

2022

| 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 effectue également la **maîtrise d'ouvrage déléguée** pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau, des bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques. Elle assure aussi le rôle de **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'intermodalité avec le vélo, la marche et le covoiturage.

Quelques chiffres

La Semitan existe depuis **1979**.

Le réseau en 2022 c'est :
29,7 millions de kms parcourus
sur **24** communes
pour **672 000** habitants.



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

La Semitan prend en compte les conséquences sociales, sociétales et environnementales de ses activités. Elle le décrit dans la Déclaration de Performance Extra Financière qui est un document obligatoire, du fait qu'elle emploie plus de 500 salariés et que son chiffre d'affaires est supérieur à 100 millions d'euros.

La DPEF présente les risques, les opportunités et les engagements RSE de l'entreprise. Tous les ans, la Semitan intègre la DPEF dans son rapport de gestion qui fait le point sur la situation financière de l'entreprise et présente les perspectives d'avenir. L'objectif de la DPEF est d'informer sur les impacts de ses activités et les plans d'action mis en place pour améliorer ses performances extra-financières. Elle s'intègre dans l'évaluation globale de la performance de l'entreprise (financière et extra-financière).

RSE à quoi cela correspond ?

Cela signifie « 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 engagée dans une démarche RSE volontariste, souhaitant aller au-delà de ses obligations réglementaires.

4 engagements RSE et 18 axes prioritaires

Les 4 engagements RSE :

- Être un employeur responsable
- S'engager pour une activité durable
- Être un acteur du développement économique et social du territoire
- Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise

Un exemple d'initiative ?

Le Covoit'Tan, une solution de mobilité combinée aux transports publics.

Lancé en novembre 2019, le Covoit'Tan est une offre complémentaire au réseau de transport public Tan.

Il met en relation les conducteurs non professionnels avec des passagers souhaitant se déplacer en covoiturage. Il propose une solution aux besoins de mobilité des habitants de l'agglomération nantaise et incite à la mutualisation des trajets en voitures individuelles combinés à l'offre de transport Tan.

Il concerne uniquement les trajets ayant pour origine et destination les 24 communes de Nantes Métropole. Ce service est accessible via l'application mobile « Klaxit – Covoiturage quotidien ».

Cette intégration du covoiturage au réseau de transport a constitué **une première en France**. La nouveauté du service résidait à la fois dans la tarification du covoiturage totalement intégrée aux formules d'abonnement Libertan, mais aussi dans la recherche d'itinéraires, proposant des trajets combinés en transport en commun et covoiturage.



ÉDITORIAL



Olivier Le Grontec
Directeur Général

Quelle place occupe la RSE à la Semitan ?

L'entreprise est engagée depuis longtemps dans les questions de RSE. Le métier même de la Semitan, celui de transporter, permet d'aller dans le sens d'une société moins carbonée. Notre mission de coordinateur des mobilités renforce notre engagement en faveur du développement de la multi mobilité au service des ambitions de Nantes métropole en la matière.

Bien entendu si le métier est vertueux par nature, il nous faut veiller à ce qu'il puisse s'exercer en limitant au maximum nos impacts. Cela fait l'objet de nos préoccupations quotidiennes et les résultats sont visibles.

D'année en année, nous réduisons nos dépenses énergétiques avec des véhicules plus économes, des sensibilisations à l'écoconduite.

Nous développons aussi le nombre d'heures d'insertion dans nos marchés. Depuis 2005 nous avons réalisé 90 807 heures d'insertion ce qui a permis, rien que sur l'année 2022, 10 embauches directes en entreprise et 13 contrats de travail temporaire d'insertion.

En ce qui concerne nos déchets, nous diminuons, par exemple, de façon drastique l'enfouissement de nos déchets non dangereux. Nous sommes passés de 108 tonnes enfouies en 2018 à un taux de valorisation de 100% en 2022 dont 41,3% en valorisation énergie et 58,7% en recyclage.

Nous avons mis en place le tri de nos emballages. En 2022, nos salariés ont ainsi permis de récupérer 19,3 tonnes de papier/cartons qui ont été valorisés par une entreprise d'insertion, ce qui représente 279 heures d'insertion, 326 m³ d'eau et 9,5 tonnes de bois économisés. Les 6,8 tonnes de papiers triés permettront de générer 6,1 tonnes de papier recyclé.

Enfin notre groupe d'ambassadeurs RSE a élaboré la fresque de l'entreprise responsable dédiée à notre entreprise. Cette fresque est un véritable outil de sensibilisation qui explique de manière ludique les impacts positifs et négatifs de l'entreprise sur sa chaîne de valeur. Elle va être progressivement déployée auprès des salariés afin de sensibiliser et informer le plus grand nombre aux enjeux RSE de l'entreprise.

En 2023 nous structurerons cette démarche RSE en axes prioritaires, objectifs et actions nouvelles et existantes. Un plan de communication et sensibilisation accompagne cette démarche.

Ceci va nous permettre de rendre nos engagements plus lisibles et visibles pour toutes nos parties prenantes.

SOMMAIRE

La DPEF en résumé	2
-------------------------	---

La Semitan :

Éditorial	4
Présentation	6
Modèle d'affaires	8
Enjeux RSE	10
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	15
- Renforcer l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur	16
- Accompagner les salariés tout au long de leurs parcours dans l'entreprise	18
S'engager pour une activité durable	20
- Réduire les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre	22
- Agir pour le numérique responsable	23
Être un acteur du développement économique et social du territoire	24
- Sécuriser les transports	26
- Adapter l'offre de mobilité pour tous	28
- Lutter contre l'accidentologie	29
Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise	30
- Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes	31
- Déployer une politique d'achats responsables	32

Annexes	34
----------------------	----

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.

La Semitan tient à remercier les contributeurs à la réalisation de cette Déclaration de Performance Extra Financière 2022 à savoir : Sandrine AUDRAIN, Murielle BREHERET, Nadine COUCHMAN, Benoit DE VASSON, Valentine DUMONTEIL, Christophe GABORIEAU, Pascale GUILBAUD, Pascale HUPIN, Aurélia JOUSSAUME, Olivier LARNICOL, Sylvie LAZZARONI, Olivier LE GRONTEC, Audrey LUSSEAU, Sylvie NERVET, Catherine MAGNIQUE, Jean-Christophe PHALIPPOUT, Anne PRIOL ainsi que l'ensemble des relecteurs.

PRÉSENTATION

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

- **Exploiter le réseau** de transport en commun de l'agglomération nantaise.
- Être mandataire pour **rénover, sécuriser et développer le réseau, les bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques.**
- **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'Épargne** ainsi que des **associations** (environnement, 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, du covoiturage et des mobilités douces (vélo, marche à pied, ...).

Le PDU (Plan de Déplacements Urbains) 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 à 28 % (contre 44 % en 2015) au profit des modes actifs (42% soit +13 points), des usagers de la voiture en tant que passager (14% soit +2 points) et des transports en commun (16% soit +1 point)

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, développent les activités locales et 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 et à garantir la pérennité de ses activités de service public.

La Semitan s'est engagée dans une démarche RSE et intègre, dans son mode de fonctionnement, les principes de progrès continu, d'influence (achats responsables) et de transparence.

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 se fasse en complémentarité des transports collectifs et comme alternative aux déplacements en voiture. Aussi, la Semitan est engagée auprès de Nantes Métropole pour contribuer à faire progresser la part modale des transports publics et des modes actifs, conformément au Plan de Déplacements Urbains.

Le transport public **accompagne le développement urbain et économique** des agglomérations en favorisant la mobilité et la desserte des quartiers.

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, éloignées de l'emploi ...).

Avec une croissance économique et démographique importante sur la Métropole nantaise (+1.5% par an en moyenne entre 2015 et 2019), **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 sociaux, sociétaux, environnementaux** et assumer son rôle d'acteur incontournable de la mobilité pour tous.

Au-delà de la réalisation de ses 3 métiers, la Semitan doit demeurer **une entreprise performante, reconnue et se préoccupant du bien-être de ses salariés**.



