.

Aussi ces éléments n'ont pas été repris dans la présente Déclaration de Performance Extra-Financière. Cependant la Semitan s'assure que ces thématiques sont bien prises en compte dans la réalisation de ses activités.

Ainsi à titre d'illustrations, voici quelques actions engagées :

• Mise en œuvre d'une politique sociale favorisant la promotion de la diversité, l'égalité des chances et la lutte contre les discriminations, avec notamment des commissions « Egalité hommes/ femmes » et « Diversité » qui se réunissent tous les ans.

- Organisation d'un dialogue social toujours plus constructif, au plus près des salariés et associant toute la ligne hiérarchique. Dans le cadre du CSE, mise en place de représentants de proximité qui se réunissent plusieurs fois dans l'année par métier (Exploitation, DSR, Maintenance, Administratif et Commercial) pour remonter les problématiques locales de terrain. En 2021, signature d'un nouvel accord égalité pro et QVT + signature de la PAQTE
- Engagement dans un programme ADEME pluriannuel dans l'objectif d'optimiser le tri et la valorisation des déchets issus de l'ensemble de ses activités. En 2021, déploiement de la collecte des déchets dans les matériels roulants, les locaux tertiaires et les ateliers de maintenance.
- Dans le cadre du restaurant d'entreprise, le prestataire s'est engagé à proposer des menus équilibrés, respectant la saisonnalité et élaborés à partir de produits issus de l'agriculture biologique et/ou labellisés et/ou issus de filières équitables; mais aussi à mettre en œuvre des mesures pour lutter contre le gaspillage alimentaire, gérer et valoriser les déchets.

IMPACTS DE LA CRISE SANITAIRE



En 2021 la pandémie de Covid-19 a de nouveau fortement affecté les activités et l'organisation de la Semitan.

La priorité a été de préserver la santé des clients et des salariés.

Une continuité de service

Dans la poursuite de l'année 2020 la Semitan s'est organisée pour assurer la continuité du service public en s'adaptant à l'évolution des préconisations gouvernementales.

Les cellules de crise mise en place peu avant le premier confinement ont été poursuivies pour maintenir une veille et coordonner les actions à engager : mise en œuvre des contraintes liées au confinement, couvre-feu, fermetures des écoles et commerces, déploiement du télétravail, protections sanitaires des clients voyageurs et salariés.

Le niveau d'offre a été adapté à l'évolution de la fréquentation pour permettre aux voyageurs d'effectuer leurs déplacements, tout en optimisant le nombre de véhicules en circulation sur le réseau dans un souci de minimiser l'exposition des salariés, et de maîtriser l'impact écologique et économique.

Des impacts sur l'offre et la fréquentation

L'entreprise a veillé tout particulièrement à l'application des mesures de sécurité sanitaire dans les transports pour rassurer les salariés et les voyageurs. Ceci dans une optique d'incitation à la reprise des habitudes de mobilité.

De nombreux moyens ont ainsi été engagés :

- Affichage des consignes de distanciation et port du masque par stickers
- Maintien du protocole de désinfection des véhicules
- Utilisation de vitres de protection entre les conducteurs et l'espace voyageurs
- Mise à disposition de distributeurs de gel hydroalcoolique dans les véhicules et en station

Label Afnor Certification

En parallèle, pour s'assurer de la qualité des moyens et protocoles de protection engagés, la Semitan a fait reconnaître ses activités par le label Afnor Certification « Mesures sanitaires Covid-19 ».

Ce label, initialement obtenu en 2020, a été renouvelé à l'été 2021.

Les résultats de fréquentation sont progressivement remontés aux alentours de 80 à 90% par rapport à la période avant covid de 2019.

Une évolution des habitudes de mobilité

Cette crise a également modifié en profondeur les habitudes de mobilité, notamment avec le développement du télétravail et des mobilités douces individuelles (vélo, marche à pied,...).

Ces évolutions impactent durablement, au-delà de la crise covid-19, les comportements des voyageurs et réinterrogent le modèle économique du transport public.

Des impacts sur l'organisation du travail

Cette crise est également venue impacter fortement l'organisation du travail autant d'un point de vue opérationnel que social.

En 2021, il a été imposé aux salariés de la Semitan qui le pouvaient de télétravailler sur des périodes plus ou moins longues. La Semitan s'était équipée en 2020 en matériel informatique (casques, PC portables pour les collaborateurs) pour maximiser ces possibilités de télétravail.

Par ailleurs, pour les métiers concernés, la répartition des périodes de **chômage partiel** a été équilibrée entre les salariés d'un même service, répondant à une même activité.

Mi 2021, la Semitan a fait une déclaration d'APLD (activité partielle de longue durée) afin de maintenir son niveau de prise en charge du chômage partiel.

Les dispositifs de **congés spéciaux** «gardes d'enfants», «isolement des personnes fragiles» ou «cas contact» ont été adaptés en fonction de l'évolution des mesures gouvernementales et ont maintenus le niveau du **taux** d'absentéisme de l'entreprise.

Les conditions de travail et les services de conduite ayant été fortement impactés, le dialogue renforcé avec les organisations syndicales a été maintenu. Les propositions d'offre de transport et consignes sanitaires applicables dans l'entreprise ont été favorablement accueillies : consignes du port du masque, prise de repas, etc.

Un impact environnemental maîtrisé

La généralisation du port du masque a engendré une quantité de déchets importante. La Semitan s'est lancée dans une expérimentation de recyclage des masques chirurgicaux jetables, dès octobre 2020. Des bacs de recyclages ont été installés sur tous les sites de l'entreprise afin que les salariés puissent y déposer leurs masques jetables. Les masques collectés sont transformés en granulés plastique, qui sont ensuite utilisés pour réaliser des objets, comme par exemple des mobiliers urbains.

PARTIES PRENANTES

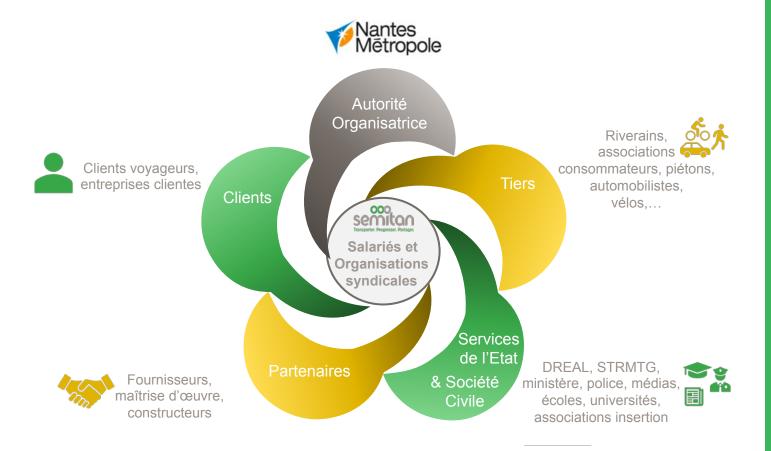
La Semitan, en tant gu'acteur de la mobilité, interagit avec de nombreuses parties prenantes.

Elle veille ainsi à **écouter** et **dialoguer** régulièrement avec chacune d'entre elles pour leur permettre d'exprimer leurs points de vue, expertises et préoccupations. Ceci afin d'éclairer les décisions de l'entreprise.

C'est aussi lors de ces échanges que sont exprimées les attentes en matière de RSE. Ces éléments viennent alimenter l'analyse de la matérialité et orientent la démarche RSE de la Semitan.

Les **relations** entre la Semitan et ses parties prenantes sont nombreuses et matures. Le dialogue est établi au travers des **différents représentants de la Semitan**. Le contenu et les fréquences sont adaptés aux contextes, enjeux et besoins opérationnels.

Les principales parties prenantes identifiées par la Semitan sont réparties en 6 catégories :



ÊTRE UN EMPLOYEUR RESPONSABLE





Être attentive aux conditions de travail de ses salariés est l'une des principales préoccupations de la Semitan car il s'agit d'une condition indispensable pour assurer aux clients voyageurs un service de qualité.

La Semitan a ainsi mis en œuvre une **politique sociale** qui s'appuie sur le dialogue et est destinée à :

- Favoriser les équilibres de vie professionnelle / vie privée
- Favoriser la promotion de la diversité et l'égalité des chances, lutter contre les discriminations
- Accompagner ses collaborateurs dans l'acquisition de nouvelles compétences
- Mobiliser les énergies au service du bien-vivre ensemble

La Semitan doit cependant aller encore plus loin pour être capable de répondre aux **enjeux de demain** et au contexte sociétal en mutation permanente.

