2022

RAPPORT
D'ACTIVITÉS

semitan
Transporter. Progresser. Partager.

EDITO

Olivier Le Grontec
Directeur Général
de la Semitan

Quel regard portez-vous sur l'année écoulée ?

Olivier Le Grontec : si 2022 a été encore marquée par la crise sanitaire et ses conséquences, il y a eu de bonnes nouvelles. Nous retrouvons petit à petit la fréquentation d'avant la crise sanitaire. En 2022 nous étions en semaine aux environs de 90 % de la fréquence mesurée en 2019. Nous sommes sur ce début d'année 2023 à 95 %. Nous regagnons chaque mois de nouveaux abonnés et avons même dépassé le nombre d'abonnés de 2019.

Autre point positif : l'offre du réseau continue d'augmenter. À la rentrée 2022 nous avons injecté 100 000 km supplémentaires, notamment pour le prolongement de la ligne C20.
Pour assurer l'avenir, nous avons embauché en 2022 plus de cent personnes à la conduite et cinquante autres pour les fonctions support comme la maintenance, l'informatique… La Semitan continue d'être une entreprise qui séduit !
Bien entendu il nous faut, dans un bassin d'emploi très attractif, faire preuve de plus d'imagination pour attirer nos futurs collaborateurs. Nous recrutons, par exemple, la plupart de nos nouvelles conductrices et conducteurs en contrat de professionnalisation auprès desquels nous finançons la formation et le passage du permis D. Nous avons, ainsi, la chance de compter parmi nos salariés des personnes en reconversion qui nous font bénéficier de leur expérience du secteur commercial, médical, de l'éducation nationale…
Mais quels que soient sa fonction et son métier, chaque salarié de la Semitan est animé au quotidien par les valeurs qui nous unissent : sens du service public, engagement, créativité, solidarité et bienveillance.

Quels sont les temps forts 2023 ?

OLG : en premier lieu, l'arrivée de nos nouvelles rames de tramway. Un investissement très important pour Nantes Métropole et 6 ans de travail pour la Semitan. Nous avons conduit le dialogue citoyen, le choix du fournisseur, la conception des rames avec les habitants et nos conducteurs. En parallèle nous avons engagé la construction pour 2025 d'un nouveau centre technique et d'exploitation qui permettra d'accueillir à terme 61 nouvelles rames.
2023 c'est aussi l'année de la nouvelle marque mobilité de Nantes Métropole. Cette marque va progressivement se substituer aux marques de mobilité : TAN, NGE, Effia, Bicloo, Marguerite ou Citiz. Elle va proposer des outils d'information digitaux unifiés dans un premier temps puis un compte mobilité unique pour tous les modes de déplacements. Le changement sera porté activement par la Semitan dans son rôle de coordinateur des mobilités.
Enfin pour une entreprise de 2200 personnes, les projets ne manquent pas. Je citerai simplement le projet de réalisation de deux nouvelles lignes de tramways et d'une ligne de BHNS (bus à haut niveau de service), le projet de conducteur connecté, les travaux de modernisation du réseau, l'acquisition de nouveaux bus…

Le projet d'entreprise avance bien ?

OLG : c'est un des projets importants de la Semitan ! Nous poursuivons sa concrétisation via les 4 programmes de transformation autour de la relation managériale, notre rôle et mission vis-à-vis du client, nos méthodes de travail et notre organisation et enfin, notre démarche RSE. Des réalisations concrètes seront visibles dans l'entreprise en 2023.
De nombreux salariés sont engagés pour mener à bien ces projets. Je tiens à les en remercier chaleureusement.

Pascal Bolo
Président
de la Semitan

Quel bilan tirez-vous de l'année 2022 ?

Pascal Bolo : j'ai pu à nouveau constater le formidable engagement des salariés de la Semitan dans le quotidien au service des usagers et ce quel que soit le métier exercé mais aussi dans la préparation des projets de l'entreprise. Cet engagement ne faiblit pas.
Cette année 2022 a vu la Semitan porter une nouvelle innovation dans le cadre de Lemon notre laboratoire d'expérimentation des mobilités avec Nantes Métropole, Transdev et nous. Une année aussi marquée par la mise en place d'un plan de sobriété énergétique avec un objectif de réduction de 10 % de la consommation d'énergie rapportée à 2019. La Semitan est engagée depuis longtemps dans des actions RSE. Depuis quelques mois, l'entreprise travaille à la structuration de cette démarche pour la rendre plus lisible et visible.

2022 nous a permis de fêter les 10 ans d'une innovation importante : le chronobus. Un nouveau service offrant plus de fréquence, de régularité et d'amplitude horaire dont le succès se mesure chaque année depuis 2012.

Au titre de l'engagement, une des valeurs de la Semitan, notre rôle de coordinateur des mobilités prend son envol avec le lancement prochain de la nouvelle marque mobilité de Nantes Métropole. Car au-delà d'une marque, c'est bel et bien un objectif d'incitation au changement de comportement dans les déplacements des citoyens que nous visons. Cette coordination des mobilités nous permet de prendre notre part dans la réduction de l'autosolisme au profit des transports en commun, du vélo, de la marche et de l'autopartage. Nous allons aussi pouvoir progressivement revoir le parcours client et le rendre plus simple. La Semitan a de beaux et ambitieux projets pour les années à venir. Elle saura être au rendez-vous.

La sécurité est un sujet important. Qu'en est-il pour la Semitan ?

PB : la Police Métropolitaine des Transports en Commun agit au quotidien et cela se voit ! Elle n'agit pas seule. Toutes les forces de police, de gendarmerie, de justice et la Semitan agissent de concert pour sécuriser le réseau et ses utilisateurs. Les premiers chiffres sont là puisque que l'on constate sur l'année 2022 une baisse de 30 % des actes délictueux. Continuons à faire de la sécurité une priorité.

Directeur de la publication : Olivier Le Grontec • **Rédaction et coordination :** Murielle Bréheret et Benoît de Vasson • **Crédits photos :** Christiane Blanchard, Valéry Joncheray, Stéphane Bis, Jean-Dominique Billaud, Mon Copilote, Nantes Métropole, Philippe Piron - LVAN, équipes Semitan • Juin 2023

