

2024

| DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA FINANCIÈRE



semitan
Transporter. Progresser. Partager.

Service RSE

LA DPEF EN RÉSUMÉ

La Semitan (société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération nantaise) et ses 2285 salariés au 31.12.2024 assurent **le transport de voyageurs sur le réseau de la métropole nantaise. Elle réalise également la maîtrise d'ouvrage déléguée pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau, des bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques.** Enfin, elle assure aussi **le rôle de coordinateur des mobilités sous la marque Naolib.**

A travers ses activités, la Semitan contribue à développer la mobilité durable, en favorisant l'usage des transports en commun (tramways, busways, bus et navibus), et en encourageant l'intermodalité avec le vélo, la marche, le covoiturage et l'autopartage.

Elle s'inscrit pleinement dans l'ambition de la Métropole de réduire, d'ici 2030, la part des autosolistes à 27 % (contre 43 % en 2015) au profit des modes doux (vélo, marche à pied...), des transports collectifs et du covoiturage.

Quelques chiffres

La Semitan existe depuis **1979**.

Le réseau en 2024 c'est :

30,2 millions de km parcourus
sur **24** communes
pour **684 000** habitants.



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

La Semitan prend en compte les impacts sociaux, sociétaux et environnementaux de ses activités. Elle les décrit et en informe ses parties prenantes dans la Déclaration de Performance Extra Financière qui est un document obligatoire pour les entreprises de plus de 500 salariés et dont le 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. La DPEF vise à informer sur les impacts des activités, les plans d'action mis en place et la performance extra-financière de la Semitan. 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 déclinés en 19 axes prioritaires

Les 4 engagements RSE :

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

Un exemple d'initiative ?

Opération Collecte de lunettes dans l'entreprise

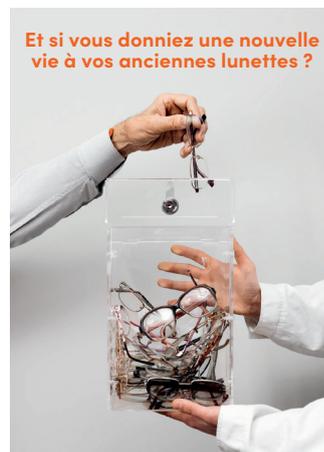
Lancée lors de la semaine du développement durable, cette opération, déployée sur tous les sites de la Semitan, a permis la collecte de 438 paires de lunettes. Elle englobait toutes les montures, y compris les solaires et les montures abimées ou cassées.

L'objectif est de contribuer à la mise en place des filières circulaires de reconditionnement de lunettes, de réduire le recours aux ressources naturelles et de promouvoir une consommation des dispositifs médicaux raisonnée et sobre.

Les lunettes collectées sont transmises à des acteurs mutualistes et solidaires. Les usines de reconditionnement sont des ESAT (Etablissement et Service d'Aide par le Travail) en France. Le prix des paires reconditionnées qui sont remises sur le marché en France permet de développer et maintenir cet emploi solidaire. Le fait de collecter gracieusement ces paires permet de maintenir un prix correct et de faciliter l'accès à ces paires reconditionnées au plus grand nombre.

Les montures collectées sont revalorisées de manière responsable :

- 30% sont reconditionnées pour être remises en circulation.
- 45% sont destinées à des actions de solidarité internationale.
- 25% sont stockées pour des pièces détachées, la formation d'opticiens ou en attente de nouvelles technologies pour le recyclage.



ÉDITORIAL



Olivier Le Grontec
Directeur Général

Responsabilité Sociétale des Entreprises : une haute ambition pour la Semitan !

Que retenir de 2024 en termes de RSE ?

La Semitan s'inscrit pleinement dans la bifurcation écologique et sociétale de la métropole nantaise. Cela se traduit par notamment la poursuite de la transition vers le tout électrique, avec la commande de 30 bus électriques qui seront livrés d'ici fin 2026. Par ailleurs, la trajectoire bas carbone de l'entreprise a été complétée à horizon 2050 et comparée avec des trajectoires de référence dans le cadre de la méthode ACT de l'ADEME et le bilan carbone de l'entreprise a été étendu au scope 3 (incluant toutes les émissions indirectes).

En 2024, l'arrivée des nouvelles rames de tramway Citadis s'est accompagnée de la mise à la retraite des anciennes rames Alstom TFS mises en service en 1985. Ces rames TFS ont commencé à quitter le réseau. Elles sont ainsi dégroupées en trois tronçons puis envoyées chez un prestataire, DI environnement. Chez ce prestataire, elles sont désamiantées et les différents matériaux (aluminium, plastique, acier...) sont récupérés pour être valorisés.