Le bassin d'emploi est dynamique et connaît des difficultés récurrentes de recrutement.

Depuis plusieurs années, le contexte de la profession est marqué par des contraintes extérieures de plus en plus prégnantes (stress lié à la circulation, hausse des incivilités et des agressions) alors que certains des métiers portent déjà des contraintes fortes (horaires, jours de travail).

La Semitan au travers de sa politique sociale souhaite répondre aux risques sociaux existants : dégradation des conditions de travail, de la sécurité et du climat social, hausse de l'absentéisme, perte de productivité et désengagement des salariés.

Ainsi, les 2 enjeux sociaux à maîtriser sont la préservation de la santé et du bien-être des salariés et le renforcement de l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur, tant pour les salariés que pour les candidats.

La crise sanitaire a rendu un peu plus complexe le déploiement de la politique sociale en bouleversant les conditions de travail des agents. Toutefois, la Semitan a accompagné ses salariés, comme ses clients, dans ce nouveau quotidien.

AXE PRIPRITAIRE Préserver le bien-être et la santé des salariés dans l'entreprise

Les principales actions engagées dans le cadre de la politique sociale s'appuient sur les objectifs suivants :

L'évolution de l'organisation afin de concilier les évolutions de l'offre commerciale (augmentation du service en soirée et le week-end) et les attentes des salariés en matière de rythme de travail et d'équilibre de vie.

En concertation avec ses partenaires, de nouveaux dispositifs sont expérimentés pour améliorer les conditions d'exercice des personnels : réflexions sur la construction des services et des roulements.

La création d'un service autonome de santé au travail composée d'un médecin et d'une infirmière entièrement dédiés à la Semitan qui permettront, en plus d'un suivi médical plus efficace, de proposer des actions de prévention et d'accompagnement adaptées.

La mise en place d'un coach propre à la Semitan venant de l'interne et ayant suivi un parcours pédagogique complet pour des accompagnements individuels et collectifs réactifs et adaptés.

La réduction de l'absentéisme et les arrêts de travail

Bien que l'analyse de l'absentéisme 2020 et 2021 soit faussée par le contexte Covid et le traitement de certains éléments externes (garde d'enfant par exemple) via la maladie, la Semitan a poursuivi, en complément du travail sur la réduction des causes des accidents du travail. ses actions sur :

- · L'organisation de formations de prévention aux risques pouvant porter atteinte à la santé des salariés: addictologie, risques psycho-sociaux, l'accueil sécurité en e-learning, etc..
- · L'accompagnement de ses salariés individuellement dans le cadre d'aménagements de poste, suite à un évènement traumatique ou une souffrance au travail. Plusieurs dispositifs d'accompagnements individuels ou collectifs sont aujourd'hui à disposition des salariés: partenariat avec France Victime, mise à disposition d'une cellule d'écoute et d'un numéro vert, retour d'expérience avec psychologues, coaching, etc..
- · Le déploiement en 2022 d'une formation au management de la sécurité.
- · La réflexion, par le biais d'un groupe de travail, sur les actions à mener pour améliorer notre absentéisme telle que l'expérimentation d'entretien d'accompagnement à la reprise suite à un arrêt de travail.

Evolution du taux d'absentéisme en jours ouvrés : 8,38% en baisse de -0,24 points

Sur l'ensemble du personnel en 2021 (8,62% en 2020)

L'année 2021 voit s'amorcer une baisse de notre taux d'absentéisme bien que les effets du COVID restent importants.

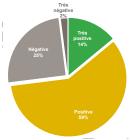
La conciliation de l'équilibre entre vie privée et vie professionnelle en apportant de la souplesse dans l'organisation du travail de ses salariés.

- Développement du télétravail auprès de ceux qui le souhaitent depuis 2019. Un accord sur le Travail à Distance est en cours de finalisation avec nos partenaires sociaux. Une sensibilisation aux usages et risques liés au télétravail et au management à distance accompagne cette nouvelle forme d'organisation du travail.
- Mise en place des temps partiels demandés par les agents.
- · Actions de sensibilisation pour un usage raisonné et équilibré des outils numériques avec la Charte de la déconnexion et la charte d'utilisation du SI.

L'impact de la Covid-19

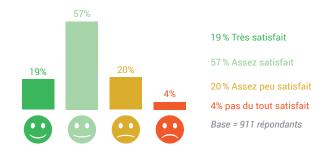
La crise sanitaire a impacté la santé et le bien-être des salariés (isolement, fatique, inquiétude, risques sanitaires, conditions d'exercice plus difficile).

La **cellule de crise** tenue tout au long de l'année a été accompagnée d'une concertation intense avec la Commission Santé Sécurité et Conditions de Travail et en transparence avec les organisations syndicales.



Un dispositif spécifique d'accompagnement psychologique a été mis en place dès le 1er confinement en 2020. Tout au long de l'année 2021 la Semitan est restée aussi attentive qu'en 2020 sur les éventuelles difficultés rencontrées par les salariés sur le travail à distance.

Pour rappel les résultats de l'enquête intermédiaire 2020. A la question «Actuellement ma projection de l'avenir», les 514 répondants à cette enquête se sont positionnés majoritairement (73%) sur «Positive» et «Très positive». Ces résultats montrent le maintien du niveau de bien être des salariés à l'issue du premier confinement par rapport aux résultats du baromètre social 2018. L'organisation mise en place pour informer et accompagner le personnel pendant cette période ne semble pas avoir impacté la confiance en l'avenir.



Une nouvelle édition du baromètre social a été lancée début 2022 pour mesurer le climat social.

A la guestion posée : « Dans l'ensemble, en ce gui concerne votre travail actuel, vous estimez-vous... », Le taux de satisfaction 2022 s'élève à 76% (dont 19% de très satisfaits) contre 73% en 2018.

AXE PRIPRITAIRE Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur

Dans un bassin d'emploi dynamique, où la concurrence entre employeurs est forte et les candidats plus volatiles, la Semitan a vu se réduire l'attractivité pour certains de ses métiers, souvent à fortes contraintes.

Face au risque d'avoir des postes vacants pouvant mettre en difficulté la bonne exploitation du réseau de transport nantais, la Semitan s'est engagée dans une politique visant à renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur.

Marque employeur et expérience candidat

Afin de pourvoir à ses besoins en recrutement, la Semitan poursuit la transformation de son processus de recrutement, débutée après les premières tensions sur certains métiers. Pour attirer davantage de candidats, la Semitan a engagé un travail de fond autour de sa communication auprès des candidats

L'évolution de sa communication recrutement a débuté par le lancement en 2018 sur la région du Grand Ouest d'une campagne de recrutement axée sur la « création du lien ». La campagne a été récompensée en 2019 par l'Association des Agences Conseil en Communication pour l'Emploi dans la catégorie « Attractivité et réputation employeur ».

En 2020, une enquête interne/externe a été réalisée pour mieux connaître l'image renvoyée par la Semitan en tant qu'employeur.

6 axes de travail ont été identifiés pour améliorer l'attractivité de la Semitan et ont fait l'objet d'un plan d'actions pour leguel des indicateurs de performance sont en tests et seront fiabilisés en 2022.

L'accent mis sur l'expérience candidat se décline en plusieurs axes de travail mis en œuvre tout au long des années 2020 et 2021.

Les annonces ont été ainsi repensées en profondeur avec l'appui d'une agence de communication (accroche, tonalité, visuels, photos menant en scène de vrais salariés de l'entreprise, contenus simplifiés et plus percutants) afin d'adopter la vision candidats. Les pages métiers du site semitan.fr ont fait l'objet d'un relooking avec des contenus transformés, des vidéos pour mieux se représenter les métiers de l'entreprise, pour là encore améliorer l'expérience candidats et renforcer le sens des missions de la Semitan.

L'utilisation renforcée de la radio comme média de recrutement et la mise en place de bannières dématérialisées sur le net ont également accompagné ces mutations.

Des expériences terrain de job dating ont par ailleurs été menées, plus particulièrement dans le cadre d'un « tramway de l'emploi » dont la médiatisation a également contribué à accueillir de nouveaux candidats.