NANTES MÉTROPOLE

7e agglomération de France

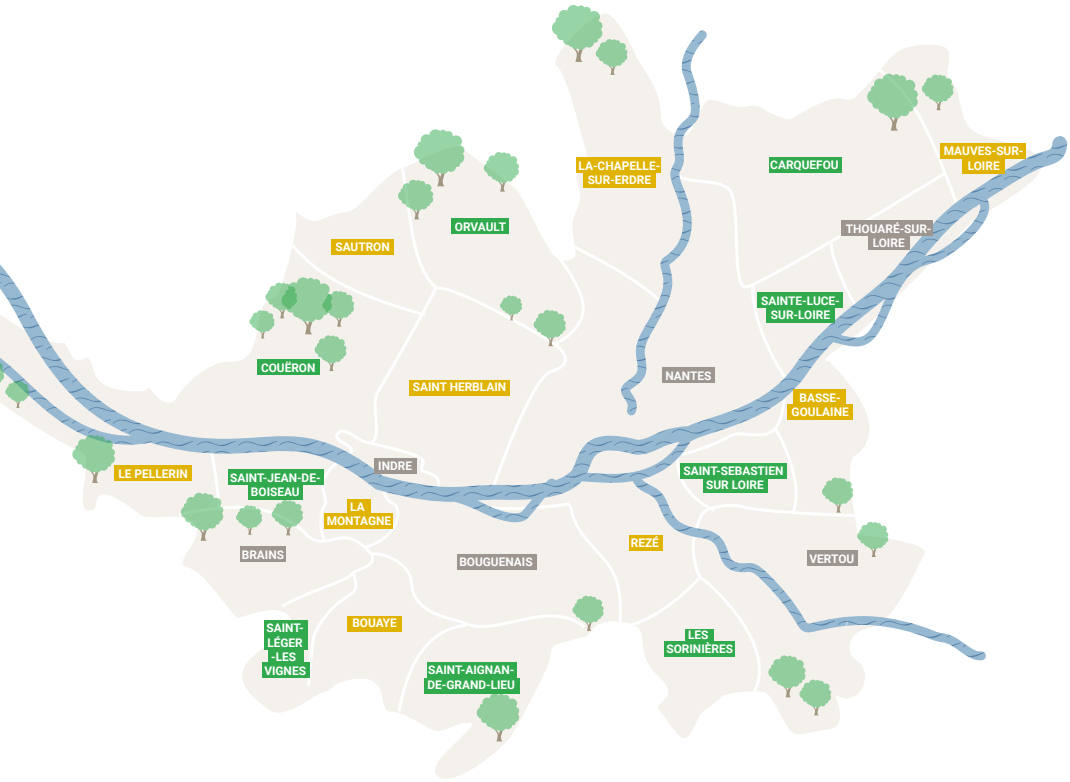
24 communes desservies par le réseau Tan

6e ville de France

524 km² surface

2,3 millions de déplacements quotidiens

17 000 ha urbanisés



La population urbaine

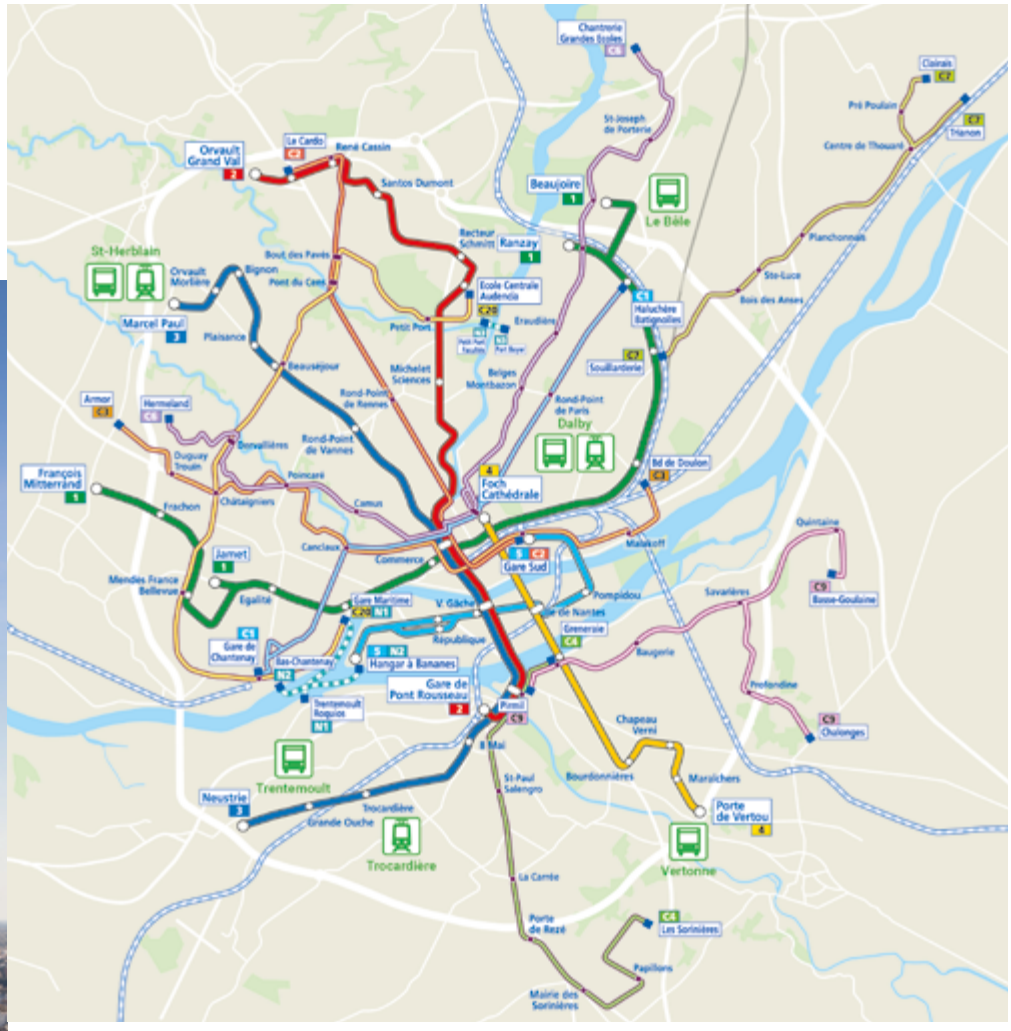
365 000 emplois

61 000 étudiants

672 400 habitants

LE RÉSEAU EN 2022

Nantes Métropole est l'autorité organisatrice de la mobilité pour les 24 communes de son territoire. Elle finance les investissements et a confié par une délégation de service public la gestion de son réseau à la Semitan, qui l'exploite sous la marque commerciale Tan.



Le réseau structurant de la Tan et les centres techniques et d'exploitation de la Semitan.

Les activités de la Semitan

Exploitant du réseau de transport de l'agglomération nantaise.

Maître d'ouvrage délégué pour le développement, la rénovation et la sécurisation des infrastructures, des bâtiments, des matériels roulants et des systèmes d'information.

Coordinateur des mobilités du territoire métropolitain.

LES FAITS MARQUANTS

La rentrée 2022 : le réseau s'adapte aux évolutions urbaines de la métropole

La commune de **Carquefou** a connu une augmentation importante de sa population ces dernières années, notamment dans les quartiers de la Fleuriaye et du Souchais. Les lignes qui desservent la commune ont enregistré une augmentation de leur fréquentation de 27 % entre 2016 et 2019. Pour répondre à ce constat et au potentiel de développement dans ce secteur, le réseau a été ajusté : les itinéraires des lignes 85 et 95 ont été revus, les fréquences ont été renforcées et des bus articulés ont été mis en place sur la ligne 85.

À **Nantes**, en lien avec le développement du quartier du Bas-Chantenay, la ligne chronobus C20 a été prolongée de Gare de Chantenay à Gare Maritime, facilitant la correspondance avec la ligne 1 du tramway. Cinq arrêts supplémentaires ont été ajoutés le long de ce nouveau parcours.

À **Saint-Herblain**, la ligne 93 effectue depuis la rentrée un crochet par la zone d'activités Armor pour assurer une meilleure desserte de l'Hôpital Nord et une meilleure correspondance avec la ligne chronobus C3.

Gare SNCF de Nantes : un grand espace pavé et arboré, d'imposants bancs circulaires et une large voie dédiée aux bus... Après deux ans de travaux, le parvis sud de la gare de Nantes a été inauguré en décembre 2022. Désormais, la ligne 5 du busway, les chronobus C2 et C3, ainsi que la ligne 54 se partagent une même station réalisée, comme le reste du parvis, par Nantes Métropole Aménagement et Nantes Métropole en collaboration avec la Semitan. Désormais, plus de 80 bus desservent l'entrée sud de la gare en heures de pointe.