Par ailleurs, pour accompagner les publics fragiles, nous avons lancé en novembre 2022 le service Mon Copilote qui vise à simplifier la mobilité des personnes handicapées et des seniors en leur permettant d'être accompagnés

par des copilotes lors de leurs trajets en transport en commun. En 2024, le service Mon Copilote a mis en place une expérimentation en collaboration avec un ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) de l'Adapei. Cette initiative vise à encourager les personnes en situation de handicap à utiliser les transports en commun de manière autonome. L'expérimentation inclut des circuits multi-accompagnements réguliers et une formation à l'autonomisation dans les transports en commun. L'objectif est que ces personnes puissent, à moyen terme, utiliser seules les transports en commun.

L'ambition RSE est-elle partagée en interne ?

En 2023, un collectif de salariés a travaillé sur la priorisation des engagements de la Semitan et en a ressorti 6 axes pour lesquels des objectifs ont été fixés et un plan d'action a été défini à horizon 2025. Le fruit de toute cette démarche collaborative est consultable dans un document téléchargeable sur notre site internet au même titre que la DPEF et intitulé "nos ambitions RSE pour 2025". En 2024, la démarche initiée a été animée et pilotée par le service RSE (nouvellement créé) avec les ambassadeurs RSE visant à intégrer la RSE de manière transversale dans les activités, la stratégie et la gouvernance de l'entreprise.

Notamment, 23 salariés volontaires de la Semitan, cyclistes quotidiens, ont testé en 2024 des prototypes de brassards connectés innovants, dans le cadre d'un partenariat avec la société Captain Blink. Ces dispositifs augmentent significativement la visibilité des cyclistes auprès des autres usagers de la route et permettent d'indiquer les 4 changements de direction et les freinages grâce à des clignotants intégrés.

Enfin, grâce à la mobilisation de plusieurs ambassadeurs RSE, la Semitan a obtenu en juin 2024 la certification niveau or du label Employeur Pro-Vélo avec un score de 88,7% pour son siège social de Dalby. Ce label, créé par la Fédération française des Usagers de la Bicyclette (FUB) et l'ADEME, vise à promouvoir l'utilisation du vélo pour les trajets domicile-travail. Cette reconnaissance récompense les actions mises en place dans le cadre du Plan de Mobilité interne de la Semitan, en lien avec ses objectifs RSE. Parmi les initiatives, un nouvel abri vélo a été construit sur le site de Dalby pour encourager les salariés à utiliser des mobilités douces.

SOMMAIRE

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

La Semitan :

Éditorial	4
Présentation.....	6
Notre 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 leur parcours dans l'entreprise en favorisant leur épanouissement personnel	18
S'engager pour une activité durable	20
- Réduire les consommations d'énergie et émissions de gaz à effet de serre liées à la mobilité	22
- Agir pour le numérique responsable	24
Être un acteur du développement économique et social du territoire	26
- Sécuriser les transports	28
- Adapter l'offre de mobilité pour tous	30
- Lutter contre l'accidentologie.....	31
Optimiser la performance économique et garantir la pérennité de l'entreprise	32
- Agir avec loyauté et éthique envers nos parties prenantes	33
- Déployer une politique d'achats responsables	34

Annexes	36
----------------------	----

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.

Le Service RSE tient à remercier les contributeurs à la réalisation de cette Déclaration de Performance Extra-Financière 2024 à savoir : Sandrine AUDRAIN, Marie LEVEAU, Nadine COUCHMAN, Laurence DELMAS, Olivier LARNICOL, Benoit DE VASSON, Christophe GABORIEAU, Pascale HUPIN, Olivier LE GRONTEC, Audrey LUSSEAU, Catherine MAGNIQUE, Sylvie NERVET, Jean-Christophe PHALIPPOUT, Audrey MERCAT ainsi que l'ensemble des relecteurs.

PRÉSENTATION

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

- **L'exploitation du réseau** de transport en commun de la métropole nantaise.
- **Le développement et la gestion du patrimoine** pour rénover, sécuriser et développer le réseau, les bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques.
- **La coordination de toutes les mobilités** de la métropole nantaise depuis 2019, en encourageant l'intermodalité avec le vélo, la marche, le covoiturage et l'autopartage.



Son statut et sa raison d'être

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

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

La Semitan a pour raison d'être de 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 ses 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.

Impliquée depuis plusieurs années dans une démarche RSE volontariste, la Semitan s'inscrit pleinement dans **la bifurcation écologique et sociétale de la métropole nantaise. Alignée sur les principaux engagements de la Fabrique de nos villes** et sur le **Plan Climat Air Énergie Territorial** (offre de mobilité multimodale, inclusive et accessible, réduction de la place de la voiture, végétalisation des espaces, réemploi, décarbonation et achats

responsables, partenariats territoriaux), cette démarche RSE inclut également les échanges avec **les parties prenantes de l'entreprise.**

La relation de la Semitan avec Nantes Métropole est encadrée par un contrat de **Délégation de Service Public (DSP)** pour la période du 1er janvier 2019 au 31 décembre 2025.