Dans le cadre de sa politique Diversité et Egalité des Chances, l'entreprise s'engage également à travers des dispositifs comme le PAQTE (Pacte Avec les Quartiers pour Toutes les Entreprises) pour lequel elle se donne pour objectif, chaque année, d'embaucher des personnes issues des quartiers prioritaires de la ville. En 2021, l'entreprise a été au-delà des objectifs qu'elle s'était fixée. De nombreux besoins sont également pourvus en interne et permettent mobilités et promotions.

Pratiques de recrutement

Attentive à ne pas perdre de potentiels futurs salariés et s'adapter aux évolutions sociétales, la Semitan a fait évoluer ses pratiques de recrutement :

- Poursuite de la dématérialisation des candidatures sur son site
- Développement des tests dématérialisés pour réduire les temps d'évaluation et d'analyse
- · Développement d'entretiens approfondis en visioconférence
- · Adaptation de la fréquence des sessions de recrutement conducteurs
- · Évolution des critères de recrutement : ouverture à de nouveaux profils en valorisant le savoir-être et en proposant des formations en soutien aux recrutements.
- · Développement de techniques de sourcing notamment avec des partenaires institutionnels et actions de qualifications téléphoniques notamment auprès des candidats aux postes de conduite.

Organisation du recrutement

L'organisation mise en place pour déployer les actions repose sur une équipe interne de chargés de recrutement psychologues. L'équipe s'est renforcée à la fois en nombre et en compétences pour être de plus en plus autonome dans l'administration et l'analyse des éléments liés à la psychologie des candidats. L'équipe est également composée d'un pôle de gestionnaires chargés de piloter l'expérience candidat : inviter les candidats à leurs différents entretiens, mettre en œuvre les campagnes de communication, réaliser des actions de sourcing ou de qualifications téléphoniques, etc....

L'impact de la Covid-19

La crise sanitaire a rendu plus complexe le marché du travail et par voie de conséquence, l'attractivité de la Semitan. Dans cet environnement anxiogène, la Semitan a réussi en 2020 et en 2021 à poursuivre ses recrutements et accompagnements. Au total, 91 Contrats à Durée Indéterminée (tous métiers confondus) ont été conclus au cours de l'année 2021.



Le saviez vous ? La Semitan c'est plus de 50 métiers différents.



Chaque année le service prévention va à la rencontre de près de 5000 collégiens.

S'ENGAGER EN FAVEUR D'UN MODE DE TRANSPORT DURABLE





La Semitan, en tant qu'acteur majeur dans la vie de l'agglomération se doit d'apporter une attention toute particulière aux sujets environnementaux.

Cela s'est concrétisé dès son origine en devenant dans les années 80 le premier réseau à remettre au goût du jour la mobilité électrique. La première ligne de tramway a ainsi été créée à une époque où le tout automobile prospérait. Au début des années 2000, en complément de l'extension du réseau de tramway, la Semitan a été l'un des premiers gros réseaux de transport en commun à adopter massivement le Gaz Naturel (GNV) pour ses bus afin de répondre aux enjeux de réduction de la pollution urbaine.

Ces dernières années, la Semitan a franchi une nouvelle étape vers la transition énergétique en devenant en 2020 le premier réseau à exploiter une ligne de bus à haut niveau de service de grande capacité intégralement avec des bus électriques. Cette réalisation a obtenu le prix 2021 de l'Excellence Opérationnelle et Technologique de l'Union Internationale des Transports Publics.

De plus, depuis quelques années et dans une optique de préparer l'avenir, la Semitan expérimente la **technologie hydrogène**. En 2019, elle a mis en service une navette fluviale et en 2020 une station de production et distribution pour véhicules routiers. En 2020 une station de production et distribution d'hydrogène pour véhicules routiers a été mise en test. La réglementation ICPE relative à cette installation a été publiée depuis, aussi en 2021 un dossier de déclaration a été initié.

Ces évolutions constantes intègrent sans cesse de nouvelles technologies (gaz sous pression, hydrogène, installations électriques de puissance, batteries...) et donc des **risques industriels spécifiques**.

Pour soutenir ces développements, la Semitan adopte un niveau d'exigence élevé en matière de sécurité sur tous ses sites. Des réévaluations et investissements de sécurité ont lieu régulièrement.

La politique environnementale de la Semitan ne se limite d'ailleurs pas à ces deux sujets. Depuis 2019, la Semitan s'est engagée dans un programme ADEME pluriannuel dans l'objectif d'optimiser le tri et la valorisation des déchets issus de l'ensemble de ses activités. Le déploiement du plan d'actions a débuté en 2020. En 2021 le circuit de tri et de valorisation des déchets recyclables des activités tertiaires a été consolidé (papier/cartons/gobelets/piles) et un cahier des charges plus exigeant a été mis en place pour les déchets des activités de maintenance.

AXE PRIPRITAIRE
Réduire les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet

de serre liées à la mobilité

Une consommation d'énergie importante pour les activités de la Semitan

Les émissions CO2 de la Semitan font partie des principales émissions en matière de GES de Nantes Métropole. A ce titre, la Semitan est engagée auprès de Nantes Métropole pour contribuer à l'objectif de réduction de 50 % à l'horizon 2030 des émissions de GES par habitant de la métropole par rapport à 2003.

Pour cela, la Semitan agit sur le report modal des déplacements vers des mobilités sobres en énergie en favorisant l'utilisation de véhicules toujours plus performants et à faibles émissions énergétiques ainsi que par la mission de Coordinateur des Mobilités confiée par Nantes Métropole.

Une mobilité durable

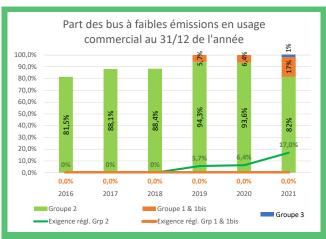
La dépense énergétique de la Semitan est conséquente mais est moindre par kilomètre et par voyageur que celle d'un déplacement en voiture. Il s'agit de la première contribution positive de la Semitan à la sobriété énergétique des déplacements et à la réduction des émissions au niveau de l'agglomération.

Pour amplifier cette dynamique. Nantes Métropole a confié à la Semitan la mission de «coordinateur des mobilités». Un des objectifs est de faciliter l'accès des habitants à une mobilité respectueuse de l'environnement. Cela va plus loin que l'usage des transports en commun puisque la Semitan intègre dans l'offre de transport les autres services de mobilités douces individuelles.

Une dépense énergétique maîtrisée et à faibles émissions pour le transport de voyageurs

L'activité de transport représente 98 % de la consommation en énergie de la Semitan. Cela lui impose une réflexion permanente sur les choix environnementaux relatifs à cette énergie.



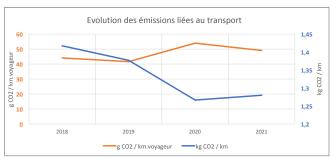


Au 31/12/2021 le parc de bus à faibles émissions en exploitation commerciale de la Semitan excède très largement l'exigence réglementaire. Il comporte 82% de bus du groupe 2 (très au-delà de la réglementation qui en impose 17%) et 17% de bus du groupe 1 ou 1bis (pour une exigence réglementaire de 0%). En 2021, le cumul des bus à faibles émissions ne se maintient pas au niveau de 100% atteint en 2019 car 6 bus hybrides-diésel ont été déclassés par la réglementation en véhicules du groupe 3. A noter que près des 2/3 des kilomètres parcourus sur le réseau Tan sont réalisés avec des véhicules Semitan.

Depuis 2001, la Semitan achète 100 % de véhicules à faibles émissions, avec l'achat exclusif de bus GNV. hybrides ou électriques. Elle va donc bien plus loin que la réglementation qui impose, depuis 2020 seulement, un achat de 50% au moins de véhicules à faibles émissions. Le choix du futur matériel roulant tram, commandé en 2020 a donné une place très importante aux critères environnementaux. Il consommera 20% d'électricité en moins par rapport aux anciennes rames pour une capacité nettement augmentée. La livraison de ces rames est prévue en 2023.

L'impact de la Covid-19

Par rapport à 2019, la pandémie a réduit les déplacements en 2021 mais dans une moindre proportion qu'en 2020. L'offre de transport (en km produits) a retrouvé un niveau très proche de ce qu'elle était en 2019 mais la fréquentation, bien qu'en amélioration, ne permet pas de retrouver le niveau d'émission en gCO₂/km.voyageur que l'on avait en 2019.