Une politique de recrutement volontariste et inclusive

La Semitan recrute entre 100 et 150 nouveaux salariés chaque année. Dans un marché de l'emploi dynamique en Pays de Loire et une tension nationale forte sur les métiers de la conduite et de la maintenance, l'entreprise soigne son attractivité et rend plus visible la diversité des postes, la volonté d'inclusion et la possibilité d'être formé à la conduite grâce aux contrats de professionnalisation. Deux éditions de job-dating* ont eu lieu dans le tramway en 2021 et 2022 et une campagne de communication « Conduisez-moi – Réparez-moi » a permis en septembre de recevoir plus de 200 candidatures. Celle-ci est à nouveau déployée début 2023.

Les résultats de cette politique : 50 à 70 % des embauches de conducteurs réalisées en contrat de professionnalisation débouchant sur un CDI, une vingtaine d'alternants accueillis en maintenance cette année, environ 20 % de jeunes de moins de 26 ans embauchés annuellement, 40 étudiants à temps partiel à la conduite, entre 70 et 80 stages offerts par an (dont 10 collégiens issus d'établissements en réseaux d'éducation prioritaire).

*job-dating : rencontre professionnelle

De nouveaux bus sur la ligne 5 busway

20 bus articulés Urbanway d'Iveco de 18 mètres ont été mis progressivement en fonctionnement sur la ligne 5 busway depuis décembre 2022.

De nouvelles fonctionnalités ont été déployées pour plus de confort conducteur, passagers et piétons, plus de sécurité avec les usagers de l'espace public, avec des bénéfices environnementaux (12 à 15 % de carburant économisé) et une meilleure accessibilité du véhicule (Cf. page 14). Comme pour les busways actuels, le conducteur dispose d'une loge fermée. Il n'y a pas de vente de titres de transport à bord du bus et les usagers peuvent entrer et sortir du véhicule par l'ensemble des portes.
Ce bus est doté d'une technologie d'hybridation, dite « mild hybrid », caractérisée par une simplicité d'usage et de maintenance, proche de la version GNV (gaz naturel pour véhicules) actuellement déployée sur les lignes chronobus. Le moteur thermique est assisté par un moteur électrique de petite puissance, et une récupération d'énergie se fait au freinage. Donc moins de réservoirs sur le toit et moins de consommation d'énergie.

Les caractéristiques :

▶ **Une option à actionner lors de fortes chaleurs** pour permettre de « rafraîchir » l'intérieur du bus.

▶ **Un petit plus :** des prises USB intégrées à l'assise des voyageurs, comme sur les e-Busways de la ligne 4.

▶ **Une fonction Stop and Start :** le moteur se coupe à l'arrêt, donc pas de gaz d'échappement et des arrêts silencieux pour les voyageurs et usagers de l'espace public.

▶ **Un système de détection et d'alerte du conducteur** en cas de présence le long du véhicule (piétons, cyclistes, etc.) complète l'affichage obligatoire présent sur les bus sur les angles morts.

Deux récompenses pour Nantes Métropole et la Semitan

Le prix international 2021 de l'UITP (Union internationale des transports publics) a été décerné à Nantes Métropole et à la Semitan en février 2022 pour récompenser le e-Busway, pour son **« excellence opérationnelle et technologique »**. C'est l'un des principaux prix internationaux en matière de transport et la première fois qu'un tel prix est décerné à une ville française. Ce système est considéré comme une première mondiale : 22 bus bi-articulés de 24 mètres, 100 % électriques et rechargés en ligne par « opportunité » via leur bras télescopique et les totems installés sur 2 stations et 2 terminus.

Le magazine Ville Rail et Transports a décerné en décembre 2022 à Nantes Métropole et à la Semitan, à l'occasion de la 31ème édition du Palmarès des Mobilités, le **prix de l'Innovation** pour la rénovation durable de la ligne 1 du tramway grâce à la technique dite de « la Nouvelle Voie Nantaise ». Pionnière dans la réintroduction du tramway moderne en 1985, la Semitan l'est aussi en matière de rénovation d'envergure et de travaux importants de maintenance de son réseau, et ce dès 2010. Après plusieurs années de recherches et d'ingénierie, cette nouvelle pose est appliquée sur un premier secteur, Duchesse Anne-Gare Nord, en 2018. Elle a été appliquée en 2021 dans le centre de Nantes à la station Commerce et en 2022 dans une courbe près de la station Halvêque, située près du stade de la Beaujoire. Ce système de pose facilitera les prochaines maintenances et futurs changements de rail dans des délais plus courts, réduira les nuisances et facilitera aussi la réalisation de nouvelles lignes.

LES FAITS MARQUANTS

Lemon : la poursuite des expérimentations

LEMON est le laboratoire d'expérimentation des mobilités de la métropole nantaise. Créé en 2019 autour d'un programme d'innovations collaboratives en concertation avec les citoyens, il a pour objectif de penser la mobilité de demain et de favoriser le recours aux transports publics et autres modes actifs.

Après « **Flowell** », le système dynamique lumineux au sol sur l'Île de Nantes, l'offre de vélos et trottinettes en libre-service à la Chantrerie (Nantes), Nantes Métropole, la Semitan et Transdev ont imaginé une nouvelle expérimentation. Accessible via une application sur smartphone, elle ambitionne de présenter les services de mobilité de la collectivité de manière ludique en proposant aux participants 6 jeux numériques. Le dispositif, en partenariat avec **Baludik**, entreprise nantaise de création de jeux de pistes numériques a enregistré de juin à décembre 2022, plus de **430 téléchargements du jeu**. Des modifications ont été effectuées au printemps 2023 pour définir une nouvelle version des parcours afin de simplifier l'usage et d'augmenter l'usage de parcours terminés.

Quant au service du Hub de mobilité lancé en 2021, il a été complété en 2022 **par de nouveaux services :** l'extension du périmètre d'utilisation à Carquefou (le nouveau quartier la Sauvaudière) en avril, puis au centre-ville, IUT de la Fleuriaye, l'ICAM en juillet, la création de trois nouvelles stations, 10 trottinettes supplémentaires, et un parcours client simplifié (la carte d'abonné Libertan suffisant à déverrouiller le matériel roulant sans avoir à sortir son téléphone portable). Ces évolutions visent à développer/intensifier l'usage, notamment sur des déplacements type achats, démarches administratives. Les élargissements du périmètre permettent d'inciter plus fortement au report modal en ouvrant la possibilité de prendre un vélo ou une trottinette plutôt que la voiture.

Les chiffres clés du Hub de mobilité Chantrerie et Carquefou

35 800 **trajets effectués**
entre octobre 2021 et février 2023
dont 80 % en trottinette et 20 % en vélo.

2 756 **inscrits** au service.

69 % des utilisateurs sont abonnés Libertan.

Sur un panel représentatif de clients,
38 % se sont abonnés pour remplacer leurs trajets en voiture sur la zone desservie par le service.

Les principaux travaux de l'année 2022

Dès le mois d'avril, **des travaux d'adaptation des stations de la ligne 1** ont démarré pour se terminer fin août 2022. L'objectif : modifier des installations techniques (miroirs de quais, points d'arrêts, systèmes de signalisation) pour accueillir les futures rames qui seront plus longues. 33 stations ont été traitées, ainsi que le terminus François Mitterrand. Celui-ci a été prolongé de 10 mètres pour pouvoir accueillir deux rames plus longues en stationnement et permettre leur retournement ; le carrefour à proximité a été modifié et adapté avec des feux de circulation.