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 sociales, sociétales et environnementales*

La Semitan oriente l'ensemble de ses actions pour :

• Développer les mobilités

La Semitan s'est engagée à faire progresser la fréquentation des transports en commun de 13 %, entre 2018 et 2025, 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 MODÈLE D'AFFAIRES

Notre modèle d'affaires repose sur la **raison d'être** de l'entreprise : **Proposer et garantir un service de mobilité performant et durable pour toutes et tous dans l'ensemble de la métropole.**

Cette raison d'être se décline à travers nos cinq grandes missions : **s'engager pour une excellence de service, proposer et co-construire les mobilités de demain, inciter à une mobilité plus durable, faciliter l'accès au réseau pour toutes et tous, être une entreprise responsable et engagée sur le territoire.**

Pour répondre aux enjeux actuels (nouveaux usages, contraction des ressources financières, recherche de sens des salariés, contribution au développement durable, ...), la Semitan a fait évoluer **son projet stratégique.**

Il se décline en 4 programmes :

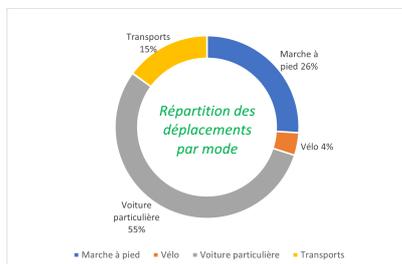
- Intégrer la vision client au sein de tous les projets et pleinement incarner notre rôle de coordinateur des mobilités.
- Réinterroger nos méthodes de travail, nos processus et notre organisation pour améliorer notre performance opérationnelle et économique. Un audit organisationnel est en cours pour expertiser l'efficacité de l'organisation, afin d'identifier les leviers d'amélioration puis de formuler un plan d'action.
- Réinterroger notre relation managériale (accompagner les salariés tout au long de leur parcours dans l'entreprise, faire évoluer les postures managériales, renforcer l'attractivité de l'entreprise, ...)
- Structurer la démarche RSE de l'entreprise. Notre ambition est de devenir un acteur majeur de la RSE en apportant une contribution reconnue aux principaux enjeux sociaux, sociétaux, environnementaux et économiques de notre domaine d'activité. Les ateliers de la fresque RSE de l'entreprise, outil de sensibilisation des salariés, sont en cours de déploiement.

Notre écosystème : territoire et parties prenantes



Notre contexte :

- 7ème métropole de France
- 24 communes desservies
- 672 400 habitants
- 2,3 millions de déplacements par jour (source : Auran 2015)



L'objectif du Plan de Déplacements Urbains de notre Métropole est de réduire la part de l'autosolisme

Notre activités :

La **Semitan**, Société d'Economie Mixte **délégataire de service public pour le compte de Nantes Métropole**, a aujourd'hui 3 métiers :

- **Exploitant** du réseau de transport de l'agglomération nantaise (contrat de Délégation de Service Public)  ETP : 98,0 %
- **Maîtrise d'Ouvrage Déléguée** pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau, des bâtiments, des matériels roulants et systèmes informatiques  ETP : 1,5 %
- **Coordinateur** des Mobilités  ETP : 0,5 %

Nos priorités :

- Coordinateur des Mobilités
- Qualité du service offert aux clients voyageurs
- Sécurité - Sûreté
- Efficacité Opérationnelle
- Innovation
- Employeur Responsable
- Performance Economique
- Structuration de la démarche RSE

Nos moyens :

• Le réseau

3 lignes de tramway / 2 lignes de busway
8 lignes de chronobus
43 lignes de bus (dont 28 lignes afféctées)
326 lignes et circuits scolaires
1 service Proxitan pour les personnes à mobilité réduite
1 navette aéroport / 1 service de nuit / 3 services navibus

• Les ressources

2149 salariés (dont 66% conducteurs)
91 rames de tramway / 42 busways / 364 bus / 36 minibus
113 points de vente
6 sites d'exploitation avec ateliers tramway/bus
1500 fournisseurs et prestataires
Offre d'affrètement : 170 bus / 91 cars scolaires / 4 bateaux

Nos réalisations en 2022 :

• Le réseau TAN

29,7 millions de kms (+3% / 2021)
48% des habitants abonnés Libertan
138,5 millions de voyages (+19% / 2021)

Répartition des voyages par matériels roulants



• Au service du client

Engagements Qualité de service
Information multimodale (transport urbain, vélo en libre-service, Autopartage, Parking Relais, marche à pied)
Accessibilité du réseau
Certification ISO 9001

• Innovation

Expérimentation du Hub Mobilité à la Chantrerie depuis 2021
Expérimentation Baludik (parcours ludique pour la découverte des services de mobilité en 2022)
Prix UITP (Union Internationale des Transports Publics) dans la catégorie « Excellence opérationnelle et technologique » pour les 22 e-Busways
Prix Ville Rail & Transport pour la nouvelle voie nantaise

• Délégation de maîtrise d'ouvrage

Définition du design des futures rames de tramway
Rénovation de la plateforme tramway Ligne 1 Courbe Halvèque (technique nouvelle voie nantaise)
Accord Cadre pour l'acquisition des matériels roulants Bus et adaptation des infrastructures associées

• 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%

Sur le site de Dalby, construction d'un nouvel espace pour les équipes Sécurisation Réseau, avec structure utilisant des matériaux biosourcés

• Employeur responsable

Attestation « Entreprise Accueillante »
Signature Charte Télétravail

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. Quelques dates clés de la démarche RSE

- 1995** Arrivée des premiers bus à plancher bas (GX317)
L'autobus devient accessible à tous
- 1997** Bus au Gaz naturel (GX217 GNV) et Navette fluviale électrique sur l'Erdre
Confortent le réseau nantais pour une ville plus propre et luttent contre la pollution de l'air en ville
- 2006** Signature Charte Diversité
- 2011** Signature d'un accord sur l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes
Promotion et formation professionnelle, conciliation vie privée et vie professionnelle
- 2014** Signature Charte «Objectif CO₂»
- 2015** Signature de 2 conventions avec la Police Municipale
Saint Herblain et ville de Nantes
Signature d'un accord intergénérationnel
- 2016** Installation d'une station d'alimentation hydrogène pour les véhicules de service
- 2017** Partenariat avec association FACE pour une «Senior Academy»
L'objectif est d'accompagner les seniors afin d'améliorer leur employabilité
- 2020** Mise en service de la ligne 4 E-Busway
100% électrique avec rechargement en ligne
Signature Charte de Déontologie
- 2021** Mise en place d'une politique Achats Responsables
Accord égalité professionnelle et QVT
Relance du service de l'arrêt à la demande la nuit
- 2022** 2 prix décernés pour la Semitan
Prix Ville Rail & Transport pour la nouvelle voie nantaise, dans la catégorie "Innovation". Cette technique, basée sur le concept de séparation des revêtements et du rail, permet de remplacer plus facilement les rails sans démolir les revêtements.
Prix UITP (Union Internationale des Transports Publics) dans la catégorie "Excellence opérationnelle et technologique" pour les 22 e-Busways, bus articulés de 24 mètres et 100% électriques, inaugurés en septembre 2019. Ces véhicules permettent d'améliorer la performance de la ligne 4 et le confort des voyageurs.

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.

Les enjeux RSE ont été rassemblés selon 4 engagements, déclinés en 18 axes.

Un travail d'évaluation et priorisation a été réalisé en 2020 et validé par le comité de direction via

une matrice de matérialité. Une actualisation a été réalisée en 2022 pour prendre en compte les nouveaux enjeux : augmentation des coûts de l'énergie, inflation et enjeux relatifs à la préservation des ressources et de la biodiversité.

Parmi ces 18 axes, 10 ont été évalués comme matériels et sont détaillés dans la DPEF 2022.

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 ODD (Objectifs Développement Durable).

Les 4 engagements RSE



NB : les axes évalués comme matériels en caractères gris foncé sont ceux pour lesquels la Semitan a défini des plans d'actions présentés au sein de cette DPEF.

L'identification des risques et opportunités RSE a été réalisée selon les thématiques obligatoires de l'article L225-102 du Code de 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.

A 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 2022 un accord sur le Travail à Distance a été signé avec les partenaires sociaux.

- Dans le cadre de la semaine européenne pour l'emploi des personnes handicapées, accueil sur le dépôt de Trentemoult d'une personne en situation de handicap de l'ESAT de Rezé, pour un « Duoday ». Cette opération permet la création de duo pour faire découvrir de nouveaux métiers à des travailleurs en situation de handicap, mais aussi de sensibiliser les salariés des entreprises accueillantes à la diversité.
- 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.
- Organisation d'un challenge de marche solidaire pour les salariés. En plus d'inciter les salariés à la marche, ce challenge a permis de reverser un don pour une association du territoire en lien avec la protection de l'environnement.