La politique de Nantes Métropole en matière de mobilité est de favoriser la multimodalité, d'améliorer l'accessibilité, de réduire les émissions de gaz à effet de serre et de promouvoir les transports doux. Le PDU (Plan de Déplacements Urbains) porte les ambitions affichées par la métropole de : « 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 Semitan s'inscrit pleinement dans l'ambition de la Métropole de réduire, d'ici 2030, la part des autosolistes à 27 % (contre 43 % en 2015) au profit des modes doux (vélo, marche à pied : 43% soit + 13 points), des transports collectifs (16% soit +1 point) et du covoiturage (14% soit +2 points).

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

Les SEM interviennent dans le cadre des compétences des collectivités locales. Elles réalisent et gèrent des missions et services d'intérêt public. En connaissant le territoire, elles apportent des solutions adaptées aux enjeux locaux, 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 :

La Semitan intègre des pratiques durables et inclusives dans ses activités. Cela inclut une gouvernance RSE en place, une politique RH responsable (notamment la qualité de vie au travail et la sécurité des salariés), des initiatives environnementales pour la transition écologique, et des actions sociétales pour l'inclusion et l'impact territorial.

En tant que SEM, la Semitan a vocation à créer des emplois et à garantir la pérennité de ses activités de service public. A travers sa politique d'achats responsables et son futur SPASER (Schéma de Promotion des Achats publics Socialement et Ecologiquement Responsables), elle influence son écosystème à s'engager en faveur du développement durable. Enfin, la Semitan s'est dotée d'une éthique (charte interne de déontologie et charte Fournisseurs Responsables) pour mener ses activités et dans ses relations avec ses parties prenantes.

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

Le transport public offre une solution de **déplacement alternative à l'autosolisme**, contribue à limiter les émissions polluantes, l'engorgement des espaces publics ainsi que le budget déplacement des ménages.

Un voyageur qui emprunte le réseau Naolib émet moins de CO₂ que s'il utilise son véhicule personnel. C'est la première contribution majeure de la Semitan en matière environnementale. 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 doux, conformément au Plan de Déplacements Urbains.

La mobilité est un levier au service des politiques publiques de la métropole. Le transport public **accompagne le développement urbain et économique** des métropoles en favorisant la mobilité. Permettre aux habitantes et habitants de se déplacer facilement pour leurs activités professionnelles, sociales et culturelles contribue directement à améliorer l'attractivité et le dynamisme du territoire. L'amélioration de la desserte de certains quartiers permet de rendre **la ville plus accessible et inclusive**, et évite les déficits de mobilité qui conduisent souvent 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 2024), la mobilité devient un enjeu majeur de l'aménagement du territoire. Aussi

la Semitan, en tant qu'acteur de la mobilité durable, contribue à relever ces **défis sociaux, sociétaux, environnementaux** et assume son rôle d'acteur incontournable de la mobilité pour tous.

La mission de coordinateur des mobilités de la Semitan :

La Semitan est une entreprise mobilisatrice et fédératrice à travers sa mission de coordination de toutes les mobilités du quotidien. Elle joue un rôle important **d'accompagnement au changement de comportement** en matière de mobilité sur le territoire, au service de la politique de mobilité de Nantes Métropole. En tant que coordinateur des mobilités, la Semitan a mis en œuvre le lancement de la marque multimodale Naolib en septembre 2023 avec notamment le lancement du site web naolib.fr et de la plateforme téléphonique Allo Naolib. Cette nouvelle marque est développée sur les services de mobilité. Le déploiement de cette nouvelle marque sur les véhicules de la Semitan s'est fait progressivement à partir de 2024. Pour faciliter le parcours des clients, le compte unique de mobilité sera mis en place courant 2025 et les cartes Libertan sont remplacées par les cartes Naolib au fur et à mesure.

La gouvernance RSE de la Semitan

Un nouveau **poste de responsable RSE** est créé et intégré au comité de Direction depuis 2024. Les décisions stratégiques RSE sont partagées et validées en comité de Direction. Les sujets RSE sont débattus dans une instance transversale regroupant différents métiers de l'entreprise - **Le comité des ambassadeurs RSE** - composé de 19 membres.

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 :

- **Développer les mobilités urbaines et durables**
Pour y parvenir, elle s'appuie sur une **dynamique de croissance** de la population, sur des **projets clés** permettant d'augmenter la capacité des véhicules et d'offrir de nouveaux services et sur le développement de la **coordination des mobilités**.
- **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
- **Evaluer ses impacts sociaux, sociétaux et environnementaux** et améliorer sa performance durable en intégrant ses **parties prenantes**,
- **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 Naolib.