Nantes Métropole a confié à la Semitan le pilotage de **la rénovation de la plate-forme tramway** de la ligne 1 dans le secteur Halvêque du 4 juillet au 21 août 2022, en cohérence avec le réaménagement de l'espace public induit par un projet urbain (création d'une maison de quartier, agrandissement de l'école de la Beaujoire, aménagement d'un vaste parvis). 720 mètres de rails ont été remplacés via la pose dite de la « Nouvelle Voie Nantaise », avec 24 panneaux de rail de 18 mètres de long et de 12 tonnes chacun. 1 300 m² de revêtements ont été renouvelés. C'est la troisième fois que la Nouvelle Voie Nantaise est utilisée après les chantiers de la Gare-Nord (2018) et de Commerce (2021) à Nantes. Et pour la première fois, sur une configuration particulière d'une courbe serrée de 70 mètres de rayon.

Plusieurs appareils de voie essentiels aux entrées et sorties des tramways du Cetex de Dalby (Nantes), datant de 1985, ont aussi été remplacés pendant l'été.

L'OFFRE

Le nombre de lignes en 2022

3 lignes de **tramway** (44 km)

2 lignes de **busway** (13 km)

8 lignes de **chronobus** (86 km)

43 lignes de **bus** (dont 28 lignes affrétées)

1 navette **aéroport centre-ville**

3 lignes de **navettes fluviales** (sur l'Erdre et la Loire)

1 service **Proxitan** (transport à la demande et de personnes à mobilité réduite)

18 lignes **service de nuit + Luciole** (jeudi et samedi)

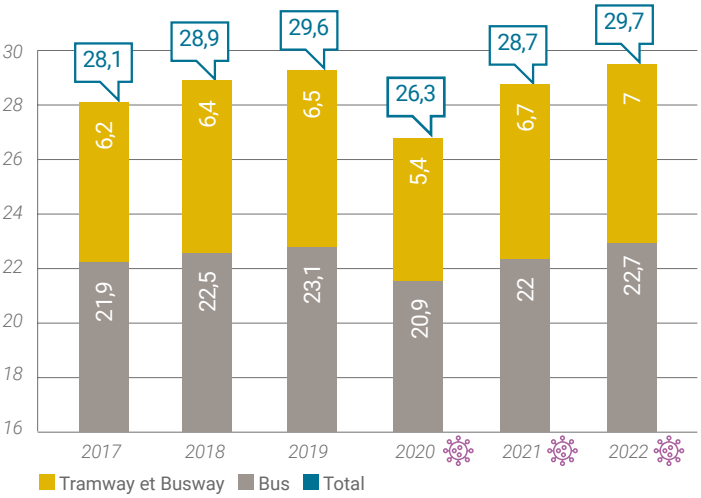
40 lignes **scolaires**

286 circuits scolaires les lundis/mardis jeudis/vendredis

—

176 circuits scolaires les mercredis

L'évolution de l'offre kilométrique
(en millions de km)



Le réseau Tan, c'est aussi...

1 Espace **mobilité**

1 centre **d'appel**

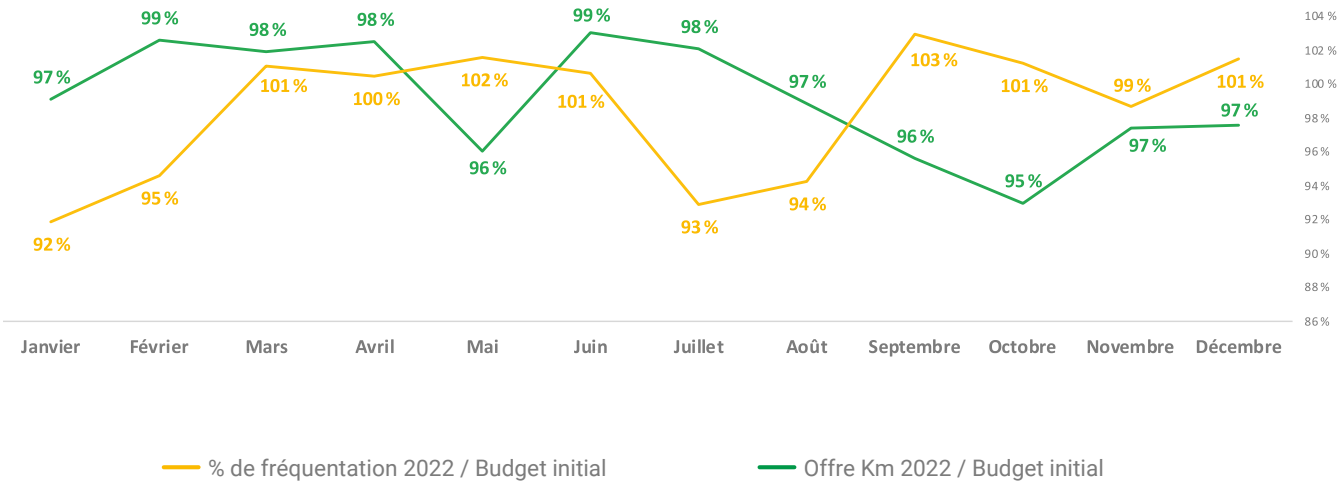
113 points de **vente**

196 distributeurs **automatiques** de titres de transport aux stations et pôles de correspondance

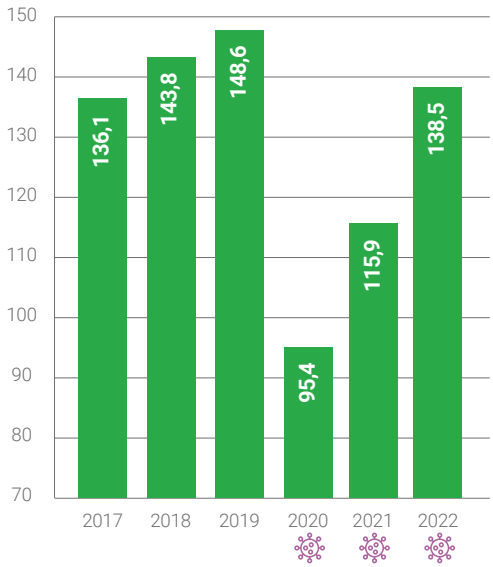
LES VOYAGEURS

La fréquentation (moyenne 2022 - en pourcentage)

La fréquentation du réseau n'est pas revenue à son niveau d'avant la crise. Une baisse de 10 % de l'usage du réseau de transports collectifs a été enregistrée en 2022 par rapport à 2019.



L'évolution du nombre de voyages (en millions)



LES ABONNÉS

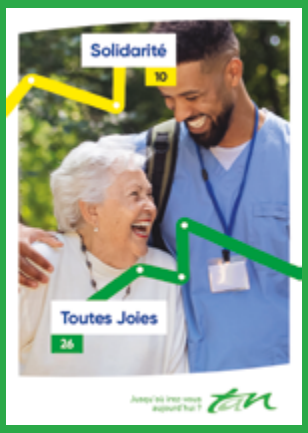
164 965
abonnés à la Formule Sur Mesure

+

159 986
abonnés à la Formule Illimitée

= **324 951**
abonnés

FOCUS



Un nouveau positionnement pour la marque commerciale

La stratégie de communication de la marque Tan diffuse depuis fin septembre 2022 une nouvelle identité visuelle transport en commun grâce aux lignes et aux noms des arrêts du réseau Tan. Elle permet de créer du lien entre les voyageurs et la marque, de mettre le client au cœur du dispositif de communication et d'affirmer l'ambition du réseau de créer des connexions et de rendre possible les interactions. La première prise de parole a été lancée sur les réseaux sociaux, affichages, tramway adhésivé, et a posé cette question aux voyageurs : « jusqu'où irez-vous aujourd'hui ? ». La période des fêtes de fin d'année a permis aussi la déclinaison de cette nouvelle stratégie.