PARTIES PRENANTES

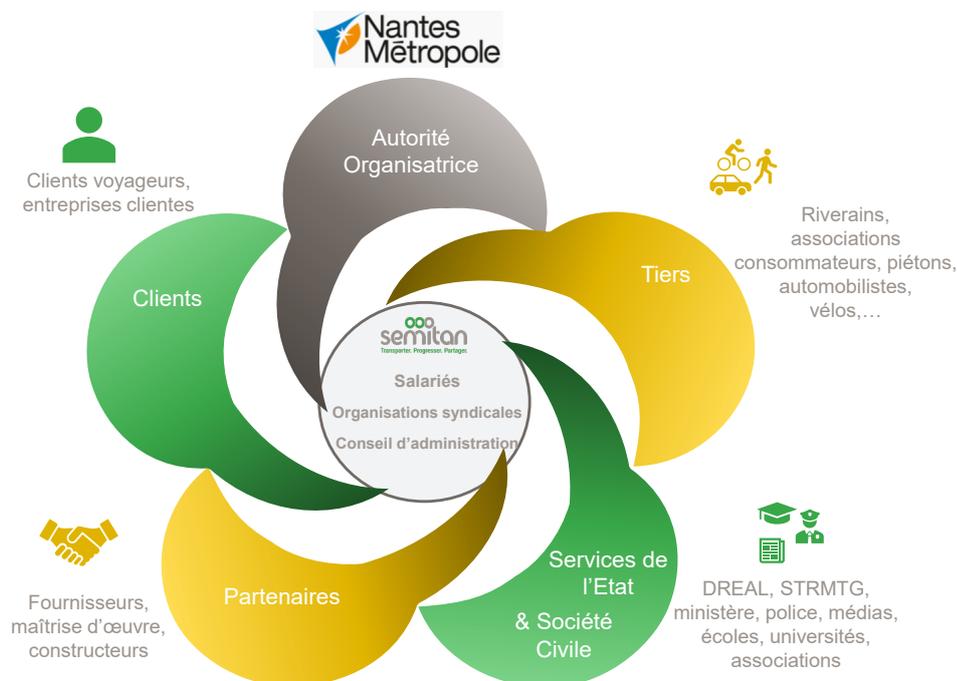
La Semitan, en tant qu'acteur de la mobilité, interagit avec de nombreuses parties prenantes.

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 (adaptations aux nouvelles technologies, aux nouveaux comportements, ...)
- 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 dans un contexte sociétal en mutation permanente.

Depuis plusieurs années, le contexte de la profession est marqué par des contraintes extérieures de plus en plus prégnantes (circulation, incivilité, ...), et des contraintes propres à notre métier (horaires

et jours de travail). De plus, la tension du marché de l'emploi avec la raréfaction des candidats est toujours amplifiée par le dynamisme de notre bassin d'emploi.

Aussi, au travers de sa politique sociale, La Semitan souhaite répondre à ces risques sociaux existants et aux évolutions sociétales qui rendent un peu plus complexe son déploiement en bouleversant les rapports au travail et les attentes des salariés.

Ainsi, les 3 enjeux sociaux à maîtriser sont :

- Le renforcement de l'attractivité de l'entreprise en tant qu'employeur, tant pour les salariés que pour les candidats,
- L'accompagnement des salariés tout au long de leur parcours au sein de la Semitan
- La préservation du bien-être et de la santé au travail

La Semitan a lancé des réflexions sur l'organisation du travail, mis en place des expérimentations et fait évoluer son fonctionnement pour accompagner ses salariés, comme ses clients, dans ce nouveau quotidien.

AXE PRIORITAIRE

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 du travail pour concilier 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, nouvelles organisations au sein des équipes maintenance adaptées à chaque activité et expérimentations sur le nombre de jours travaillés qui se dérouleront tout du long de l'année 2023.

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

La Semitan a proposé à ses salariés la vaccination contre la COVID 19 dès le mois de décembre 2021 et tout au long de l'année 2022. Suite au succès de ces campagnes, une vaccination contre la grippe a été réalisée pour les salariés volontaires, par le service de santé au travail.

Sur l'enjeu de l'absentéisme et des 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 ses actions sur :

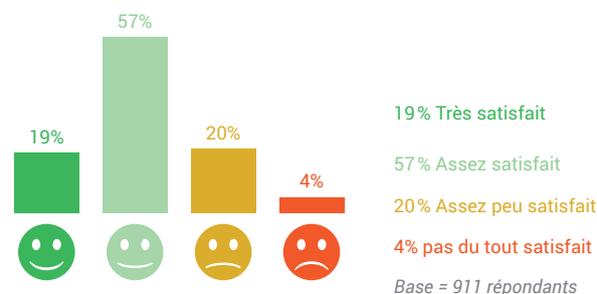
- L'organisation de formations de prévention aux risques pouvant porter atteinte à la santé des salariés : addictologie, risques psycho-sociaux, accueil sécurité en e-learning, etc...
- L'accompagnement de ses salariés individuellement dans le cadre d'aménagements de poste, à la suite d'un événement 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...
- 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 à la suite d'un arrêt de travail.
- L'analyse des causes des accidents du travail

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 a été signé avec nos partenaires sociaux en 2022. Depuis, 267 salariés ont bénéficié du télétravail pour un **nombre de jour moyen mensuel de 4**. 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**.

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

A la question posée : « Dans l'ensemble, en ce qui 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. La différence est dans la marge d'erreur et n'est donc pas significative.



Evolution du taux d'absentéisme en jours ouvrés :
9,24% sur l'ensemble du personnel en 2022
(8,38 % en 2021 et 8,62% en 2020)

AXE PRIORITAIRE

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, 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

Pour attirer davantage de candidats, la Semitan a engagé un travail de fond autour de sa communication auprès des candidats.

Une campagne de communication recrutement récompensée en 2019 par l'Association des Agences Conseil en Communication pour l'Emploi dans la catégorie « **Attractivité et réputation employeur** » sur l'axe de la « **création du lien** » a été le premier marqueur de la transformation du processus de recrutement pour s'adapter aux évolutions du marché de l'emploi.

Dans la continuité 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 et mis en place depuis 2019 pour améliorer l'attractivité de la Semitan, et des indicateurs de performance de cette politique ont été fiabilisés en 2022. **L'expérience candidat** est aujourd'hui au cœur de la démarche, cela passe en premier lieu par des annonces adoptant **la vision candidats** (accroche, tonalité, visuels, photos mettant en scène de vrais salariés de l'entreprise, contenus simplifiés et plus percutants). Les pages métiers du site semitan.fr ont été revisitées avec des contenus plus dynamiques et des vidéos, pour mieux présenter nos métiers et le **sens des missions de la Semitan**.

Une approche plus proche du terrain a été adoptée avec des interventions dans des écoles, des salons et des job dating notamment ceux des « **tramway de l'emploi** » dont la médiatisation des deux éditions a contribué à rencontrer de nouveaux candidats.

La Semitan a choisi d'utiliser pour la première fois comme média de communication de recrutement ses propres tramways afin de mettre en avant les futurs outils de travail et favoriser une meilleure matérialisation et projection des candidats.



La mutation des médias de recrutement a également été opérée par un renforcement de la radio, de la présence sur les réseaux sociaux et la mise en place de bannières dématérialisées sur le net.

De 393 CV déposés en 2019 pour les annonces de conducteur de bus en CDI nous avons réceptionné 523 candidatures en 2022.

Sur les métiers techniques en tension, cette stratégie de communication et d'orientation candidats a permis de maintenir un nombre de candidatures sur la mécanique poids lourd : 36 candidatures en 2019 à 31 en 2022 et d'avoir une progression de 34% sur les postes d'électromécaniciens.

La Semitan a reçu l'attestation « **Entreprise accueillante** », dispositif solidaire qui favorise le lien entre les entreprises et le grand public dans le domaine de l'emploi.

Concrètement, en 2022 la Semitan a accueilli **87 stagiaires** et a fait bénéficier à près de **70 personnes de sessions de**

découvertes de nos activités animées par les équipes de la Mission Sécurisation Réseau.