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 et aux exigences de ses parties prenantes (nouveaux usages, contraction des ressources financières, recherche de sens des salariés, contribution au développement durable, ...), la Semitan a fait évoluer son organisation, ses méthodes de travail et ses processus pour améliorer l'excellence opérationnelle et l'expérience client. Cette nouvelle organisation en cours de mise en oeuvre est basée sur les 3 métiers structurants de la Semitan, lesquels s'appuient sur des fonctions transverses fortes (DRH, DSI, Direction Finance et Performance, Direction Sécurité et Environnement, RSE, Communication externe et relation institutionnelle) :

- **Gestion du réseau de transport**

ce métier vise à maîtriser l'exploitation du réseau de transport dans son intégralité. Il a pour objectif de proposer une expérience client de qualité dans une approche désormais multimodale.

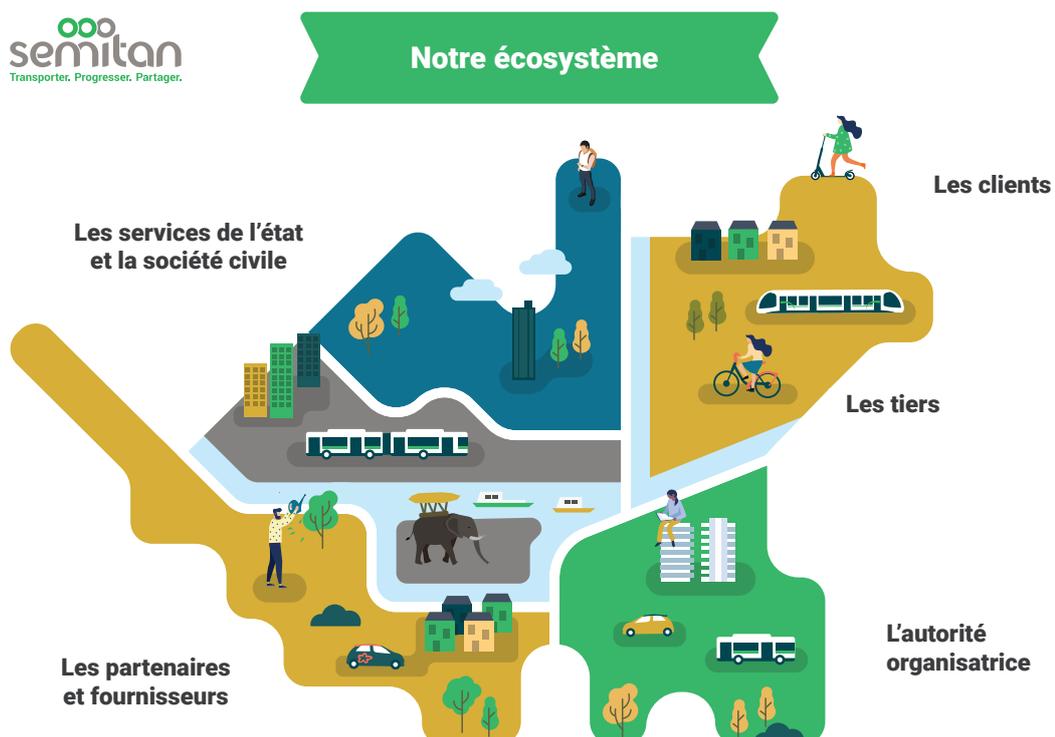
- **Développement et gestion du patrimoine**

Ce métier illustre l'ambition de faire de la gestion du patrimoine le pivot des actions de la Semitan. Ce savoir-faire unique et reconnu est à valoriser dans un environnement plus complexe, avec notamment l'arrivée de nouvelles lignes, et avec une forte exigence environnementale.

- **Expérience client et coordination des mobilités**

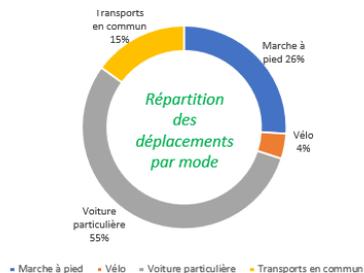
Ce métier regroupe les activités de la relation client, de l'ingénierie de l'offre, de l'innovation servicielle, du marketing et du digital. Sa principale mission est d'assurer la déclinaison de la politique de mobilité de la Métropole, dans une approche de co-construction avec cette dernière, et en coopération avec les autres opérateurs.