Les émissions de CO₂ au kilomètre sont stables en 2021 par rapport à 2020. Elles avaient baissé en 2019 et 2020 du fait de l'introduction d'une part de bioGNV et de bus électrique. Les émissions ramenées au km voyageur sont en baisse par rapport à 2020 du fait d'une augmentation de la fréquentation, la crise sanitaire ayant été moins pénalisante en 2021. Les émissions en g'CO2/km.voyageur restent néanmoins supérieures à ce qu'elles étaient avant la pandémie de Covid-19, la fréquentation n'ayant pas retrouvé son niveau de l'époque.

AXE PRIPRITAIRE Maîtriser les risques industriels



La Semitan exploite 6 centres de maintenance et d'exploitation répartis sur l'agglomération. Ces sites hébergent des activités qui sans être à risque majeur présentent une haute technicité et peuvent porter atteinte à l'environnement. Ces risques sont industriels et liés à l'utilisation de produits tels que le gaz naturel, l'hydrogène, ainsi que des huiles, solvants et peintures pour la maintenance des véhicules.

Ces activités doivent être maîtrisées et font pour cela l'objet d'évaluations et d'améliorations régulières en matière de maîtrise des risques.

Installations Classées pour la Protection de l'Environnement

Sur le plan des ICPE l'année 2021 a vu la réalisation d'un important bilan de classement suivi d'un bilan de conformité du site de Dalby compte tenu des évolutions du site et de la réglementation.

Collaboration avec les assureurs

En 2019, les sites de la Semitan ont fait l'objet d'audits poussés de la part des assureurs afin de diminuer les risques au-delà de ces strictes exigences réglementaires.

La Semitan a décidé de donner suite aux recommandations de ses assureurs et a établi avec eux un plan de prévention des risques pluriannuel. Le plan prévoit des efforts supplémentaires et volontaires en termes de formation du personnel, de moyens de détection et de lutte contre les incendies. Ces recommandations ont également été intégrées dans l'étude en cours du futur site de la Babinière.

Pour aller plus loin

Une réflexion est engagée pour quantifier au travers d'un indicateur pertinent et valoriser les moyens déployés par la Semitan pour améliorer encore la maitrise des risques industriels.

A NOTER : La Semitan n'a pas connu d'accidents industriels (incendie, explosion, pollution...) en 2021 ni au cours des années précédentes.

AXE PRIPRITAIRE Agir pour l'inclusion

et la sobriété numérique

La transformation numérique impacte tous les aspects de la Semitan : les métiers, les process, les modes de collaboration et fait évoluer la relation entre l'entreprise et ses clients.

Elle nécessite des changements fondamentaux à la fois en matière d'accessibilité de l'information et des services numériques, dans l'usage des données (éthique) mais aussi pour la protection de l'environnement (équipements et usages).

La crise sanitaire traversée depuis le printemps 2020 est venue accélérer les besoins en matière de culture numérique et de sécurisation des outils numériques. Elle a aussi mis en exerque les risques d'exclusion pour les populations ne disposant pas des moyens techniques ou des connaissances pour accéder à ces services numériques. La Semitan s'engage donc dans une transformation numérique responsable, visant à garantir ses services et préserver le lien auprès de tous.

Ces sujets sont également de plus en plus prégnants pour les parties prenantes, comme Nantes Métropole qui, en 2019, a élaboré une Charte métropolitaine de la donnée afin de protéger les citoyens et encadrer les usages de la donnée sur son territoire. En 2021 la Semitan et Nantes Métropole ont travaillé à la construction d'un engagement annuel qui sera intégré contractuellement en 2022.

La Semitan décline déjà ces bonnes pratiques dans ses activités opérationnelles pour assurer un usage des données rationalisé et éthique et garantir l'accès aux services et données numériques pour les salariés et les clients.

La Semitan a d'ores et déjà réalisé les actions suivantes :

- Rédaction d'une Charte de protection des données personnelles, communiquée aux clients et disponible sur le site tan.fr
- · Signature d'une Charte d'utilisation du Système d'information, qui a été annexée au règlement intérieur. L'objectif est de sensibiliser et responsabiliser les utilisateurs, à la fois à l'usage raisonné des ressources et à la protection et confidentialité des informations.
- ·Sensibilisation des salariés au bon usage des serveurs partagés et mise en place d'un nettoyage automatique sur les répertoires de transit des données.

Dans le cadre de la transformation digitale de l'entreprise, la Semitan a lancé le programme « DigiTan » qui vise à faciliter la communication et les échanges en



offrant un accès sécurisé aux outils numériques pour tous les salariés. Il s'agit ainsi de développer la culture du numérique au service de l'efficacité.

C'est dans ce cadre qu'ont été réalisés en 2021 les projets suivants:

- Adresse mail professionnelle pour tous : l'ensemble des salariés dispose d'une adresse mail professionnelle pour faciliter les échanges transverses et permettre leur dématérialisation (convocation à une formation ou à une visite médicale, etc.). Un dispositif d'accompagnement a été déployé pour faciliter l'appropriation par les salariés les plus éloignés du numérique et les sensibiliser aux bonnes pratiques d'usages.
- · Contrôleur connecté : désormais équipés d'un smartphone, les équipes disposent d'une nouvelle application permettant de contrôler les titres de transport et de rédiger des procès-verbaux électroniques. Des formations ont été dispensées pour accompagner les équipes.
- · Conducteur connecté (numérique au service des conducteurs) : lancement du recueil des besoins auprès d'un groupe d'utilisateurs concernés.

Les évolutions des métiers et de la réglementation (CNIL/RGPD/LOM) entrainent une augmentation des volumes de données stockées, augmentation qui va se poursuivre dans les années à venir.

La sobriété numérique devient un véritable enjeu pour la Semitan.

ÊTRE UN ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE





La mobilité est un élément fondamental pour le développement des territoires et l'inclusion de leurs habitants. En effet, permettre aux habitants de se déplacer facilement pour leurs activités économiques, sociales et culturelles contribue directement à améliorer l'attractivité et le dynamisme d'un territoire.

Les activités de la Semitan sont des leviers au service de la politique des déplacements de la Métropole.

Pour être attractive, l'offre de mobilité proposée (transports collectifs et modes doux) doit être adaptée aux attentes des clients voyageurs et à l'ensemble des parties prenantes.

Et pour attirer un public le plus large possible, la Semitan a identifié 3 axes prioritaires d'actions :

- · Adapter l'offre de mobilité pour tous
- · Lutter contre l'insécurité
- · Lutter contre l'accidentologie

Mais le rôle de la Semitan dépasse ses missions de service public et accompagne également le déploiement des politiques sociales et culturelles de la Métropole.

Elle agit notamment en soutenant :

- L'insertion des personnes éloignées de l'emploi au travers notamment des marchés à prestations (clauses insertion) et de la formation professionnelle (stages, contrats de professionnalisation et d'apprentissage) et en assurant la promotion de la diversité et de l'égalité des chances.
- Certaines actions de solidarité ou manifestations sportives, culturelles ou sociales.

Zoom sur innovation Hub Mobilité

En complément aux transports publics existants sur la zone d'activité de la Chantrerie (lignes C6, E5, 75), la Semitan a lancé en octobre 2021 un projet de Hub de mobilité. Ce service expérimental de micromobilité est l'innovation 2021 choisie par le laboratoire d'expérimentation des mobilités de la métropole nantaise, Lemon.

Ce laboratoire rassemble Nantes Métropole, la Semitan et Transdev pour penser la mobilité de demain et notamment favoriser le recours aux transports publics.

Le principe : un service de location qui met à disposition 20 vélos et 20 trottinettes électriques, répartis sur 6 stations, pour se déplacer exclusivement dans la zone de la Chantrerie.

Cette expérimentation, testée pendant 2 ans, a pour objectif de :

- Répondre à la problématique du premier/dernier kilomètre
- Favoriser le rabattement sur les lignes de bus qui desservent seulement une partie du secteur.
- Faciliter les micro-mobilités à l'échelle du quartier. Le service est disponible via l'application et le site internet de notre partenaire CaptainBike.