Pour 2023, la Semitan poursuit son programme piloté par les équipes du service Recrutement de la DRH, et notamment :

- Le développement des projets communs, au plus proche des personnes éloignées de l'emploi avec le soutien de la Maison de l'emploi,
- La poursuite du partenariat avec l'association "Nos quartiers ont du talent" qui œuvre en faveur de **l'égalité des chances**. La Semitan accompagne aujourd'hui plusieurs jeunes diplômés Bac+3 et plus pour intégrer le marché du travail via un parrainage.
- L'accueil de stagiaires et l'animation de sessions de présentation des métiers.

De plus la Semitan a mis en place des dispositifs d'embauches et d'accompagnement afin d'offrir plus d'opportunités aux candidats se situant dans une démarche de reconversion.

Dispositifs et process d'embauche

Attentive à ne pas perdre de potentiels futurs salariés et à s'adapter aux évolutions sociétales, la Semitan a fait évoluer son **process de recrutement et améliore ses conditions d'embauche** :

- 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 nouveaux recrutés.
- Développement de techniques de sourcing notamment avec des partenaires institutionnels et actions de qualifications téléphoniques auprès des candidats aux postes de conduite.
- Signature d'un accord d'entreprise qui améliore les conditions de rémunération des contrats de professionnalisation et propose directement un CDI pour favoriser la **fidélisation et le sentiment d'appartenance à la Semitan**.
- Développement du recrutement des conducteurs en contrats de professionnalisation en CDI et permettre un parcours de formation et d'accompagnement tout du long de la première année.

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 aux compétences de savoir-être **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'ensemble de ces dispositions a permis d'augmenter le nombre d'embauches : 163 dont 107 conducteurs en 2022 (contre 137 dont 78 conducteurs en 2021).

La Semitan a renforcé son **accompagnement des intégrations** des candidats en 2022 et va poursuivre cet axe en 2023.



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.

AXE PRIORITAIRE

Accompagner les salariés tout du long de leurs parcours dans l'entreprise

La Semitan a pour principe depuis de nombreuses années de valoriser la mobilité interne de ses salariés.

En 2022 le nombre de **mobilités et promotions** a progressé de 16% comparativement à 2021. Les nouveaux salariés et les salariés promus bénéficient de plusieurs dispositifs d'accompagnement adaptés à chaque situation.

Les conducteurs en CDI ou contrats de professionnalisation sont suivis par des tuteurs managers avec des entretiens réguliers. De plus un chargé de recrutement accompagne chaque session. Tous les 3 mois, des échanges avec les tuteurs managers sont organisés pour faire le bilan des périodes écoulées et permettre la mise en place de formations ou d'autres actions au plus proche du besoin détecté.

La Semitan a également mis en place des référents dans les métiers de la sécurisation du réseau (contrôle, intervention, ...) pour accompagner les nouveaux arrivants dans ces missions.

Ces dispositifs permettent d'avoir un taux de titularisation moyen sur 2022 de 94.2%

Pour aller plus loin dans cette démarche une expérimentation de référents RH a été initiée en 2022 et va être élargie à tout nouvel encadrant. L'objectif est d'avoir un interlocuteur de la DRH, qui accompagne et renseigne le nouvel encadrant dans les premiers

mois de son arrivée sur les interlocuteurs, process, etc.

Le dispositif comprend également la **mise en place d'un coach interne à la Semitan**, diplômé, qui pilote l'ensemble des accompagnements individuels et collectifs. En 2022 : 5 salariés ont été accompagnés en interne.

Fort de ces 4.86% de masse salariale consacrée à la formation, la SEMITAN a renforcé sa qualité de service en certifiant Qualiopi son organisme de formation (Institut des Mobilités Urbaines) dès juin 2022.

Les formations dispensées sont plutôt d'ordre de la technique professionnelle telle que : Habilitation tramway, Formation initiale bus, Mobilité et sérénité de tous, FCO,...

La Semitan, dans le cadre de son projet stratégique a lancé un programme de travail pour « réinterroger la relation managériale » dont les objectifs sont de :

- Accroître la coopération (délégation et subsidiarité, autonomie et responsabilisation)
- Favoriser l'épanouissement individuel et collectif
- Renforcer l'attractivité de l'entreprise
- Pérenniser les ressources et les compétences

7 thématiques ont été définies :





S'ENGAGER POUR UNE ACTIVITÉ 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 l'opérateur du **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 pour Véhicules (GNV) pour ses bus afin de répondre aux **enjeux de réduction de la pollution urbaine**.

Ces dernières années, la Semitan a concrétisé 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, dans une optique d'expérimentation, la Semitan s'est inscrite dans une démarche de test de la **filière hydrogène**. Elle exploite depuis 2019 un bateau électrique à prolongateur d'autonomie hydrogène et depuis 2020 une station de production et distribution pour véhicules routiers.

Fin 2021, une optimisation des consignes de chauffage dans les ateliers a permis de réaliser des économies d'énergie dès le début de l'année 2022. Cet effort a été accentué au dernier trimestre 2022 dans le cadre du plan de sobriété énergétique. Le plan de sobriété énergétique a également porté sur l'énergie de traction. Le début de l'année 2023 a été l'occasion de mesurer des premiers résultats très encourageants qui seront à conforter dans les années à venir :

- de 16 à 29% de réduction de consommation de gaz de chauffage (kWh) en 2022 par rapport à 2021 selon le site
- 8,8% de réduction de l'électricité de traction tramway (kWh/km) en 2022 par rapport à 2021
- 4% de réduction de l'électricité de traction e-Busway (kWh/km) en 2022 par rapport à 2021
- stabilité (-0,4%) de la consommation de GNV (kWh/km) sur le parc bus entre 2022 et 2021, malgré un accroissement significatif de la part des bus articulés plus consommateurs que les bus standards

Dans le cadre de ses missions, la Semitan assure la gestion du patrimoine confié par la collectivité (véhicules, infrastructures réseau et cetex). Soucieuse des enjeux économiques et de la préservation des ressources non renouvelables, c'est l'approche « coût de possession » qui guide le choix des acquisitions et rénovations des équipements. Cette vision permet à la Semitan de toujours promouvoir le long terme sur le court terme. La prolongation de vie des matériels roulants ou la voie nantaise en sont une parfaite illustration.

En 2019, la Semitan s'est engagée dans un programme ADEME dont l'objectif est d'optimiser le tri et la valorisation des déchets issus des activités déployées sur les sites de l'entreprise.

Le déploiement du plan d'actions s'est étalé de 2019 à 2022 permettant la création d'une mini déchetterie sur le site de Dalby et une meilleure valorisation de certains déchets tout en développant l'intégration de critères environnementaux dans les marchés via l'élaboration d'une politique d'achats responsables. En 2022 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. En 2022, 19,3 tonnes de papiers/cartons ont ainsi été valorisés par une entreprise d'insertion locale ce qui représente 279 heures d'insertion et plus de 9,5 tonnes de bois économisées.



Afin d'assurer la pérennité du système de tri et de gestion mis en place, une équipe d'ambassadeurs déchets a également été constituée. Elle assure une veille rapprochée quotidienne sur l'ensemble des sites.

Le projet complémentaire qui a vu le jour courant 2022 pour poursuivre cette démarche, concerne d'autres sources de déchets produits à l'extérieur des sites. Sont notamment visés les déchets issus des chantiers pilotés par la Semitan sur le réseau de transports en communs de l'agglomération. Ces travaux englobent à la fois des chantiers de rénovation des infrastructures Tramway mais également des opérations de développement : extension de lignes tramway, construction de centre d'exploitation, ...

Autre gisement : un nettoyage quotidien des bus et tramway est réalisé en fin de service par des sociétés spécialisées. Les déchets issus de cette collecte ont été caractérisés : ils contiennent une proportion non négligeable de déchets recyclables (emballages, journaux, bouteilles plastiques). Un tri est en cours de mise en place pour une meilleure valorisation.

De plus, tous les personnels naviguant de la Semitan portent un uniforme renouvelé annuellement. Ces vêtements en fin de vie sont actuellement gérés par les personnels. Afin d'évoluer vers une meilleure visibilité sur le devenir de ces déchets, une réflexion est engagée avec les fournisseurs pour l'organisation de la collecte des vêtements usagés et la recherche de filières de réemploi et/ou de recyclage.



AXE PRIORITAIRE

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 Gaz à Effet de Serre (GES) de la métropole nantaise. 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 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.