Le coordinateur des mobilités version pro

Depuis 2019, une des missions de la Semitan est la coordination et la promotion des mobilités pour le grand public mais aussi vers la cible professionnelle de la métropole via une équipe interne dédiée de 5 personnes. Cette dernière anime notamment **le dispositif « Packs Mobilités »** proposé par la Métropole et ses partenaires et qui offre selon le niveau choisi, un bouquet de services et un accompagnement personnalisé aux employeurs de l'agglomération nantaise ainsi qu'à leurs salariés.

Fin 2022, **1082 structures** s'étaient engagées dans un pack, ce qui représente **172 000 salariés**, soit 45 % des emplois de la métropole. Lors de cette même année, le service « Entreprises » de la Semitan a franchi une étape dans cette mission avec de nombreuses actions mises en place pour animer la communauté des employeurs : la création d'un accès à une information centralisée, le lancement de la plateforme de gestion e-services pros, l'organisation du Club Mobilité (conférences et village Mobilité) ayant rassemblé 40 exposants et 184 visiteurs, l'édition de 4 newsletters et la création d'une formation « mission référent Mobilité ». Concernant la promotion du dispositif, une nouvelle stratégie collaborative a été initiée avec les Pôles de Proximité de la Métropole afin d'animer des ZAC ou des groupements d'entreprises et de proposer des outils de communication spécifiques (interventions ou newsletter trimestrielle dans le cadre de la charte mobilité de la zone d'activités Chantrerie - Nantes).

La présence sur l'ensemble des médias sociaux en 2022

Tan.fr :
5 015 365 sessions

Facebook :
18 182 abonnés
135 publications
5 958 interactions

Twitter :
38 273 abonnés
3 556 publications
5 683 interactions

Instagram :
4 849 abonnés
114 publications
460 interactions

Appli TAN-mTicket :
Visites : 24 919 166
mTickets validés : 2 605 515

LA QUALITÉ DE SERVICE

Un résultat global à 94,4 %

En 2022, l'entreprise a rempli ses engagements, avec un résultat global de 94,4 %, pour un objectif fixé à 88 % minimum.

Les résultats de l'année 2022

La performance globale est évaluée sur 27 indicateurs répartis selon 5 thèmes définis par le contrat de délégation de service public (DSP), avec des niveaux de performance évalués sur 100.
Ces résultats démontrent le taux de respect des engagements par thème :

94,4 %

Des lignes attractives

Les critères : ponctualité/régularité, accessibilité du réseau, attitude conducteur, confort de conduite, propreté des véhicules, disponibilité des valideurs/oblitérateurs et information à bord.

96,9 %

Des stations et des arrêts

Les engagements : propreté, présence d'informations, disponibilité des titres et respect des correspondances en pôle d'échanges.

95,9 %

Une information dynamique

Les engagements sur le site tan.fr, par Allo Tan ou suite à une réclamation : disponibilité des services, qualité de l'information transmise et rapidité de prise en charge.

97,8 %

Une commercialisation adaptée

Les engagements pour la vente à distance, en agence et auprès des Relais Tan : qualité des conseils de vente, disponibilité des titres et délais de livraison.

85,4 %

Une coordination efficace

L'engagement : une information complète des offres mobilités autres que celles de la Tan.

FOCUS

Ponctualité et régularité des lignes

Le respect des horaires de passage annoncés est un élément fondamental pour les voyageurs. Aussi les indicateurs de ponctualité/régularité des lignes sont suivis de près par la Semitan.

Ces indicateurs sont calculés à partir d'un système de géolocalisation embarqué dans chaque véhicule (bus, tramway, navibus) qui permet de comparer les horaires de passage réels avec les horaires de passage prévus. Ces résultats sont pondérés par le nombre de voyageurs à bord des véhicules. Les mesures sont réalisées sur l'ensemble des lignes du réseau, tout au long de la journée et tous les jours de l'année.

En 2022, le respect des horaires s'est établi :

- **à 91 % pour les lignes tramway et busway**
- **à 90,4 % pour les lignes chronobus**
- **à 86 % pour les autres lignes du réseau**

Ces résultats sont au-dessus des engagements qualité de service.

À noter que les voies de circulation ou aménagements dédiés aux transports en commun contribuent fortement à maitriser les résultats de ponctualité et régularité.

LES VÉHICULES

531
véhicules Semitan

91
tramways
46 Alstom
33 Bombardier
12 CAF

Âge moyen du parc :
26,1 ans

404
bus
140 standards
264 articulés

Âge moyen du parc :
8,1 ans

36
minibus
Transport à la demande et PMR (Personnes à Mobililté Réduite)

Âge moyen du parc :
2,9 ans

FOCUS
Une accessibilité concertée et approuvée pour le nouveau busway de la ligne 5

L'investissement et le travail de la maintenance bus de la Semitan auprès des constructeurs pour apporter les solutions techniques les plus adaptées depuis plus de deux ans sur le sujet de l'accessibilité, en collaboration étroite avec **la direction Egalité de Nantes Métropole et les associations de personnes à mobilité réduite,** ont été mis en pratique sur le nouveau urbanway de 18 mètres qui sillonne la ligne 5 depuis décembre 2022.

Concernant la rampe, l'amélioration consiste en son allongement ; la continuité à l'intérieur du bus et la suppression des ressauts améliorent très nettement l'accessibilité du véhicule. Par exemple, une personne qui utilise un fauteuil électrique est obligée de sortir en marche arrière des busways actuels ; avec cette nouvelle rampe courte elle peut sortir en marche avant, ce qui simplifie forcément l'appui sur le bouton de la porte et sécurise son déplacement vers l'extérieur. Un fonctionnel permet également de maintenir la porte ouverte en cas d'appel depuis le bouton « PMR » et retire l'appréhension de se retrouver coincé à la fermeture des portes.

L'affrètement à des sociétés prestataires

91 cars
pour les circuits scolaires

170 bus
pour les lignes urbaines

4 bateaux
pour les services fluviaux

L'ACCESSIBILITÉ

100 %
des véhicules de la Semitan (tramway, busway et bus)

81 %
des stations et arrêts

97,6 %
des voyageurs disposent d'un arrêt accessible

De l'information pour tous

Annonces vocales des stations, panneaux dynamiques en station et aux arrêts, distributeurs de titres à commande vocale, écrans d'informations embarqués dans tous les véhicules. À l'Espace mobilité de Commerce, un comptoir dédié permet d'accueillir les personnes en situation de handicap.