Notre écosystème : territoire et parties prenantes



Notre contexte :

- 7^{ème} métropole de France
- 24 communes desservies
- 684 000 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'automobile

Répartition actuelle des modes de déplacement

Notre activités :

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

- **Exploitant** du réseau de transport de l'agglomération nantaise (contrat de Délégation de Service Public)  ETP : 97,4 %
- **Maîtrise d'Ouvrage Déléguée** pour l'étude, le développement et la rénovation du réseau, des bâtiments, des matériels roulants et systèmes informatiques  ETP : 2 %
- **Coordinateur** des Mobilités  ETP : 0,6 %

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 affûtées)
312 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

2285 salariés (dont 67% conducteurs)
97 rames de tramway / 41 busways / 369 bus / 36 minibus
113 points de vente
6 sites d'exploitation avec ateliers tramway/bus
1500 fournisseurs et prestataires
Offre d'affrètement : 166 bus / 90 cars scolaires / 4 bateaux

Nos réalisations en 2024 :

• Le réseau Naolib

30,2 millions de kms (+1,3% / 2023)
50,5% des habitants abonnés Naolib
154,1 millions de voyages (+5% / 2023)

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 (97,9% des clients bénéficient d'un arrêt accessible)

• Innovation

Extension du service Micromobilité à Saint Herblain (vélos et trottinettes en libre-service) depuis avril 2024
Prix Ville Rail & Transport pour la nouvelle voie nantaise
Prix Com & Médias pour l'identité sonore

• Développement et gestion du patrimoine

Mise en service de nouvelles rames de tramway Citadis
Construction d'un nouveau dépôt à la Babinière
Accord Cadre pour l'acquisition de bus électriques

• Environnement

Bilan des émissions de gaz à effet de serre et trajectoire bas carbone selon la démarche ACT de l'ADEME.
Energies propres (données parc bus Semitan hors Proxitan) : 100% dont GNV 94% et électrique 6%
Achat énergie électrique verte
Densification de la végétalisation sur le site de Dalby

• Employeur responsable

Déploiement de la formation " Sérénité et Mobilité pour tous " auprès des salariés
Signature Charte Télétravail
Obtention du label Employeur Pro-vélo (pour le siège social de Dalby)

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** 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.
- 2023** Choix de 6 axes RSE prioritaires à horizon 2025 pour lesquels la Semitan s'engage avec un plan d'actions et des objectifs associés décrits dans le document "Nos ambitions RSE pour 2025"
Déploiement de la fresque entreprise responsable à tout l'encadrement de la Semitan
- 2024** Création du service RSE
Obtention du label Employeur Pro-vélo (pour le siège social de Dalby)

Face aux **enjeux grandissants du développement durable**, la Semitan a identifié les **risques et opportunités RSE** auxquels elle est confrontée et doit prêter attention au travers de ses activités.

Les enjeux RSE ont été rassemblés selon 4 engagements et déclinés en 19 axes.

La matrice de matérialité validée par le comité de direction a été actualisée en 2022 pour intégrer les nouveaux enjeux : augmentation des coûts de l'énergie, inflation, inclusion et enjeux relatifs à la préservation des ressources et de la biodiversité. Parmi ces 19 axes, 10 ont été évalués matériels et sont détaillés dans la DPEF 2024.

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 du commerce. L'évaluation des principaux risques et opportunités n'a pas fait ressortir comme axes matériels les thématiques relatives aux accords collectifs conclus dans l'entreprise, à la promotion de la diversité et aux engagements en faveur de l'économie circulaire.

De même, du fait de la nature des activités de la Semitan, les thématiques relatives à la lutte contre le gaspillage et la précarité alimentaire, le respect du bien-être animal, l'alimentation responsable, équitable et durable, et la promotion de la pratique d'activités physiques et sportives et le lien Nation-armée n'ont pas été identifiées comme des enjeux significatifs. Pour promouvoir ce lien, l'entreprise facilite la prise de congés des salariés réservistes et pompiers volontaires et une convention est en place avec le SDIS.

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 oeuvre 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. L'index égalité Hommes/Femmes de la Semitan atteint 94 points sur un maximum de 100 points.

- 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, MSR, 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. Un nouvel Accord sur les congés fin de carrière a été signé en 2023 pour une application en 2024.
- 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 oeuvre des mesures pour lutter contre le gaspillage alimentaire, gérer et valoriser les déchets.