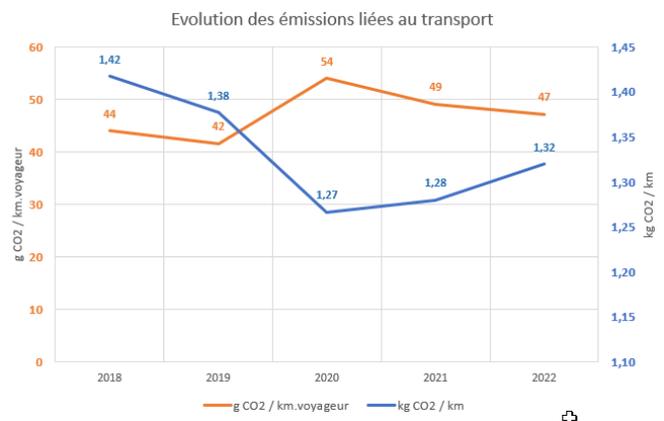
Une dépense énergétique maîtrisée et à faibles émissions pour le transport de voyageurs

L'activité de transport représente plus de 95% de la consommation en énergie de la Semitan. Cela lui impose une réflexion permanente sur les choix environnementaux relatifs à cette énergie.

Depuis 2001, la Semitan achète 100 % de véhicules à faibles émissions, avec l'achat exclusif de bus GNV, hybrides ou électriques. Depuis bien longtemps, elle va donc bien au-delà de la réglementation qui impose, depuis 2020 seulement, un achat de 50 % au moins de véhicules à faibles émissions.



En intégrant le parc de bus des affrétés (données à partir de 2022), le réseau TAN reste très en avance sur la réglementation puisqu'il comporte 74,5% de bus à faibles émissions. A noter qu'à compter de 2021, les bus diesel-hybrides ne sont plus classés à faibles émissions.



Une augmentation notable de la quantité de CO₂ émise par km.voyageur avait été observée en 2020, "année Covid", durant laquelle les bus roulaient avec moins de voyageurs. En 2023 la baisse de ces émissions est confirmée pour la deuxième année (courbe orange) du fait de la reprise de la fréquentation mais également du fait de l'intégration de bus du groupe 1 ou 1bis, les e-Busway électriques de la ligne 4 et de l'introduction d'une part de bioGNV (groupe 1bis).

Les émissions de CO₂ au km (courbe bleue) sont, elles, en légère hausse malgré un important renouvellement du parc de bus. Le remplacement de véhicules standard par des véhicules articulés offrant une plus grande capacité d'accueil contrebalance l'amélioration des performances des nouveaux véhicules en matière d'émission.

AXE PRIORITAIRE

Agir pour le numérique responsable

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 exergue 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.

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.

En 2022 : plusieurs ateliers d'information sur les bonnes pratiques des outils collaboratifs ont été proposés aux salariés, d'autres seront organisés en 2023.



2022 symbolise l'année de la prise en compte effective du numérique responsable dans le fonctionnement de la DSI :

- Participation à plusieurs groupes de travaux régionaux et nationaux pour se cultiver et rencontrer d'autres entreprises concernées par le sujet
- Positionnement de la **sobriété numérique et de l'inclusion dans le schéma Directeur Informatique** qui souligne désormais l'importance du sujet dans les projets et actions de la DSI. Il apparaît maintenant comme un axe transversal au même titre que la sécurité informatique. Ces 2 dimensions seront intégrées / questionnées dans chaque projet ou initiative.

2023 sera l'année de la déclinaison concrète dans les travaux de la DSI.

Un groupe « Sobriété Numérique », composé de représentants de tous les services de la DSI et du service communication interne, a été créé et se réunira dès le **1er trimestre 2023**, en lien avec l'axe stratégique RSE de l'entreprise.

Ce groupe travaillera à :

- La mise en place de plusieurs familles d'indicateurs de suivi de l'impact du numérique à la Semitan dont les postes de travail et périphérique, le stockage, les ressources serveurs et stockage.
- Des campagnes de communication/sensibilisation aux bons usages des outils numériques, dont une associée au mouvement national Digital CleanUp.
- Un plan d'actions concrètes pour réduire les impacts.
- La prise en compte de la consommation et de la réparabilité dans les achats de matériels.
- Une gestion saine de la prolongation de vie puis du recyclage des équipements.
- L'intégration de l'éco-conception dans les développements d'applications.
- La définition de nouveaux critères dans l'évaluation des projets lors du cadrage.
- Un plan régulier d'épuration/archivage des données.

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.

Expérimentation Mon Copilote, service d'accompagnement des personnes âgées et personnes à mobilité réduite dans les transports publics

- Face à la forte sollicitation du service Proxitan (pour les personnes en situation de handicap) qui ne peut répondre à toutes les demandes, la Semitan cherche des pistes pour élargir les possibilités d'accès à la mobilité pour les publics en situation de fragilité.
- Pour concrétiser cette démarche, la Semitan a mis en œuvre une nouvelle expérimentation :
- un service d'accompagnement dans les transports en commun pour les personnes âgées et à mobilité réduite sur le territoire de Nantes Métropole.
- La Semitan a confié à cette mission à Mon Copilote, une plateforme web et téléphonique de mise en relation entre des personnes à mobilité réduite et des accompagnateurs. Mon Copilote a la volonté de rendre la société plus inclusive en simplifiant la mobilité de tous et en favorisant la rencontre et le lien social. Le dispositif est simple : il permet aux pilotes à mobilité réduite d'entrer en contact avec des copilotes accompagnateurs afin d'être accompagné sur un trajet en transport en commun.
- Ce service a débuté début novembre 2022.

Mon COPILOTE
L'accompagnement qui
facilite vos déplacements



Zoom sur innovation Hub Mobilité

En 2021 la Semitan a lancé ce service expérimental de micromobilité dans le cadre du 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 des vélos et des 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 et 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.

Après 4 mois d'expérimentation encourageants sur le plan de la fréquentation et des usages, des évolutions ont été apportées au printemps 2022, et notamment :



- La création de 3 nouvelles stations pour développer les correspondances entre les différentes lignes de bus et accompagner le développement d'un nouveau quartier
- La simplification du parcours client avec une nouvelle billettique : la carte Libertan suffit à déverrouiller le matériel roulant, grâce à la technologie NFC.
- L'augmentation du parc mis à disposition : + 10 trottinettes électriques

Parcours ludiques de découverte des mobilités : Baludik

L'expérimentation a été lancée en juin 2022 pour une durée d'au moins un an. Elle propose des parcours de déambulation sous forme de jeux de piste dans l'hypercentre nantais et de mini jeux digitaux, avec comme objectifs :

- De faire découvrir les services de mobilité de la métropole nantaise à travers un enchaînement ludique et pratique
- D'accompagner et encourager les changements de comportement en matière de mobilité dans la métropole

Tramways artistiques

Partenaire du Voyage à Nantes, la Semitan a mis à disposition à l'été 2022 deux tramways pour un habillage intégral par l'artiste Julien Colombier. L'artiste répète ses motifs géométriques et végétaux, créant un environnement hypnotique pour le spectateur.

La Semitan s'engage depuis plusieurs années pour le territoire en soutenant et en participant à des manifestations. La démarche du Voyage à Nantes permet d'apporter une dimension ludique aux trajets des clients et visiteurs.



AXE PRIORITAIRE

Sécuriser les transports

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

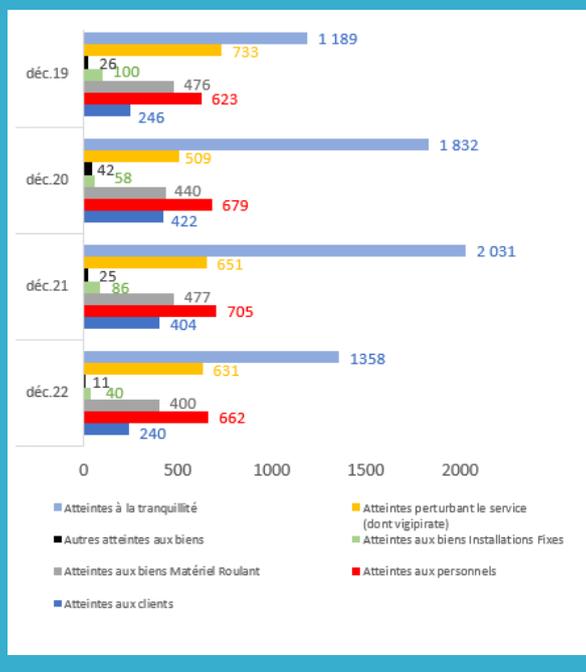
La lutte contre les incivilités sur le réseau est une préoccupation de la Semitan partagée avec les partenaires de la tranquillité publique (Police nationale, municipale, métropolitaine, Gendarmerie) et qui fait l'objet de nombreux dispositifs déployés sur le réseau. Les actions engagées s'appuient à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

En 2022, les différentes actions déjà engagées se sont poursuivies et les conventions signées en 2021 ont été déclinées au travers d'instances régulières :

- Poursuite du Contrat de Sécurité Intégrée (CSI) signé en 2021 entre la Semitan, le Préfet, le Procureur de la République, le Recteur de l'académie et la Mairie de Nantes, dont l'objectif est de sécuriser le centre-ville 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.
- Déploiement de la brigade dédiée aux transports en commun, en partenariat avec la gendarmerie, 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.
- Collaboration quotidienne des équipes de la Semitan avec la Police Municipale et la Police Métropolitaine des Transports en Commun PMTC (créée à l'automne 2020) par la Métropole, après formation de leurs agents aux problématiques de sûreté dans les transports.