Baisse de la tarification

Les décisions de Nantes Métropole en matière de tarification 2021, baisse de -20 % sur les abonnements et gratuité le week-end, contribuent à faciliter l'accès au transport urbain et ainsi contribuer à l'atteinte des objectifs du Plan de Déplacements de la métropole (augmentation de la part modale de la mobilité douce), mais également à la préservation de l'environnement par la réduction de l'usage des voitures individuelles.

Navette Proxitan pendant les travaux été
Les travaux de l'été 2021, pour la rénovation de la
plateforme tramway, ont entrainé la coupure des
lignes entre les stations Hôtel Dieu et Bretagne.
Or ce trajet n'était pas praticable par les
personnes à mobilité réduite en raison du fort
dénivelé. Aussi afin d'assurer la continuité de
notre mission de service public, une solution
de navette Proxitan gratuite a été proposée aux
clients ayant des difficultés à se déplacer.

AXE PRIPRITAIRE Adapter l'offre de mobilité pour tous

La Semitan veille à ce que l'offre de mobilité proposée reste attractive et adaptée aux besoins de déplacements de l'ensemble de la population, sans discrimination.

Des engagements qualité de service sont définis et font l'objet d'une surveillance. Des instances de dialogues régulières sont organisées pour que l'offre de mobilité proposée soit adaptée à tous les profils de clients.

A SAVOIR: Écoute des parties prenantes

Depuis 2006, une commission accessibilité de Nantes Métropole regroupe tous les acteurs de la mobilité dont la Semitan, et travaille notamment à l'amélioration de l'accessibilité des transports.

Accessibilité universelle du réseau

Plusieurs aménagements sont réalisés et notamment :

- A l'intérieur des véhicules : des rampes d'accès, des emplacements réservés, des valideurs Libertan placés à hauteur adaptée avec un mode sonore « déficient visuel »
- Au sol: des cheminements d'approche avec pentes, des bandes d'éveil de vigilance. Et aussi pour les malvoyants, le déploiement de systèmes d'information clients permettant d'annoncer les prochains passages des bus et tramways à partir d'une télécommande universelle.

En parallèle depuis 2020 est lancé un programme de formation « Mobilité et sérénité de tous » pour sensibiliser les salariés à tous les types de déplacements (mobilités douces individuelles, piétons...) et à la prise en compte des handicaps afin de bien vivre ensemble dans la métropole.

99,7% de véhicules accessibles

96,6% des clients bénéficient d'un arrêt accessible en 2021

99,6 % en 2020 et 97,5 % en 2019

96,9 % en 2020 et 97,4 % en 2019

Grâce au renouvellement important du parc de véhicules affrétés depuis 2020, la part des véhicules accessibles a fortement augmenté pour se rapprocher des 100%. Actuellement tous les véhicules sont équipés de planchers bas pour faciliter la montée et descente des passagers, mais il reste 2 véhicules non équipés de rampes électriques pour l'accès des fauteuils roulants. Ces véhicules sont principalement affectés sur des lignes scolaires afin de limiter l'impact pour les clients.

Quant à la part des clients bénéficiant d'un arrêt accessible, elle reste stable entre 2021 et 2020, après un léger recul par rapport à 2019, du fait de la baisse de la fréquentation du réseau depuis la crise sanitaire. La Semitan reste engagée auprès de la mission accessibilité de Nantes Métropole pour développer encore l'accessibilité des points d'arrêts du réseau. Ainsi en 2021, un programme pluriannuel de mise en accessibilité des quais, avec budget associé, a été défini selon des critères de priorisation objectivés, et notamment la fréquentation du point d'arrêt concerné et la cohérence des équipements dans les 2 sens de la ligne. C'est ainsi minimum 16 arrêts par an qui seront rendus accessibles.

Tarification solidaire

Dans un objectif d'équité et pour faciliter l'accès pour tous aux services essentiels, Nantes Métropole a mis en place la tarification solidaire «transports en commun» en 2016. Basée sur le quotient familial, elle permet à tous les membres du foyer de bénéficier de tarifs préférentiels allant de - 50 % à la gratuité selon 3 seuils.

L'objectif est de faire connaître cette tarification pour que l'ensemble des foyers éligibles puissent en bénéficier. Nantes Métropole communique sur le dispositif auprès du public et la Semitan renseigne et oriente les clients (accueil Espace mobilité, Allo Tan, tan.fr). C'est aussi la Semitan qui, chaque année, envoie les courriers de renouvellement au nom de Nantes Métropole pour la ré-étude des droits.

59 571 abonnés bénéficiaires en 2021

soit 39%

de l'ensemble des abonnés FIL en 2021

62 761 en 2020 et 63 559 en 2019

39,8 % en 2020 et 38,5 % en 2019

Le nombre d'abonnés bénéficiant de la tarification solidaire a diminué de 5 % entre 2020 et 2021, plus fortement que le nombre d'abonnés en formule illimitée (-2 %). On peut supposer que la crise sanitaire limitant les déplacements n'a pas incité les bénéficiaires à faire renouveler leurs droits immédiatement.

L'impact de la Covid-19

En tant que service public, et parce que nos clients ont toujours besoin de se déplacer, l'offre de transport a été maintenue et adaptée pendant toutes les phases de la crise sanitaire, avec un retour à l'offre nominale dès la rentrée de septembre 2021.

AXE PRIPRITAIRE

Sécuriser les transports

La Semitan place la sécurité dans les transports au cœur de sa stratégie.

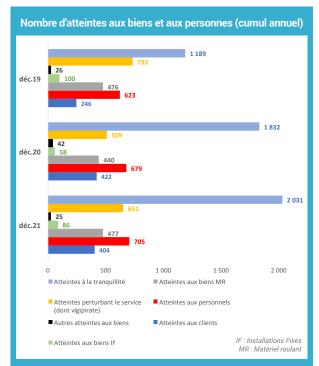
La lutte contre les incivilités sur le réseau est une préoccupation de la Semitan partagée avec les partenaires de la tranquillité publique (Police nationale, municipale, métropolitaine, Gendarmerie) et qui fait l'objet de nombreux dispositifs déployés sur le réseau. Les actions engagées s'appuient à la fois sur la prévention et la gestion des événements sécurité du réseau.

En 2021,

- Signature d'un Contrat de Sécurité Intégrée (CSI) entre la Semitan, le Préfet, le Procureur de la République, le Recteur de l'académie, la Maire de Nantes, en présence du Ministre de l'Intérieur et de la Secrétaire d'État chargée de la Jeunesse et de l'Engagement. L'objectif est de sécuriser le centreville de Nantes. Ce contrat marque la volonté commune de coordonner les actions de l'ensemble des acteurs en matière de sécurité, pour progresser dans la résolution des difficultés rencontrées.
- Signature d'une convention entre la Semitan et la Gendarmerie pour la création d'une brigade dédiée aux transports en commun qui intervient sur 19 communes de l'agglomération nantaise. L'objectif est d'apporter une présence visible pour rassurer les citoyens, dissuader les délinquants d'agir et participer à la sécurisation du réseau de transport en commun.
- Formation des agents de la Police Municipale et de la Police Métropolitaine des Transports en Commun, sur les problématiques de sûreté dans les transports, s'effectue dans les véhicules et les locaux de la Semitan. A l'occasion de cette formation pilotée par la Police Municipale, certaines équipes de contrôle pourraient être amenées à participer aux mises en situation d'interventions pour sécuriser la clientèle et les équipes Semitan.

Et toujours au quotidien :

- Collaboration quotidienne des équipes de la Semitan avec la Police Métropolitaine des Transports en Commun (PMTC) créée à l'automne 2020 par la Métropole.
- Partenariat avec le Tribunal de Grande Instance pour mettre en œuvre des jugements liés aux incivilités et agressions dans les transports en comparution immédiate. L'objectif est d'aborder une politique exemplaire pour être dissuasif. Les décisions judiciaires sont directement communiquées aux salariés afin d'affirmer le soutien aux équipes.



En 2021, le nombre total d'incivilités a augmenté de 10% par rapport à 2020, avec un premier semestre marqué par une forte dégradation principalement du fait des incivilités liées au contexte sanitaire et aux rappels effectués pour le port du masque.

aux rappels effectués pour le port du masque. Le second semestre 2021 à quant à lui enregistré une baisse significative avec -10 % sur le nombre total des incivilités, à noter une forte baisse sur les atteintes aux personnes de -17 % sur cette même période.