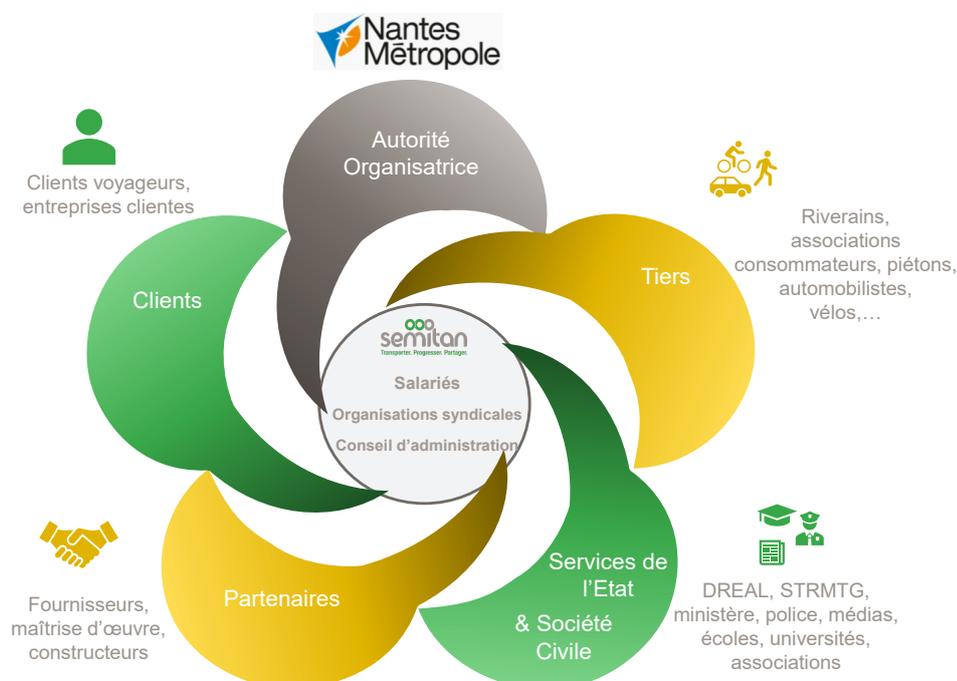
PARTIES PRENANTES

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 :

- La préservation du bien-être et de la santé au travail
- 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 en favorisant leur épanouissement professionnel

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. Des groupes de travail, menés avec les salariés et les partenaires sociaux, ont permis de mettre en place l'expérimentation de la réduction du nombre de jours travaillés par semaine (9 jours sur 10) dans l'équipe électronique de la maintenance. Cette expérimentation validée, est aujourd'hui proposée dans d'autres services maintenance. L'affectation à 48 heures des conducteurs a été expérimentée en 2023 et pérennisée en 2024. D'autres organisations favorisant la flexibilité des horaires et des organisations ont été proposées et sont en cours de mise en œuvre, en 2025 ce sera également le cas pour les fonctions administratives et supports.

Un éveil corporel est mis en place au début de chaque formation exploitation depuis janvier 2023. Tous les formateurs ont été formés. La dynamique s'est bien enclenchée et est adoptée par les conducteurs.

La création d'un service autonome de santé au travail, composé 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.

A la suite du succès des campagnes de vaccination initiées lors de la pandémie COVID, la Semitan propose annuellement une vaccination contre la grippe auprès de ses salariés sans avance de frais. De plus une spécialisation sur la nutrition a été réalisée par l'infirmière qui propose aujourd'hui des accompagnements personnalisés.

Sur l'enjeu de l'absentéisme et des arrêts de travail

L'année 2024 est marquée par une stabilisation de l'absentéisme, cependant la Semitan a poursuivi ses actions pour réduire ou limiter au maximum l'absentéisme :

- 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...
- Accompagnement de ses salariés individuellement dans le cadre d'aménagements de poste, à la suite d'un évènement traumatique ou une souffrance au travail. Plusieurs dispositifs d'accompagnements individuels ou collectifs sont aujourd'hui à disposition des salariés : partenariat avec France Victime, mise à

disposition d'une cellule d'écoute et d'un numéro vert, retour d'expérience avec psychologues, coaching, etc...

- 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.
- Bonnes pratiques de gestion des accidents du travail et l'analyse des causes des accidents du travail.

La Semitan organise régulièrement des villages santé dans une de ses unités de production avec l'animation de plusieurs ateliers sur des thématiques telles que l'alimentation avec présence de diététiciennes, le sommeil dans le cadre des horaires décalés et l'addictologie notamment celle liée aux nouvelles technologies.

Le bien-être physique est également abordé avec des démonstrations d'étirement et des conseils sur la posture au poste de conduite.

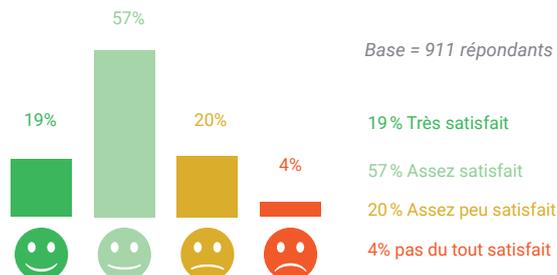
En 2024 un salon « quand le perso s'invite dans le pro » a été organisé pour favoriser la conciliation entre le vie privée et professionnelle.