Plusieurs Groupes de Partenariat Opérationnel (GPO) ont été également constitués en 2022 à l'initiative de la Police Nationale, avec la Semitan : notamment avec le commissariat de Rezé, le commissariat de Saint-Herblain, le commissariat de Waldeck Rousseau, la Police Métropolitaine des Transports en Commun, les polices municipales. Ces nouvelles coopérations visent à épauler les salariés de la Semitan dans leurs missions, tout en rassurant les voyageurs dans les transports publics sur les communes concernées. Ainsi des actions ont ainsi été organisées avec des patrouilles mixtes (Semitan, PMTC, Police nationale) à bord des véhicules et sur les pôles d'échanges. Pour aller plus loin, en 2023 des échanges sont prévus

Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes (cumul annuel)



entre les conducteurs de la Semitan et les acteurs de la sécurité du territoire Polices (PMTTC, Police Municipales de Saint-Herblain et Nantes)

L'effet de ces différents dispositifs est visible depuis mi 2021.

Après 2 années marquées par une augmentation des incivilités liées au contexte sanitaire et aux rappels effectués pour le port du masque, en 2022 le nombre total d'incivilités a enregistré une baisse de -23.7% par rapport à 2021 et -1.5% par rapport à 2019, qu'il s'agisse d'atteintes aux biens ou aux personnes. A noter une baisse significative des incivilités en centre-ville.

En parallèle 2 autres programmes sont également menés :

La lutte contre les atteintes sexistes

Dans le cadre de son plan de lutte contre les atteintes sexistes vis-à-vis des clients, la Semitan a déployé de nouvelles actions en 2022 :

- Renforcement de la communication autour 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 service de nuit en 2015. 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. Depuis septembre 2021, une nouvelle communication a été lancée à la rentrée pour promouvoir le service.
- Afin de sensibiliser les clients voyageurs à cette problématique, des rencontres ont été organisées sur plusieurs points du réseau entre la clientèle, des agents de prévention Semitan et des agents en contrats civiques du département, en collaboration avec l'Hôtel du département de Loire-Atlantique.
- Conception d'une formation d'une journée à destination du personnel d'exploitation en contact des clients, pour sensibiliser au sujet et savoir prendre en charge et orienter les victimes. Le déploiement de cette formation est planifié à partir du 1er trimestre 2023.

Des campagnes de civisme

Bien voyager ensemble est une préoccupation majeure à bord des transports en commun, la preuve en est, le nombre important de clients remontant certains comportements constatés lors de leurs voyages.

Aussi, régulièrement, la Semitan rappelle les règles d'utilisation du réseau et du savoir-vivre ensemble pour permettre à chacun de voyager dans de bonnes conditions. En 2022 les voyageurs ont de nouveau été sensibilisés, toujours sur le ton de l'humour, avec une nouvelle campagne de communication sur le civisme.



AXE PRIORITAIRE

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 en 2022

99,7 % en 2021, 99,6% en 2020 et 97,5 % en 2019

97,6%

des clients bénéficient d'un arrêt accessible en 2022

96,6% en 2021, 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 repart à la hausse, après un léger recul en 2021 et 2022 par rapport à 2019, du fait de la baisse de la fréquentation du réseau pendant 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 sont 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 dont le quotient familial est inférieur à 600, 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 y aient recours. Nantes Métropole communique sur le dispositif auprès du public et la Semitan renseigne et oriente les clients (accueil Espace mobilité, AllôTan, 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.

60 896

abonnés bénéficiaires en 2022

59 571 en 2021, 62 761 en 2020 et 63 559 en 2019

soit 38,1%

de l'ensemble des abonnés FIL en 2022

39% en 2021, 39,8 % en 2020 et 38,5 % en 2019

A fin 2022, 60 896 personnes, toutes tranches d'âges confondues, bénéficient de la tarification solidaire transport, soit une évolution de +2,2 % par rapport à 2021. La gratuité représente 57 % du total.

A compter de mai 2023, Nantes Métropole fait évoluer le dispositif pour gommer les effets de seuils et permettre l'accès à de nouveaux foyers aux revenus modestes : la 3ème tranche est étendue jusqu'à un quotient familial de 750, et une 4ème tranche de 751 à 900 est créée, octroyant 30 % de réduction.

Parallèlement, des tarifications solidaires "stationnement" et "vélo" vont également voir le jour sur les mêmes bases de quotients familiaux, le but étant de favoriser l'accès de tous au bouquet de services de mobilité de la métropole.

AXE PRIORITAIRE

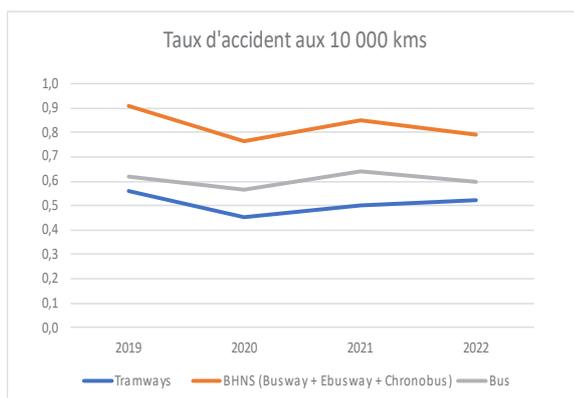
Lutter contre l'accidentologie

En 2022 les véhicules de la Semitan ont parcouru près de 22 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 entraîne 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.

Taux d'accident aux 10000 kms



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 prioritaires 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 2022, les thématiques abordées portaient sur la sécurité des piétons à proximité et des clients à bord de nos véhicules (en septembre).

Identification des causes d'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 2022

Après une baisse notable des accidents en 2020 pour tous les modes, essentiellement due à la crise sanitaire, l'accidentologie est remontée à la faveur de la reprise de l'activité en 2021. En 2022 l'accidentologie a de nouveau diminué et reste meilleure que celle constatée en 2019 (avant crise sanitaire), quel que soit le mode de transport.

A noter en particulier, une baisse des collisions sur les lignes tramways et Chronobus.

Sur le réseau tramways, le taux de collisions aux 10 000 km baisse de -20% par rapport à 2021 et même de -23% par rapport à 2019, année comparable en termes d'offre. On note cependant une augmentation des accidents de voyageurs (possiblement due aux freinages brusques causés par des tirs imprudents pour éviter la collision, d'où les campagnes de sensibilisation que nous menons).

Sur le réseau BHNS (eBusway, Busway, Chronobus), le taux d'accidents aux 10 000 km baisse de -7% par rapport à 2021, et même de -14% par rapport à 2019.

Sur le réseau autobus, le constat est similaire. Le taux de collision aux 10 000 km baisse de -11% en un an, mais de -7% par rapport à 2019.

- 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 les piétons.

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



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

Etroitement liée à l'efficacité opérationnelle, la performance économique englobe notamment **le pilotage et l'éthique de nos achats sous plusieurs aspects**, la conformité aux règles de marchés publics, le déploiement d'une politique d'achats responsables, la traçabilité et le suivi de nos dépenses et également l'identification de leviers d'amélioration et l'évaluation des gains associés.

La Semitan s'inscrit dans une démarche volontariste combinant **les obligations légales de conformité, un engagement éthique envers les parties prenantes et une recherche de performance**. 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.