Relance du service de l'arrêt à la demande en service de nuit :

Nantes a été le premier réseau de France à lancer officiellement l'arrêt à la demande en 2015. Une nouvelle communication a été relancée à la rentrée de septembre 2021 pour promouvoir le service.

L'objectif est d'offrir la possibilité de descendre entre deux arrêts à toute personne qui le demande, pour la rapprocher de sa destination, dans le but de la rassurer et de lui éviter un trop long trajet à parcourir à pied la nuit.

L'impact de la Covid-19

Pour garantir un transport sanitairement sûr, les premières règles sanitaires ont été définies dès mars 2020. Des protocoles de nettoyage et de



désinfection, des dispositifs d'information ainsi que des consignes d'utilisation des transports ont été déployés notamment dans les véhicules. Cela a permis de maîtriser les conditions sanitaires, autant pour les salariés que pour les voyageurs. Pour confirmer son dispositif, la Semitan a labellisé ses activités en contact avec les clients selon le référentiel «Mesures sanitaires Covid.19» d'Afnor Certification dès le mois de juillet 2020. Ce label a été reconduit pour 1 an en juin 2021. Des mesures de surveillance du maintien de ces exigences sont toujours en place dans l'entreprise.

AXE PRIPRITAIRE Lutter contre l'accidentologie

En 2021 les véhicules de la Semitan ont parcouru 20,5 millions de kms sur l'espace public. Aussi la Semitan est particulièrement mobilisée en ce qui concerne la maîtrise du risque d'accident pour ses clients voyageurs et les autres usagers de l'espace public.

L'accroissement de la population sur l'agglomération entraine une augmentation de la fréquentation des transports et des interactions dans l'espace public. Les modes de mobilité changent également et les risques d'accidents évoluent.

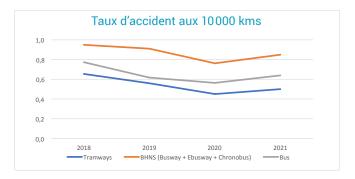
Pour prévenir ces risques la Semitan engage de nombreux moyens qui s'organisent autour de 3 axes majeurs pour diminuer l'occurrence et la gravité des accidents.



Chaque événement même sans gravité est décrit de façon détaillée dans une base de données. Cela permet d'analyser lors de la tenue de comités accidentologie les facteurs les plus récurrents tels que les lieux, les tiers impliqués, le type d'aménagement et les circonstances. L'analyse permet d'identifier des actions concernant les infrastructures mais aussi le matériel roulant, la formation du personnel, la signalisation et la sensibilisation du public.

A NOTER : Année 2021

Après une baisse notable des accidents en 2020 pour tous les modes, essentiellement due à la crise sanitaire, l'accidentologie de l'année 2021 remonte à la faveur de la reprise de l'activité. Les résultats restent cependant globalement meilleurs que ceux de 2019 (avant Covid) sauf en ce qui concerne l'accidentologie des bus qui est en très légère augmentation.



La sécurisation des infrastructures

La démarche de la Semitan et de Nantes Métropole est de faire en sorte que les aménagements soient toujours plus lisibles et compris par les usagers. Les analyses servent de base dans la conception des



projets neufs pour optimiser la sécurité des aménagements au-delà de leur stricte conformité réglementaire. Pour les aménagements existants, des instances permettent de réfléchir à des améliorations au niveau des points les plus accidentogènes. Les actions sont priorisées en concertation avec Nantes Métropole et en fonction de l'analyse de l'accidentologie.

La prévention auprès des principales parties prenantes

- Auprès du grand public avec notamment une campagne annuelle de sensibilisation du public à la sécurité aux abords des lignes et des véhicules de transports en commun. En 2021, ces campagnes ont repris après une année 2020 consacrée au sujet Covid. Les thématigues retenues concernaient la prévention des accidents avec les cyclistes (en juin), avec les piétons et les clients à bord de nos véhicules (en novembre).
- · Auprès des conducteurs, à travers le plan Echo : un dispositif qui introduit la conduite prévisionnelle (rationnelle) et place le savoir-être en situation de conduite au cœur de la démarche. Le dispositif s'appuie sur des audits en conduite, des analyses d'évitabilité et des accompagnements Echo. L'objectif est d'anticiper autant que possible un potentiel comportement à risque d'un voyageur ou d'un tiers.
- · Lancé en 2020, le programme de formation « Mobilité et sérénité de tous» a commencé son déploiement en 2021. Elaboré conjointement entre la Semitan. Nantes Métropole et des associations nantaises, il a comme objectif de mieux partager l'espace urbain et d'améliorer la prise en compte de chacun notamment les utilisateurs des mobilités douces individuelles et piétons.

OPTIMISER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE ET GARANTIR LA PÉRENNITÉ DE L'ENTREPRISE





En tant que SEM, la Semitan a vocation à créer des emplois durables et à garantir la pérennité de ses activités de service public.

Etroitement liée à l'efficacité opérationnelle, la performance économique englobe notamment la maitrise et l'éthique de nos achats sous plusieurs aspects, la conformité aux règles de marchés publics, la traçabilité et le suivi de nos dépenses et également le déploiement d'une politique d'achats responsables.

La Semitan s'inscrit dans une démarche volontariste combinant les obligations légales de conformité et un engagement éthique envers les parties prenantes. Elle a également la conviction que le développement de la culture économique dans l'entreprise induit un comportement responsable des salariés pour faire le meilleur usage de l'argent public.

La crise sanitaire a fragilisé le financement des collectivités en matière de transports en commun: pertes de recettes commerciales en lien avec la baisse de la fréquentation et diminution du versement mobilité payé par les entreprises. Le modèle d'affaires doit évoluer continuellement pour s'adapter aux évolutions technologiques et sociétales. Perdurer nécessite de prendre en compte les écosystèmes internes et externes et l'impact sous toutes ses formes.

En 2021, la Semitan a aussi décidé de mener sa transformation sur les volets achats et engagements

de dépenses, dans l'objectif d'avoir une meilleure visibilité et un meilleur contrôle de ses coûts, de maitriser son panel fournisseurs et de rendre plus efficiente la chaine de traitements de la commande à la facture. Ce travail de fond sera suivi en 2022 d'une adaptation de l'organisation et des process pour actionner les pistes d'optimisation identifiées et renforcer la performance économique et l'efficacité opérationnelle.

Enfin, la Semitan a lancé dès 2020 un projet de refonte du système d'information finances, identifié comme projet stratégique d'entreprise. Les trois grands enjeux qui sous-tendent ce projet sont l'efficacité opérationnelle et l'agilité du pilotage financier de l'entreprise, la dématérialisation des factures clients et fournisseurs, la performance du processus achats de l'entreprise et la conformité aux règles de marchés publics. Après une phase de benchmark, l'année 2021 a été consacrée à la rédaction du cahier des charges et au lancement de l'appel d'offre pour aboutir au choix de l'intégrateur et de la solution début 2022.

La politique d'entreprise passe par une démarche éthique envers les parties prenantes et par la constitution d'un écosystème de fournisseurs fiables basé sur la **performance commune, la coopération et l'innovation**. La Semitan a ainsi défini deux axes prioritaires : « Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes » et « Déployer une politique d'achats responsables ».

AXE PRIPRITAIRE

Agir avec loyauté et éthique envers nos parties prenantes

Les achats

L'ensemble des achats de la Semitan sont soumis au code de la commande publique. Il est guidé par trois grands principes :

- · Liberté d'accès à la commande publique,
- Egalité de traitement des candidats,
- Transparence des procédures.

Ces principes permettent d'assurer l'efficacité de la commande publique et la bonne utilisation des deniers publics.

Respecter à la fois ces grands principes et les objectifs de la commande publique passe obligatoirement par une définition précise de la nature et l'étendue des besoins. En effet, le choix de la procédure à mettre en œuvre est déterminé en fonction du montant et des caractéristiques des prestations à réaliser. C'est pourquoi, il apparaît indispensable de procéder, en amont, à une définition précise du besoin. De cette phase préalable essentielle dépend le choix de la procédure et la réussite ultérieure du marché public. Des réunions d'information sur les bonnes pratiques en matière de marchés publics sont dispensées régulièrement aux responsables budgétaires, et notamment les nouveaux arrivants. En complément, pour tenir informés les acheteurs et le Comité de Direction des différentes évolutions en matière de commande publique, des notes de services sont périodiquement établies et diffusées sur ce sujet (modifications des seuils suite COVID, données essentielles, loi ASAP, modification de seuils de publications...).

tements à proscrire et ceux à adopter dans les relations avec nos tiers. Membres du Comité de Direction, acteurs du flux achats, DRH, RSE, Services juridique et contrôle interne sont alors « Tous concernés et Tous responsables ».