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. En 2024, 329 salariés ont bénéficié du télétravail. Une sensibilisation aux usages et risques liés au télétravail et au management à distance accompagne cette nouvelle forme d'organisation du travail.
- 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.
- **Mise en place des temps partiels** demandés par les agents.

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 : **8.82 %** sur l'ensemble du personnel en 2024 (8,89% en 2023, et 9.24 % en 2022)

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 revisités 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"** et **"l'emploi sans arrêt"** dont la médiatisation des 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.

En 2024, pour les annonces de conducteurs qualifiés de bus en CDI, nous avons réceptionné **1310 CV** dont 539 contactés sur notre annonce de conducteur CDI en formation (tenant compte des multi-candidatures)

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.

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.

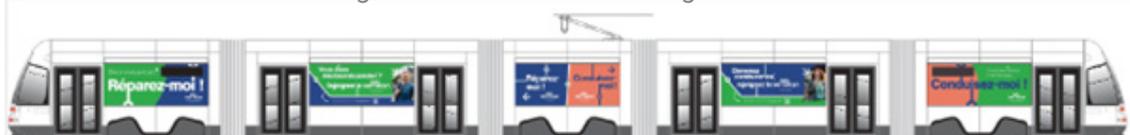
Concrètement, en 2024 la Semitan a accueilli **96 stagiaires** et a fait bénéficier à près de **430 élèves de 10 à 16 ans de sessions de découverte de l'entreprise** animées par les équipes de la Mission Sécurisation Réseau contre 290 en 2023.

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 l'ATDEC dans une démarche solidaire et citoyenne,
- Une expérimentation en 2023 a été menée avec l'association "Nos quartiers ont du talent" qui œuvre en faveur de **l'égalité des chances** et aide les jeunes diplômés des quartiers prioritaires de la ville à construire leur avenir professionnel grâce à la mise en contact avec des professionnels en mesure de leur prodiguer des conseils.
- Une opération de mentorat avec le soutien des collaborateurs cadres de l'entreprise qui se sont portés volontaires : 44 mentorats ont été lancés. Parmi ceux-ci, 9 se sont concrétisés par l'obtention de CDI, CDD, alternance ou création d'entreprise.

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.

En 2023, la Semitan a mis l'accent sur le recrutement d'alternants notamment dans les métiers techniques afin de promouvoir ces formations et la jeune génération. Ainsi 24 alternants en 2024 ont pu poursuivre leurs études tout en intégrant la Semitan du niveau CAP à bac +5.



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** :

- Complète dématérialisation des candidatures et des tests avec réponse systématique à tous les candidats
- Développement de techniques de sourcing notamment avec des partenaires institutionnels et actions de qualifications téléphoniques auprès des candidats aux postes de conduite.
- Mise en place de qualifications en présentiel appelées "rencontres recrutement individuelles" d'une vingtaine de minutes permettant une pré-sélection sur la motivation et les contraintes métiers
- Développement d'entretiens approfondis en visioconférence et réalisation de tests à distance
- Évolution des critères de recrutement : ouverture à de nouveaux profils en valorisant le savoir-être et en proposant des accompagnements spécifiques
- 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 organisation d'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 : 215 dont 161 conducteurs en 2024 (contre 169 dont 113 conducteurs en 2023).

La Semitan a renforcé **son accompagnement des intégrations des candidats** en 2024 notamment auprès des 105 contrats de professionnalisation en CDI à la conduite.



Le saviez vous ? La Semitan c'est plus de 100 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 leur parcours dans l'entreprise en favorisant leur épanouissement personnel

La Semitan a pour principe depuis de nombreuses années de valoriser la mobilité interne de ses salariés. En 2024, le nombre de mobilités a progressé de 30% par rapport à 2023.

Les nouveaux salariés et les salariés promus bénéficient de plusieurs dispositifs d'accompagnement adaptés à chaque situation, notamment un stage d'intégration de deux jours.

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 2024 de 87.8%**

Pour aller plus loin dans cette démarche une expérimentation de référents RH a été initiée en 2022 et 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.

Le dispositif comprend également la **mise en place d'une coach interne à la Semitan**, diplômée, qui pilote l'ensemble des accompagnements individuels et collectifs. En 2024 : 16 salariés ont été accompagnés en interne.

Fort de **ces 5.66% de masse salariale consacrée à la formation**, la Semitan a renforcé sa qualité de service en certifiant Qualiopi son organisme de formation, l'IMU (Institut des Mobilités Urbaines) dès juin 2022.

Suite à la création par l'UTPF (Union des Transports Publics et Ferroviaires), l'IMU a été habilité dès 2024 à dispenser le nouveau diplôme de Conducteur de Tramway (Contrat Qualification Professionnel).