Le contexte post crise sanitaire avec **la baisse de fréquentation, le retour de l'inflation, la hausse des salaires, les difficultés d'approvisionnement** sur un nombre important de matières premières ou de matériaux et **surtout l'envolée et la forte volatilité des prix de l'énergie** (GNV et électricité) ont eu un impact important en 2022 sur nos dépenses et sur l'équilibre économique de la DSP.

Pour répondre aux risques et enjeux, la Semitan a complété les actions déjà mises en place :

- **Sensibilisation et accompagnement des responsables budgétaires** participant au processus de Performance Economique et à la création de valeur à **l'indexation des prix** impactant les achats d'exploitation de la Semitan. Pour rappel, les responsables budgétaires engagent les dépenses dans le cadre d'un processus achat défini et respectant les obligations du code des marchés publics.
- **Actualisation trimestrielle des dépenses d'affrètement** (2ème poste de charges de l'entreprise), dont l'indexation est composée notamment de la hausse

des prix des services en France et des prix du gazole et du GNV également très exposés en 2022.

- **Actualisation mensuelle des dépenses d'énergie 2022**, sollicitations des dispositifs d'aide pour faire face à la hausse des prix de l'énergie, révision de la stratégie d'achat de l'énergie avec Nantes Métropole et **mise en place d'un plan de sobriété énergétique**.
- Poursuite de séances d'explication sur les mécanismes financiers de la convention de DSP.
- Communication et démarche pédagogique à travers la diffusion de flashes économiques portant sur un sujet opérationnel en lien avec l'actualité de l'entreprise. **En 2022, la communication a porté sur la vente des titres de transport.**

Par ailleurs, la Semitan a mis en place à l'automne 2022 **une nouvelle organisation des achats**. Dans ce cadre, **un département achats a été créé** qui traite de tous les achats de l'entreprise de plus de 40 K€. Cette nouvelle organisation vise à renforcer **la qualité de nos achats, à optimiser nos dépenses et à garantir la parfaite conformité aux règles de la commande publique**.

Enfin, la Semitan a avancé en 2022 sur **le projet de refonte du système d'information finance** identifié comme projet stratégique d'entreprise. Les quatre 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 le choix de l'intégrateur et de l'assistance à maîtrise d'ouvrage, l'année 2022 a été consacrée aux ateliers, à la production des dossiers de spécification détaillée et à la mise en place d'actions d'accompagnement au changement.

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** ». Une charte Fournisseurs Responsables est en cours d'élaboration pour inclure ces engagements réciproques dans la relation contractuelle.

AXE PRIORITAIRE

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, qui permettent d'assurer l'efficacité de la commande publique et la bonne utilisation des deniers publics :

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

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'informations 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 COVID19, données essentielles, loi ASAP, modification de seuils de publications...).

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

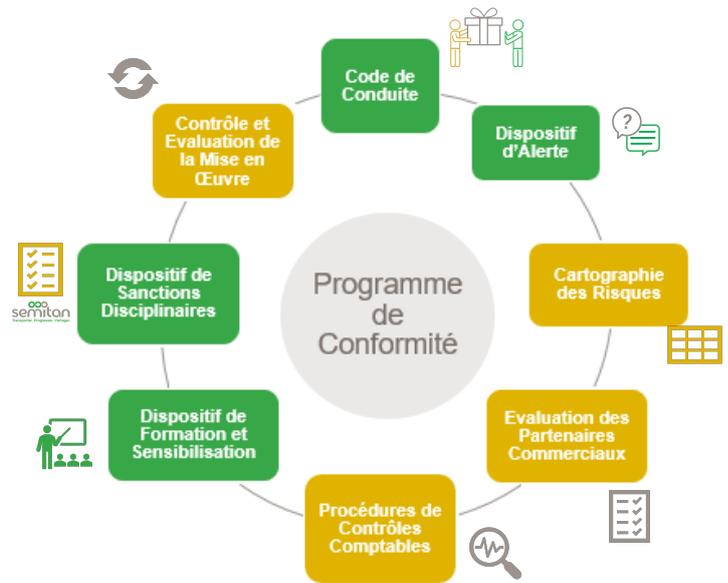
d'amélioration continue et de contrôle permanent, et dont la réussite repose sur l'appropriation par tous des comportements à proscrire et ceux à adopter dans les relations avec nos tiers. Membres du Comité de Direction, acteurs du flux achats, DRH, RSE,



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 2023.

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 (soit plus de 300 personnes) bénéficie depuis fin 2020 de séances de formation et de sensibilisation, 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. Ce premier dispositif constitue la phase 1 de la formation aux risques de corruption et favoritisme.

Depuis la mise en place du dispositif, le taux de formation de la population cible ayant bénéficié de la formation « Charte de Déontologie » s'élève à :

94 % en cumulé fin d'année 2022

(dont 38% formés en 2022, 58% en 2021 et 4% en 2020)

Les séances de formation se poursuivent en 2023 et, dans un 2nd temps, seront également intégrés aux formations nos agents commerciaux et nos contrôleurs (phase 2 du dispositif de formation).

AXE PRIORITAIRE

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 est sensibilisée depuis longtemps par les achats responsables. Elle a donc développé et structuré sa politique en la matière en mettant en place des plans d'actions et des indicateurs.

Le guide des achats responsables à la SEMITAN publié depuis octobre 2021, est l'élément centralisateur de cette politique. Il a pour but d'être un véritable support d'aide aux opérationnels, pour développer le taux de marchés éco-responsables au sein de la Semitan.

Il est constitué de 11 fiches thématiques découlant des 3 piliers du développement durable, à savoir :

La dimension économique :

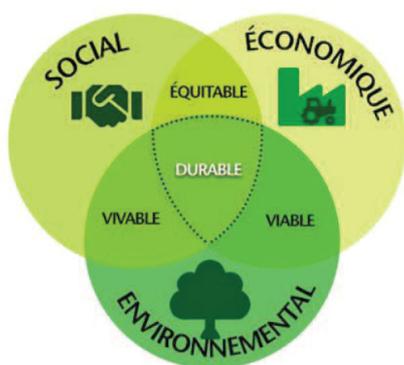
- La RSE / L'économie circulaire / L'économie sociale et solidaire / L'accès des TPE-PME aux marchés publics / Le commerce équitable

La dimension sociale :

- L'insertion professionnelle de personnes en difficulté / La lutte contre les discriminations et la promotion de l'égalité / Le handicap

La dimension environnementale :

- La transition énergétique / La préservation de la biodiversité et la santé environnementale / Le bio et les circuits courts



En fonction des orientations qui ont été définies par la Direction, chaque opérationnel contacte, avant la mise en place de son marché, le service Commande Publique, pour discuter des possibles actions en faveur du développement durable.

Le guide est composé de plusieurs annexes, qui sont le résultat des réflexions des différents groupes de travail sur le sujet :

Annexe 1 – Exemples d'indicateurs RSE

Annexe 2 – Liste services sociaux et autres services spécifiques

Annexe 3 – Annuaire SIAE

Annexe 4 – Annuaire EA et ESAT

Annexe 5 – Process Insertion

Au titre de l'année 2022, on peut citer l'exemple des marchés de nettoyage.

La SEMITAN fait appel à plusieurs industriels pour le nettoyage de ses véhicules et de ses locaux d'exploitations (23 514 m²). Dans le cadre du renouvellement des marchés (6 lots) en 2021, un groupe de travail a été constitué pour répondre aux objectifs : favoriser davantage l'accès de ces marchés aux TPE / PME et développer la prise en compte de la dimension sociale dans chaque marché à travers notamment l'insertion professionnelle de personnes en difficulté. Afin de mieux connaître le tissu économique et maintenir un équilibre dans les relations avec les fournisseurs, un sourcing a été mené auprès d'entreprises spécifiques (EA/ESAT), de structures par l'activité économique (SIAE) et de groupes industriels. Une rencontre a été organisée avec la Mission Insertion de Nantes Métropole pour étudier la faisabilité d'inclure des clauses d'insertion dans l'opération.

Au final, un montage innovant a été retenu en réservant un lot, non pas au seul secteur du handicap ou au seul secteur de l'insertion, mais à l'ensemble des entreprises qui répondaient aux conditions de ces deux secteurs.

Pour les autres lots, des conditions d'exécution (heures d'insertion) et/ou un critère sur la performance en matière d'insertion ont été exigés. La SEMITAN est pleinement satisfaite de cette dimension sociale dans ces nouveaux marchés de nettoyage.