Proxitan, un service de transport dédié aux personnes à mobilité réduite

La fréquentation 2022 :

158 728 courses

4 090 clients inscrits

23 % déficients intellectuels	→	**34 %** des voyages
18 % déficients sensoriels	→	**20 %** des voyages
27 % mal marchants	→	**24 %** des voyages
32 % fauteuils roulants	→	**22 %** des voyages

FOCUS

Un nouveau service d'accompagnement

Une nouvelle expérimentation d'un an a été lancée en novembre 2022 pour offrir encore plus d'opportunités de déplacements pour des publics en situation de fragilité. Elle est menée dans un premier temps auprès des inscrits du service Proxitan.
La Semitan a donc confié à Mon Copilote la mission de proposer un service d'accompagnement dans les transports en commun pour les personnes âgées de + de 75 ans et à mobilité réduite sur le territoire des 24 communes de Nantes Métropole, du lundi au samedi de 7h à 22h. L'objectif est à la fois de permettre aux utilisateurs de gagner en confiance et de leur faciliter les déplacements en transports publics, mais aussi d'offrir une alternative de déplacement garanti, sécurisé (de porte à porte) et accompagné, à une demande de course réalisée par le service Proxitan. Le tarif ? Il est le même que pour tout utilisateur des transports en commun : il suffit d'être abonné ou d'avoir un titre de transports publics valide.
Les accompagnateurs sont des personnes en auto-entrepreneurs ou en parcours d'insertion. Ils sont recrutés par l'équipe de Mon Copilote. Avant leur premier accompagnement, les copilotes suivent un atelier de sensibilisation au handicap. Ils sont ensuite suivis tout au long de leur parcours.

L'info en + : Mon Copilote est 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 chiffre : 277 accompagnements réalisés entre le 2 novembre 2022 et le 28 février 2023.

LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les véhicules exploités par la Semitan

1 réseau de tramways **électriques**

1 bateau **à hydrogène**

1 réseau bus

- **93 %** ▶ **au GNV** (Gaz Naturel pour Véhicules)
- **6 %** ▶ **électriques** (véhicules e-Busway)
- **1 %** ▶ **hybrides** (électrique et diesel)

Été 2022 : des mesures sécheresses importantes

Le 17 août, date de l'arrêté de restriction, portant sur les usages de l'eau dans le département de la Loire-Atlantique, la Semitan a adopté et renforcé un certain nombre de mesures afin de réduire sa consommation d'eau potable et ce pendant plusieurs mois : réduction significative du lavage des véhicules et des stations, suppression de l'arrosage des voies vertes et du lavage de la plate-forme tramway dans l'hyper centre, arrêt du lavage des quais.

La gestion de l'eau : une politique anticipée.
Des recherches d'économies d'eau sont omniprésentes dans le quotidien et au fil des projets :

▶ Développement d'un système de gestion centralisée de l'arrosage des zones vertes des lignes tramway destiné à surveiller la consommation d'eau et à permettre l'adaptation du temps d'irrigation en fonction des conditions météorologiques ou des aléas de fonctionnement (rupture de canalisation). Economie estimée de 30 à 50 %.

▶ Optimisation de la technique de désherbage à eau chaude sous faible pression du réseau tramway par détection des zones de présence de chlorophylle par infrarouge. Diminution de la consommation d'eau jusqu'à 70 %.

▶ Installations de systèmes de recyclage d'eau sur les machines à laver des autobus et des tramways qui permettent d'économiser 80 % de l'eau de lavage soit 480 litres pour un tramway et 300 litres pour un bus.

FOCUS
L'élaboration d'un plan de sobriété énergétique

Face aux tensions estimées sur le marché de l'électricité et du gaz qui risquaient de s'accroître pendant l'hiver 2022-2023 lors des pics de consommation, et pour limiter son impact environnemental, la Semitan a décidé d'accentuer la réduction de sa consommation énergétique dès le mois d'octobre. Un plan a été établi dans ce sens en lien avec Nantes Métropole visant à baisser de 10 % ses consommations en 2023 et 2024 par rapport à 2019.

Chauffage et éclairage, bâtiments et infrastructures : meilleur réglage du chauffage dans les bureaux et poursuite de la baisse déjà opérée dans les ateliers. Les stations tramway sont éteintes en dehors des heures d'exploitation.
Plan de sobriété numérique : sensibilisation des salariés aux impacts du numérique et aux bonnes pratiques. Pratique du télétravail à la Semitan avec incitation à prendre le vendredi pour maximiser les économies.
Matériel roulant : réaffectation optimisée des bus sur le réseau en fonction des fréquentations observées, en remplaçant des articulés par des standards, consommant 22 % en moins. Depuis 2019, le parc de bus s'est considérablement renouvelé avec 40 articulés et 74 standards. Moins 7 % de consommation entre un bus de 12 mètres ancienne génération (GX317) et un bus Urbanway actuel. Renouvellement du parc tramway à partir de 2023. En attendant leur arrivée, baisse du chauffage dans les rames Alstom.
Conduite : poursuite et renforcement des formations à l'éco-conduite en milieu urbain et études d'outils d'aide à bord des véhicules. Gain estimé de 3 à 7 %.
Promoteur des mobilités et des transports publics : communication grand public sur l'efficacité et la vertu énergétiques à utiliser les bus, tramways et bateaux, à les combiner avec des modes alternatifs (marche, vélo, etc.) et à covoiturer.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE

La Semitan agit pour limiter l'impact négatif de ses activités aux niveaux environnemental, social et sociétal. Toute l'activité de l'entreprise est centrée sur le développement d'une politique mobilité à l'échelle de la métropole visant à **limiter les impacts environnementaux des déplacements en favorisant les transports en commun et les modes doux.** L'entreprise agit à tous les niveaux de la RSE. L'ambition inscrite dans le projet stratégique est d'aller plus loin en structurant la démarche et en la rendant lisible et visible pour tous.

En 2022, l'équipe RSE composée de 12 salariés volontaires de toutes les directions a engagé la réflexion visant à structurer la démarche. 3 objectifs globaux ont été déterminés : une politique RSE structurée en 2023, une démarche rendue lisible et visible pour nos parties prenantes en 2024 et une labellisation recherchée en 2025. Pour structurer le premier objectif, le point de départ a été de retenir 7 axes prioritaires : baisser les émissions des matériels roulants, rendre nos bâtiments plus responsables, réduire et gérer nos déchets, favoriser la mobilité douce des salariés, améliorer la convivialité au travail, développer la sobriété numérique et développer des achats plus responsables.

Les étapes suivantes vont nous permettre de se doter d'objectifs, d'indicateurs pertinents et d'engager les actions nécessaires pour atteindre nos objectifs. Tout un dispositif de communication et de sensibilisation accompagne la démarche ainsi qu'une gouvernance ad'hoc.

Une première action concrète portée par les ambassadeurs a été de concevoir **une fresque de l'entreprise responsable** progressivement déployée dans l'entreprise.

Parmi les actions RSE en cours, la Semitan s'est engagée avec l'association **Nos Quartiers ont du Talent (NQT).** Une vingtaine de salariés ont accepté de parrainer et accompagner des jeunes sur le marché de l'emploi.

On peut aussi évoquer le fait que la Semitan a engendré en 2022 plus de 9 000 heures d'insertion professionnelle dans ses marchés publics auprès de 9 entreprises. 23 contrats de travail ont pu ainsi être signés !

FOCUS
Le projet stratégique de la Semitan

La structuration de la RSE est l'un des 4 programmes de transformation composant le projet stratégique de l'entreprise.
Les autres programmes portent sur l'évolution du rôle et des missions de l'entreprise vis-à-vis de ses clients, la réinterrogation de la relation managériale et de nos méthodes de travail, nos processus et notre organisation pour améliorer notre performance. Sur ce dernier point, un regard complet et analytique est actuellement porté. Des conclusions sont attendues dès cette année 2023 pour un déploiement progressif des actions à entreprendre à partir de 2024.