Mise en place du dispositif anti-corruption

Par le niveau de ses effectifs et de son chiffre d'affaires, la Semitan rentre dans le champ d'application de la Loi Sapin II. Le programme de conformité anti-corruption s'appuie sur la mise en place de 8 mesures :



Etablie en 2018, la cartographie des risques permet d'identifier les activités les plus à risques en matière de corruption, trafic d'influence et délit de favoritisme. Son actualisation est prévue en 2022. Un dispositif d'alerte interne est également mis en place et un référent anti-corruption a été désigné.

La population identifiée dans les activités à risques au travers de l'élaboration de la cartographie bénéficie depuis fin 2020 de séances de formation et de sensibilisation (formation obligatoire), permettant ainsi de communiquer sur les enjeux de la mise en conformité et les principes de déontologie en lien avec les valeurs de l'entreprise.

65% de la population cible a bénéficié de la formation « Charte de Déontologie ». Le programme de formation et sensibilisation sera finalisé courant 2022.

La Charte de Déontologie

En 2020, la Semitan s'est dotée d'une Charte de Déontologie, mise à disposition des salariés. Ce référentiel s'inscrit dans une démarche volontariste combinant les obligations légales et le souhait de disposer plus largement d'un document d'engagement éthique ; document qui intègre d'autres éléments liés à la responsabilité sociétale, comme la Charte du Bien vivre ensemble.



La Charte de Déontologie rappelle notamment que le programme de conformité Loi Sapin II est un dispositif qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de contrôle permanent, et dont la réussite repose sur l'appropriation par tous des compor-

AXE PRIPRITAIRE

Déployer une politique d'achats responsables

Un achat responsable se définit par un achat intégrant des exigences et critères en faveur de la protection et de la mise en valeur de l'environnement, du progrès social et de développement économique.

La SEMITAN, s'est engagée, dans sa réponse à la DSP, à développer et à structurer sa politique d'achats responsables, en mettant en place des plans d'actions et des indicateurs. Un groupe projet a été constitué, et il a travaillé sur 4 thèmes identifiés :

La rédaction d'un guide de promotion des achats responsables

Élément centralisateur de la politique d'achats responsables qui est mise en place à la SEMITAN, le guide a pour but d'être un véritable support, une aide aux opérationnels acheteurs pour développer le taux de marchés éco-responsables au sein de la SEMITAN. Le guide est constitué de 11 fiches thématiques découlant des 3 piliers du développement durable : la dimension économique, la dimension sociale et la dimension environnementale.

Le guide a été officiellement publié à la SEMITAN et mis à la disposition des opérationnels courant octobre 2021. Des réunions d'informations en Co-directions ont été animées par le Service Achats Marchés.



Le process insertion

Dans les marchés publics, il est possible d'insérer une clause pour imposer au titulaire de réaliser, parmi les heures de travail prévues dans le marché, un minimum d'heures qui seront consacrées à l'insertion des personnes en difficulté, qui sont en parcours d'insertion. Surtout appliquées dans les marchés de travaux, ces clauses peuvent être également mises en œuvre dans d'autres secteurs d'activités (prestations de nettoyage, entretien des espaces verts, fonctions supports, prestations intellectuelles...).

Pour faciliter la mise en œuvre de ces clauses, un process automatisé s'applique à l'ensemble de nos achats pour tous marchés de travaux ou prestations service supérieur à 200000€HT ainsi qu'à tous marchés de prestation intellectuelle supérieur à 500000€ HT.

Dorénavant à chaque nouveau besoin rentrant dans cette configuration, le Service Achats Marchés transmet au service insertion de Nantes Métropole une demande d'étude de faisabilité. Le résultat de cette étude nous permet de savoir s'il est possible dans nos marchés d'appliquer une clause d'insertion, soit en condition d'exécution, soit en critère de jugement des offres.

Une présentation de ce process a déjà été réalisée auprès de 96 opérationnels acheteurs de la SEMITAN, lors de 8 sessions d'information. Il est entré en vigueur suite à ces sessions, le 1^{er} juin 2021.

Le recensement des entreprises spécifiques

Le travail a porté sur un remaniement des annuaires relatifs aux entreprises adaptées, aux établissements et services d'aide par le travail et aux structures d'insertion par l'activité économique pour répondre au mieux aux besoins de la Semitan.

Ils concernent principalement les secteurs d'activités relatifs aux espaces verts, au bâtiment ou au nettoyage. Ces annuaires ont été publiés en même temps que le guide.



Les indicateurs

Suite à la réflexion menée sur les indicateurs de suivi de la politique d'achats responsables, il a été retenu les deux indicateurs suivants :

- D'abord un indicateur simple, mais décliné sur les 11 fiches du guide, qui est « pour chaque fiche action du guide, le nombre de marchés intégrant un critère ou une clause éco-responsable qui lui est propre, par rapport à l'ensemble des marchés passés sur une année ».
- Le second indicateur est celui de suivi du nombre d'heures d'insertion réalisées dans les marchés publics sur une année.

D'autres indicateurs pourront voir le jour par la suite, en fonction de l'évolution des orientations de la politique d'achats responsables.

51,0%

Part de marché éco-responsable 2021

38.1% en 2020 et 27.4% en 2019

Différentes communications internes et externes (Commission Mixte des Achats, Conseil d'Administration, communiqués de presse) ont été réalisées.

Le Service Achats Marchés suit et anime cette politique, comprenant notamment la veille juridique. En effet la matière est dense et très évolutive, on le voit avec la loi climat et résilience adopté en août dernier qui impacte fortement dans son article 35 la commande publique en incluant plusieurs mesures destinées à mieux prendre en compte le développement durable lors de la passation et l'exécution des marchés publics.

L'animation comprend également la formation des opérationnels acheteurs, la poursuite des réflexions sur le développement durable dans nos achats.

A ce titre, il a été décidé avec le groupe projet de continuer à travailler en 2022 sur 3 thèmes identifiés :

- Rédaction de fiches types sur le développement durable, par nature d'achat pour permettre une meilleure application du guide par les acheteurs, achat par achat.
- Création d'un sous-groupe «Communication & pédagogie » pour identifier les points sensibles relatifs aux achats responsables à la SEMITAN et pour travailler sur les retours à faire aux opérationnels concernés par le sujet.
- Poursuivre la réflexion sur les indicateurs.

ANNEXE 1

Note méthodologique DPEF 2021

1. Le périmètre et période de la déclaration :

La DPEF est établie pour les activités de la Semitan assurées dans le cadre de l'ensemble de ses missions:

- exploitant de réseau de transport de l'agglomération nantaise (contrat de DSP, intégrant les activités affrétées)
- mandataire pour les études, le développement et la rénovation du réseau, l'achat de matériels roulants ainsi que la maîtrise d'ouvrage déléguée
- coordinateur des mobilités

Les données publiées sont les données consolidées sur l'exercice civil du 1er janvier au 31 décembre 2021.

2. Gouvernance de la démarche

Un groupe de travail interne, composé de représentants des directions, pilote la démarche et assure une consolidation. Ses travaux sont soumis au Comité de Direction de l'entreprise pour validation.

Chaque direction est en charge du pilotage de ses plans d'actions et des indicateurs de performance.

3. Identification des enjeux et risques prioritaires

Pour définir sa politique en matière de RSE, la Semitan s'est appuyée sur une analyse des enjeux prioritaires, réalisée après écoute des principales prenantes. En 2019 le groupe de travail interne a identifié les risques sociaux, environnementaux, sociétaux, économiques auxquels l'entreprise est confrontée dans ses activités. Cette analyse a été réalisée en lien avec celle, déjà existante au sein de l'entreprise, sur les processus d'activités.

En 2020, l'analyse de matérialité a été actualisée afin de cartographier ses enjeux au regard des attentes de ses principales parties prenantes. Cela a permis d'identifier les risques prioritaires sur lesquels l'entreprise doit se concentrer. Après rapprochement avec les ODD, les principaux enjeux RSE de la Semitan contribuent à 11 ODD différents.