Le bilan sur 2022 donne les résultats suivants : 5 821,25 heures d'insertion réalisées sur l'ensemble des lots, recrutement en CDD d'un habitant des quartiers prioritaires de la ville, recrutement en CDI de trois personnes sans qualification, dont un jeune de moins de 26 ans et deux demandeurs d'emploi longue durée.



Les réflexions se poursuivent sur le développement des achats responsables, 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.
- Poursuite de la réflexion sur les indicateurs.

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.

46,8 %

Part de marché éco-responsable 2022
47,2 %* en 2021 et 38,1% en 2020

Le nombre de marchés notifiés sur 2022 est légèrement supérieur à 2021 (158 contre 125), avec davantage de marchés ayant un critère ou une condition d'exécution éco-responsable notifiés en 2022 (74 marchés contre 59).

Cet indicateur est aussi dépendant de la nature des marchés lancés et à renouveler.

Détail dimension économique : 1,4% des marchés éco-responsables (0,6% des marchés totaux) disposaient d'un critère RSE et agissaient sur le pilier économique du développement durable.

Détail dimension sociale : 24,3% des marchés éco-responsables (11,4% des marchés totaux) disposaient d'un critère ou d'une clause agissant en faveur du pilier social du développement durable.

Détail dimension environnementale : 95,9% des marchés éco-responsables (44,9% des marchés totaux) disposaient d'un critère ou d'une clause agissant en faveur du pilier environnemental du développement durable.

(*) La donnée 2021 a été corrigée depuis la publication de la DPEF 2021. En effet, une erreur de périmètre de reporting a été identifiée post-publication et fait donc l'objet d'une correction.

ANNEXE 1

Note méthodologique DPEF 2022

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 métiers :

- 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, des bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques, 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 2022.

A noter 4 ICPE soumises à déclaration (Cetex Le Bêle, St Herblain, Trentemoult, Vertonne) et 1 ICPE en cours de mise en conformité (Cetex Dalby).

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 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 avec les Objectifs de Développement Durable, les principaux enjeux RSE de la Semitan contribuent à 11 ODD différents.

En 2022 l'analyse des risques a été actualisée et de nouveaux risques ont été identifiés.

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 modes 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 (Key Performance Indicator)

Libellé KPI's	Description
Nombre de candidatures reçues pour le métier de conducteur	Nombre de candidatures reçues pour le poste de conducteur de bus en CDI sur une année
Taux de titularisation des nouveaux embauchés	Nombre de personnes titularisées dans l'année N / Nombre de personnes embauchées dans l'année N-1
Nombre de salariés accompagnés par l'entreprise	Nombre de salariés accompagnés individuellement dans l'année N
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation	(Coûts de l'effectif formé + coûts pédagogiques)/coûts salariaux (hors indemnités activité partielle).
Nombre de salariés bénéficiant du télétravail	Nombre de salariés ayant signé la charte télétravail dans l'année N
Taux d'absentéisme	Absentéisme en jours ouvrés, pour l'ensemble du personnel (conduite + hors conduite). (maladie, mi-temps thérapeutique, accidents de travail et rechutes, accidents de trajet, maladie professionnelle) / (heures travaillées + toutes absences (absentéisme et autres motifs) - repos hebdomadaire) Calcul à partir d'extractions fin de mois paie cumulé sur l'année sans recalcul d'un 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 Intégration des véhicules affrétés en 2022	Périmètre : parc bus Semitan, hors TPMP (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 TPMP et véhicules de service) - Trajet moyen : 6 km. voyageur - Expression en kg CO2/km et g CO2 /km.voyageur. Source de la donnée "trajet moyen" : Enquête Déplacements Grand Territoire 2015 (Nantes Métropole) - AJURAN. Facteurs d'émission utilisés : - Electricité : 0,04 kgCO2/kWh (hors émissions liées à l'amont); Gaz naturel : 0,2461 kgCO2/kWh - Gazole : 1 litre = 10 kWh ; 0,3217 kgCO2/kWh A noter : près des 2/3 des kilomètres parcourus sur le réseau Tan sont réalisés avec des véhicules Semitan.
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. Périmètre : ensemble des arrêts du réseau
Part des abonnés bénéficiant de la tarification solidaire	Nb d'abonnés TS / Nb d'abonnés FIL. TS : Tarification Solidaire FIL : Formule Illimitée
Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes	Nombre cumulé d'atteintes par catégorie. Événements 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 cibles formées au 31/12/N / Nb personnes cibles (personnel cadre, maîtrise (hors Direction exploitation), agents d'exécution dont les fonctions sont jugées à risques (accueil, compatibilité), présentes en poste dans l'entreprise au 30/09/N).
Part de marchés éco-responsables	Nb consultations passées avec des critères ou clauses RSE / Nb consultations signées par le service marchés avec des montants d'achats supérieurs à 40 k€

ANNEXE 2

Enjeux et Risques politiques majeurs

Au travers des engagements RSE, la Semitan contribue à 11 des 17 Objectifs de Développement Durable fixés par l'ONU en 2015.



Enjeux développement durable	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)	Cible	Résultats			
						2019	2020	2021	2022
	- 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	Nombre de candidatures reçues pour le métier de conducteur de bus Taux de titularisation des nouveaux embauchés	---	393	---	---	523
						---	---	---	94,2%
	-Perte des compétences techniques (tous métiers.) - Accompagnement des besoins liés aux nouvelles compétences techniques	Accompagner les salariés tout du long de leurs parcours dans l'entreprise	Valoriser la mobilité interne (programme de coaching interne) Programme "Réinterroger la relation managériale"	Nombre de salariés accompagnés par l'entreprise	---	---	---	---	5
						---	---	---	---
	- Augmentation des perturbations externes dégradant les conditions de travail - Adaptation aux évolutions sociétales impactant l'organisation du 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	Adaptation des organisations Formations, prévention des risques Conciliation équilibre vie privée et vie professionnelle Fidélisation, télétravail, engagement des salariés et lutte contre l'isolement	Pourcentage de la masse salariale consacrée à la formation Nombre de salariés ayant signé la charte de télétravail Taux d'absentéisme Note satisfaction globale des salariés vis-à-vis de l'entreprise	---	6,24%	5,42%	5,09%	4,86%
						---	---	---	267
	- 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 - Intensification de la réduction des consommations d'énergie	Réduire les consommations d'énergie et les émissions de GES	Renouvellement du parc avec des véhicules propres Expérimentation filière hydrogène Plan de sobriété énergétique	Part des bus semitan à faibles émissions Part des bus (semitan+affrétés) à faibles émissions Emissions liées au transport en kgCO2/km en gCO2/km.voyageur	100% en 2025	100%	100%	99%	99%
						---	---	---	74%
	- Dégradation de l'environnement lié aux équipements numériques - Augmentation des usages numériques - Discrimination de salariés et de clients dans l'accès aux outils et services	Agir pour le numérique responsable	Sensibilisation à l'usage raisonné des ressources et à la protection et confidentialité des informations Maintien de l'accès aux services et données numériques pour les salariés et clients.	En cours de définition	---	---	---	---	---
						---	---	---	---
	- Discrimination pour certaines catégories de population (PMR, faibles revenus...)	Adapter l'offre de mobilité pour tous	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	100%	97,5%	99,6%	99,7%	99,7%
						---	97,4%	96,9%	96,6%
	- Augmentation de l'insécurité dans les transports - Sérénité des relations de travail et commerciales	Sécuriser les transports	Renforcement des moyens de prévention et sécurisation Formation du personnel à la gestion des conflits Plan de lutte contre les atteintes sexistes	Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes	---	3 393	3 982	4 379	3 342
						---	---	---	---
	- 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	TW <=0,55 BHMS <=0,80 Bus <=0,60	0,56	0,45	0,50	0,52
						0,91	0,76	0,85	0,79
	- Ne pas être exemplaire en tant qu'acteur public	Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes	Déploiement charte Déontologie Programme de sensibilisation et formation des acheteurs	Part du personnel cible formé au dispositif anti-corruption (en cumulé)	100% en 2022	---	---	65%	94%
						---	---	---	---
	- Travailler avec des fournisseurs non exemplaires entraînant des risques financiers et une dégradation de l'image de marque	Déployer une politique d'achats responsables	Charte de déontologie Charte Fournisseurs Intégration des critères d'évaluation des tiers	Part de marchés éco-responsables	à définir	27,4%	38,1%	47,2%	46,8%
						---	---	---	---

semitan

Transporter. Progresser. Partager.