LES DONNÉES SOCIALES

Les effectifs au 31/12/2022

♀ **527** femmes

♂ **1 622** hommes

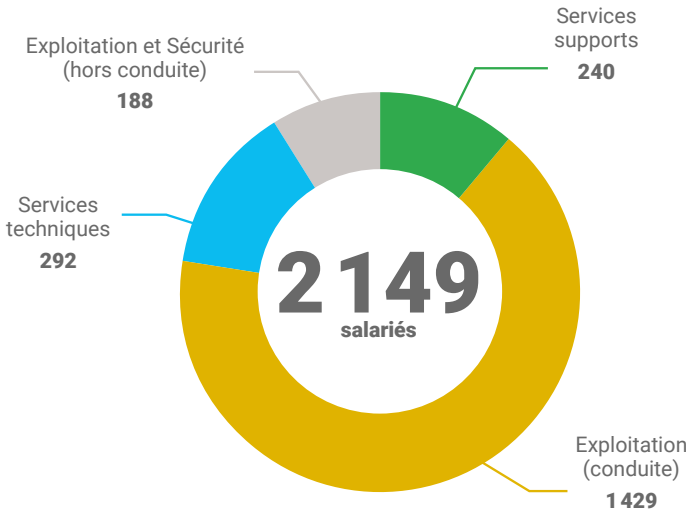
6,1 % de l'effectif sont des employés en situation de handicap

Âge moyen

45 ans (et 7 mois)

Ancienneté moyenne

12 ans (et 6 mois)



FOCUS
Un nouvel espace de travail

Depuis juin 2022, un nouveau bâtiment de 769 m² sur 3 niveaux, érigé à côté du siège social, 3 rue Bellier à Nantes, accueille dans un lieu plus fonctionnel et plus spacieux les équipes du contrôle, de l'intervention/prévention, auparavant localisées en centre-ville. La direction exploitation, le service méthodes et organisation du travail, le bureau de recouvrement des indemnités forfaitaires ont également rejoint ces locaux pour plus de synergie entre les métiers. Ils sont composés de bureaux, salles de prise de service, de réunion, de pause, et de vestiaires.

Ce bâtiment sécurisé est composé d'une structure modulaire (24 éléments) intégralement en bois avec un bardage en claire-voie. Une attention particulière a été portée sur les performances environnementales et thermiques. Le prestataire retenu s'est inscrit dans une démarche éco-responsable en utilisant des matériaux bio-sourcés (bois issu de forêts françaises gérées durablement - labels FSC et PEFC).

La formation en 2022

4,86 %
de la masse salariale en dépenses de formation

61 699
heures de formation

74 %
des heures concernent des formations conduite

58 %
sont animées en interne

3 873
stagiaires

Le recrutement en 2022

176 CDI

Dont :

51 CDD transformés en CDI

31 contrats pro conducteurs

49 CDD

Dont :

41 contrats en alternance

- 30 contrats pro conducteurs
- 1 contrat pro non conducteur
- 10 contrats d'apprentissage

FOCUS
L'institut des mobilités urbaines de la Semitan

Afin de former ses collaborateurs, la Semitan a créé en 2004 **un organisme de formation agréé.** Il a été renommé IMU en 2020 et **certifié Qualiopi*** en 2022. Il dispense des formations aux salariés, mais aussi pour d'autres organismes et réseaux. Soit une dizaine de clients tels que le réseau de Liège (Belgique), Luxembourg, Rabat (Maroc), Besançon, Veolia (à Nantes),... Si les formations dispensées se concentrent sur la conduite tramway ou du camion rail-route et la régulation du réseau, d'autres seront prochainement développées pour la conduite bus, aux déplacements multiples (coordinateur des mobilités) ou à la cohabitation des différents modes de déplacements. 12 formateurs et une équipe administrative constituent cet IMU. Celui-ci est aussi sollicité tous les ans, sur l'initiative de la Semitan prise il y a 4 ans, de recruter et former des étudiants à la conduite tramway pour exercer un temps partiel pendant les congés scolaires et certains samedis.

**Délivrée par un organisme de l'Etat, cette certification reconnait le professionnalisme de l'entreprise et est nécessaire pour le développement de l'activité. Elle permet de bénéficier de fonds publics ou mutualisés délivrés par différents organismes (Etat, Régions, Caisse des Dépôts et Consignations, Pôle Emploi, OPCO – opérateur de compétences). Un audit de renouvellement est exigé tous les 18 mois.*

Institut des Mobilités Urbaines

LA GOUVERNANCE

Une société d'économie mixte depuis 1979

Le conseil d'administration se compose de 19 membres :

Pascal Bolo
Président

Bertrand Affilé
1er Vice-président

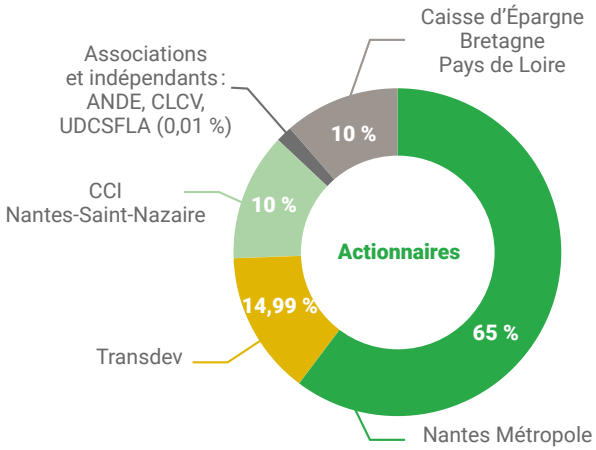
Elisabeth Lefranc
Vice-présidente

Delphine Bonamy
Vice-présidente

François Vouzellaud
Vice-président

Christelle Scuotto-Calvez
Jacques Garreau
Marie Annick Benâtre
Jean-Sébastien Guitton
Michèle Bonnet
Sébastien Arrouët
Brigitte Guichard
Frédéric Appé
Christian Dufour
Jérome Dyon
Albert Mahé
Christine Brandelet
Valérie Gallichet
Sébastien Branchereau

Et de 20 censeurs.



Le comité de direction

Olivier Le Grontec Direction générale
Stéphane Bis Direction technique et maîtrise d'ouvrage
Philippe Grall Direction de l'exploitation
Pascale Guilbaud Direction commerciale
Aurélia Joussaume Direction systèmes d'information
Olivier Larnicol Direction sécurité environnement
Sylvie Lazzaroni Direction des ressources humaines
Pascal Leroy Direction de la performance et de l'innovation
Anne Priol Direction administrative et financière
Benoît de Vasson Communication et relations institutionnelles

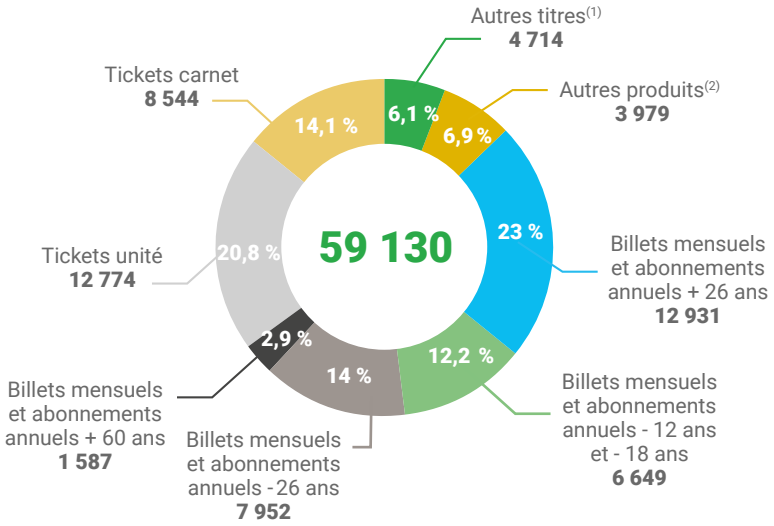
De gauche à droite :
Olivier Larnicol,
Benoît de Vasson,
Pascale Guilbaud,
Anne Priol,
Stéphane Bis,
Olivier Le Grontec,
Philippe Grall,
Aurélia Joussaume,
Pascal Leroy,
Sylvie Lazzaroni.