En 2021 l'analyse des risques a été actualisée et les risques prioritaires ont été confirmés.

4. Méthodologie de reporting

Pour évaluer le niveau de la performance RSE de l'entreprise face à ces principaux risques, des indicateurs ont été sélectionnés après proposition des directions et partage au sein du groupe de travail.

Chaque direction est en charge de ses indicateurs (collecte des données, périmètres et modes de calcul).

Les indicateurs peuvent être collectés par mode ou usages puis consolidés, ou bien gérés directement en central. La Direction de la Performance et de l'Innovation centralise les indicateurs pour les intégrer dans la DPEF.

5- Les indicateurs de performance KPI's

Libellé KPI's	Description
Taux d'absentéisme	Absentéisme en jours ouvrés, pour l'ensemble du personnel (conduite + hors conduite). (maladie, mi-temps thérapeutique, accidents de travail et rechute, accidents de trajet, maladie professionnelle)/ (heures travaillées + toutes absences (absentéisme et autres motifs) - repos hebdomadaire) Calcul à partir d'extractions fin mois paie cumulé sur l'année sans recalcul d'1 mois sur l'autre sur le périmètre Semitan hors affrètement
Note de satisfaction globale des salariés vis-à-vis de l'entreprise	Moyenne de 100% des réponses à la question " Dans l'ensemble, en ce qui concerne votre travail actuel, vous estimez-vous", sur les questionnaires entièrement complétés. Une pondération a été réalisée dans le but de mieux représenter les conducteurs qui représentent 55% de l'effectif.
Part des bus à faibles émissions	Périmètre : parc bus Semitan, hors TPMR (Transport de personnes à mobilité réduite) Bus à faibles émissions de catégorie 1 + catégorie 2 - hypothèse de calcul : Le nombre de bus utilisant 20% de bio gaz naturel est calculé à l'aide de la consommation moyenne des bus estimée à 7,3 kWh/km. Périmètre : Bus Semitan hors affrètement, hors véhicules moins de 7m, hors bus école.
Emissions liées au transport	Périmètre : ensemble réseau (Semitan et affrétés, hors TPMR et véhicules de service) - Trajet moyen : 6 km. voyageur - Expression en kg C0²/km et g C0² /km.voyageur. Source de la donnée "trajet moyen" : Enquête Déplacements Grand Territoire 2015 (Nantes Métropole) - AURAN. Facteurs d'émission utilisés : - Electricité : 0,04 kgC0²/kWh; - Gaz naturel : 0,2461 kgC0²/kWh; - Gazole : 1 litre = 10 kWh; 0,3217 kgCo²/kWh - GNL : 2,15 kgC0²/litre. A noter : près des 2/3 des kilomètres parcourus sur le réseau Tan sont réalisés avec des véhicules Semitan.
Nombre d'accidents industriels	Nombre cumulé. 4 ICPE soumises à déclaration (cetex Le Bêle, Saint-herblain, Trentemoult, Vertonne) ; 1 ICPE en cours de mise en conformité (Cetex Dalby).
Taux de véhicules accessibles	Nb de véhicules accessibles / Nb véhicules total semitan et affrétés (en exploitation au 31/12 de l'année pour les véhicules Semitan et au 30/09 pour les véhicules affrétés)
Part des clients voyageant à partir d'un arrêt accessible	% de montées et descentes réalisées sur quais accessibles et compatibles
Part des abonnés bénéficiant de la tarification solidaire	Nb d'abonnés TS / Nb d'abonnes FIL. TS : Tarification Solidaire FIL : Formule Illimitée
Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes	Nombre cumulé d'atteintes par catégorie. Évènements signalés par le personnel Semitan et affrétés
Taux d'accidents aux 10 000 kms	Nb d'accidents avec ou sans collision y compris chutes / nb kms parcourus, ventilation par mode (périmètre : lignes Semitan)
Part du personnel cible formé au dispositif anti-corruption	Nb personnes formées / Nb personnes cibles (personnel cadre, maîtrise (hors Direction exploitation), agents d'exécution dont les fonctions sont jugées à risques (accueil, compatibilité), présents dans l'entreprise au 31/10/2020).
Part de marchés éco-responsables	Nb marchés avec des clauses RSE / Nb marchés signés par le service marchés montants achats supérieurs à 40 k€

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

ANNEXE 2

Enjeux et Risques politiques majeurs

Au travers des engagements RSE, la Semitan contribue à 11 des 17 Objectifs de Développement Durable.



































Enjeux développement durable ODD	Principaux Risques / Opportunités compte-tenu de l'activité de la Semitan	Axes RSE matériels pour la Semitan	Politiques associées	Indicateurs de performance liés aux axes matériels (KPIs)
3 BONE SANTE THEN ETHE	- Augmentation des délais des process de recrutement, du fait de la raréfaction de la ressource	Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur	Développement de la marque employeur Evolution des pratiques de recrutement	En cours de définition
5 (EALITÉ DINTE LES SURES ES S	- Rupture de la continuité de service et dégradation des conditions de travail - Salariés promoteurs de l'amélioration du service aux clients et de la performance économique	Préserver le bien-être et la santé des salariés dans l'entreprise	Adapation des organisations Formations, prévention des risques Conciliation équilibre vie privée et vie professionnelle Fidélisation et engagement des salairés	Taux absentéisme (+focus sur AT/MP) Note satisfaction globale des salariés vis-à-vis de l'entreprise
10 Minutes	- Augmentation de l'insécurité dans les transports - Sérénité des relations de travail et commerciales	Sécuriser les transports	Renforcement des moyens de prévention et sécurisation Sérénité des relations de travail et relations commerciales	Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes
6 EAU PROPRIE ET ESTANDICA MONTE	- Accidents de circulation blessant les voyageurs ou les tiers	Lutter contre l'accidentologie	Programme pluriannuel avec actions de formation, de sécurisation des infrastructures, du matériel roulant, de sensibilisation des parties prenantes	Taux d'accident aux 10 000 kms
7 Degree proper IT THE CONT MADERALE	- Non respect de la réglementation entrainant une dégradation de l'environnement (pollution), de l'image, des amendes	Maîtriser les risques industriels	Plan de prévention des risques pluriannuel / Suivi des visites quiquennales	Nombre d'accidents industriels
11 VALUE IT COMMINANTES COMMIN	- Non respect des objectifs de loi transition énergétique et des objectifs du territoire en matière d'énergie (50% d'énergie locale et renouvelable d'ici 2050) - Pollution de l'air par l'augmentation des GES	Réduire les consommations d'énergie et les émissions de GES	Renouvellement du parc avec des véhicules propres Expérimentation filière hydrogène	Part des bus semitan à faibles émissions Emissions liées au transport
1 PAS MANUELLE THE PASSES OF T	- Perte d'attractivité du réseau TC par rapport voiture individuelle, baisse de la fidélisation des clients - Risque de discrimination pour certaines catégories de population (PMR, faibles revenus)	Adapter l'offre de mobilité pour tous	Maintenir la fidélisation des clients / Faire revenir les clients dans les transports en commun Programme de mise en accessibilité des équipements Promotion de la tarification solidaire	Taux de véhicules accessibles Part des clients voyageant à partir d'1 arrêt accessible Part des abonnés FIL bénéficiant de la tarification solidaire
12 CINCEMPALIEN ET PROSCION ETPOCIALES CO	Dégradation de l'environnement lié à l'équipement et à l'usage du numérique Discrimination de salariés et de clients dans l'accès aux outils et services		Maintien de l'accès aux services et données numériques pour les salariés et clients. Sensibilisation à l'usage raisonné des ressources et à la protection et confidentialité des informations	En cours de définition
16 PACK JUSTICE ET RESTRICTIONS ETPRACES	- Travailler avec des fournisseurs non exemplaires - Risques financiers et d'image	Déployer une politique d'achats responsables	Politique d'Achats responsables Charte Fournisseurs	Part de marchés éco-responsables
	Ne pas être exemplaire en tant qu'acteur public Etre attractifs pour les fournisseurs innovants	Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes	Déploiement charte de Déontologie Programme de sensibilisation et formation des acheteurs	Part du personnel cible formé au dispositif anti-corruption

Au travers des engagements RSE, la Semitan contribue à 11 des 17 Objectifs de Développement Durable