LES DONNÉES FINANCIÈRES

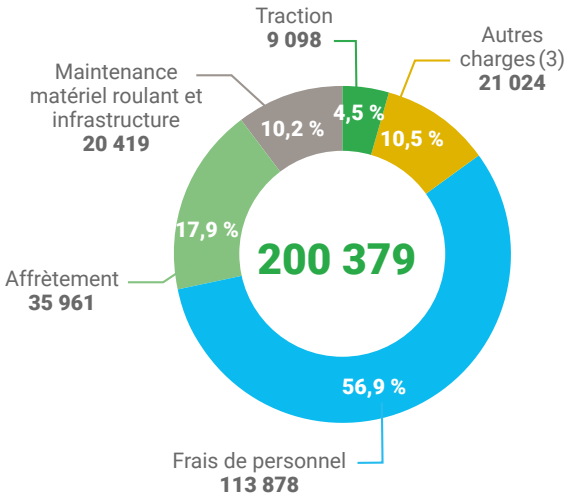
COVID 19

En 2022, les dépenses liées à la crise sanitaire sont en fort ralentissement par rapport à 2021 et 2020, la désinfection à bord des véhicules ayant été stoppée en avril 2022. En revanche, la crise énergétique a entraîné une augmentation des charges qui excède largement les hypothèses économiques qui avaient été prises en compte dans le contrat de délégation de service public (DSP).

Les produits d'exploitation 2022
(en milliers d'euros)



Les charges d'exploitation 2022
(en milliers d'euros)



(1) Dont 24h, 24h/4 pers., navette aéroport, carte invité, titres ALEOP et tutti, Métrocéane et divers.
(2) Dont publicité, indemnités forfaitaires, remboursement d'assurances.
N.B. : Les titres en formule sur mesure et ceux de la tarification solidaire sont répartis ici selon la classe d'âge auxquels ils font référence.
(3) Charges commerciales & administratives, fiscalité indirecte, crédit-bail.

LES ACTIVITÉS MANDATAIRES

Travaux de l'été - Halvêque

Des travaux de rénovation de voie ont été réalisés pendant sept semaines dans le secteur Beaujoire-Haluchère à Nantes et intégrés dans le cadre d'un projet global d'aménagement urbain du secteur. La Nouvelle Voie Nantaise a été utilisée pour la rénovation de cette courbe et a de nouveau montré sa pertinence dans une configuration particulière (Cf. faits marquants page 9).

Acquisition tramway

Construction des nouvelles rames : suivi des équipes pour finalisation des différentes étapes de conception, validation en usine des principaux composants du tramway et lancement de la fabrication à la Rochelle. Travaux de la ligne 1 pour l'adaptation d'infrastructures de quais aux futures rames plus longues et du terminus François Mitterrand (agrandissement de la zone de fond de tiroir).

Acquisition bus

Fin de la livraison des minibus Proxitan au GNV, 32 au total.
Livraison de 79 bus standards dont les 6 pour la navette aéroport.
Arrivée des premiers nouveaux busways pour la ligne 5.

Études

Avancement sur les futures opérations de rénovation : secteur du Quai de Versailles – Ligne 2 (Nantes) en 2023 et 2024 et rénovation des voies secteur Neustrie – Ligne 3 (Bouguenais) en 2025.
Lancement des études d'extension du Cetex (centre technique et d'exploitation) de la Vertonne (Vertou) pour accueillir à l'avenir plus de bus électriques.

DNLT - Développement des nouvelles lignes de tramway

Poursuite des études et finalisation du programme des futures lignes 6, 7 et 8.

Connexion L1 et L2 Cetex de Babinière

Enquête publique en mars, déclaration d'utilité publique en juillet et obtention des autorisations pour engager les travaux de création d'un Cetex, d'un parking-relais, du prolongement de la ligne 1, et l'aménagement d'un pôle d'échanges avec intégration des modes actifs à la Chapelle-sur-Erdre.
Premiers travaux de terrassements à partir d'août 2022 (180 000 m^3 soit l'équivalent de 72 piscines olympiques) et de franchissement du périphérique (pose des culées et pile du futur pont).

Systèmes et Informatique

Billettique, GCIV (gestion centralisée de l'information voyageurs), vidéoprotection.

LA SEMITAN, PARTENAIRE LOCAL

Ancrée dans la vie quotidienne des habitants de la Métropole, la Semitan accompagne chaque année des événements culturels, sportifs, de prévention ou de solidarité.

Les principaux partenariats

La Folle Journée
Urban Voices
Le Voyage à Nantes
Les Utopiales
Place au Vélo
Nantes Rezé Basket
Nantes Métropole Futsal
Nantes Basket Hermine
ADN Ouest - Solidarity

FOCUS
Une année en musique et en couleur

Une folle journée dans le tramway !
Pour la deuxième année, la Semitan, en tant que partenaire de la Folle Journée, a proposé à deux artistes, le Geister Duo, de jouer des morceaux de musique de Schubert dans le tramway fin janvier 2022. Un piano a donc été installé à bord d'un tramway par la société nantaise Desevedavy Pianos. Une expérience vécue aussi positivement qu'en 2021 par les voyageurs, surpris et enchantés lors de leurs trajets.

Deux tramways artistiques pour le Voyage à Nantes
La Semitan a mis pour la quatrième fois à disposition d'un artiste deux tramways sur lesquels ses œuvres ont été adhésivées. Cette année, c'est Julien Colombier qui a laissé cours à son imagination avec sa création « Apesanteur ». Ce partenariat continue d'apporter une dimension ludique aux trajets des voyageurs, comme aux visiteurs à la découverte des œuvres et des manifestations de cet événement estival majeur à Nantes.

Les murs ont la parole avec plus de couleurs !
La Semitan est membre fondateur du Fonds Métropolitain pour la culture, fonds de dotation créé en 2017 à l'initiative de Nantes Métropole, la Ville de Nantes et des entreprises privées. En 2022, elle soutient le projet Le Mur Nantes, porté par l'association « Plus de Couleurs ». Démarré en janvier 2021, il s'agit d'un projet de création d'œuvres d'art urbain et de médiation autour de fresques monumentales et temporaires réalisées sur la façade de Trempolino (La Fabrique, 6 boulevard Léon Bureau à Nantes). Objectif : mettre en lumière la diversité du muralisme actuel en exposant 4 réalisations différentes par an. L'artiste marseillais Alfe s'est exprimé en octobre 2022 sur le mur pour une durée de trois mois.

semitan

Transporter. Progresser. Partager.

Société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération nantaise
3 rue Bellier - 44000 Nantes
www.semitan.fr / contact@semitan.fr / 02 51 81 77 00
Semitan - Rejoignez nos 5300 abonnés (juin 2023)