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

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 :



Un plan d'action a été défini incluant notamment :

- Le Co-développement : 7 personnes de la Direction des Ressources Humaines ont été formées au co-développement, des webinaires de présentation de la démarche ont été effectués auprès des salariés et 2 groupes ont démarré en 2023 et se sont poursuivis en 2024.
- La pratique de la relation managériale : la proposition pour les salariés d'une analyse de la relation managériale dans le cadre de leur entretien individuel pour favoriser l'échange entre le manager et le managé sur leur pratique



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 grands **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.

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 privilégier le long terme sur le court terme. La prolongation de vie des matériels roulants ou la voie nantaise en sont une parfaite illustration.

En 2024, la Semitan a complété son évaluation des émissions indirectes dites de "scope 3" dans son Bilan des Emissions de Gaz à Effet de Serre de 2023. Cela permet de connaître complètement son impact climat. Sur cette base, un plan de progression climat a été rédigé dans le cadre de l'offre de délégation de service public pour Nantes Métropole. Ce plan a servi à l'élaboration du Plan de Transition associé au BEGES.

Le plan de progression climat intègre une première version de trajectoire de décarbonation à l'horizon 2050 (établie selon la démarche ACT de l'ADEME). A cet horizon les projections de la Semitan sont compatibles avec les objectifs de Nantes Métropole et plus largement avec les engagements de l'accord de Paris. Cette trajectoire sera affinée sur la base de l'offre kilométrique de la future Délégation de Service Public (2026-2031) et sur les hypothèses de renouvellement du parc de matériel roulant.

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.

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.

Cette première phase aboutie, de nouveaux objectifs ont été définis courant 2022 pour poursuivre et compléter cette démarche. Ils visent de nouvelles sources de déchets issus de l'extérieur des sites.

Sont notamment visés les déchets générés par 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 a donc été mis en place afin de mieux valoriser les recyclables.

Une nouvelle collecte a également été initiée afin de récupérer les vêtements de travail en fin de vie ou s'ils ne sont plus utilisables (modification de la dotation). En effet, tous les personnels en contact avec les clients voyageurs ainsi que les personnels de maintenance portent une tenue renouvelée annuellement. Ces vêtements en fin de vie étaient jusqu'à présent gérés par les salariés. Afin d'évoluer vers une meilleure visibilité sur le devenir de ces déchets, des filières de valorisation matière et énergétique ont été testées en 2024.

Les vêtements issus de la maintenance, généralement en mauvais état car la matière est dégradée et souillée, ont été dirigés vers une valorisation énergétique.

Les vêtements issus des activités d'exploitation ont, eux, fait l'objet d'une valorisation matière via la transformation en accessoires réutilisables dans le cadre des mêmes activités : protections de siège pour les conducteurs, housses pour tablettes.



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 représentent 56 453 tonnes (scope 1, 2 et 3) en 2023 et font partie des principales émissions en matière de Gaz à Effet de Serre (GES) de Nantes Métropole. Les deux principales catégories d'émissions sont les sources mobiles de combustion et les achats de biens et les achats de services.

Sont incluses également au bilan carbone les catégories suivantes : immobilisation de biens, déplacements domicile-travail, sources fixes de combustion, consommation d'électricité, fuites de fluides frigorigènes, gestion des déchets, consommations autres que celles de l'électricité, biomasse sols et forêts, déplacements professionnels. Les autres postes ont été jugés non significatifs.

Les facteurs d'émission utilisés proviennent de la base empreinte ADEME et pour les achats, de l'outil Excel de la méthode Bilan Carbone ®, version 8.7.2.

Le bilan des émissions de gaz à effet de serre de l'année 2023 intègre les émissions indirectes (scope 3) ainsi qu'un plan de transition conformément au décret n°2022-982 du 01/07/2022.

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, à faibles émissions et au travers de la mission de Coordinateur des Mobilités confiée par Nantes Métropole.

Une mobilité durable

La dépense énergétique de la Semitan est conséquente mais ramenée au kilomètre et au voyageur elle évite des émissions bien plus conséquentes que si ces déplacements étaient réalisés 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 d'inciter les habitants à une mobilité respectueuse de l'environnement. Le site Naolib.fr, portail de toutes les mobilités de la Métropole, a été conçu en 2023 pour faciliter une mobilité vertueuse. Il comporte un outil de calcul de score mobilité selon 4 critères dont l'impact carbone et le bien-être.

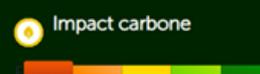
Calculez votre score mobilité !

Faites le point sur vos modes de transport et découvrez les gestes à adopter pour une mobilité plus durable pour l'environnement, votre santé et votre budget !

Calculer mon score



Votre score mobilité a été calculé à partir de ces 4 critères :



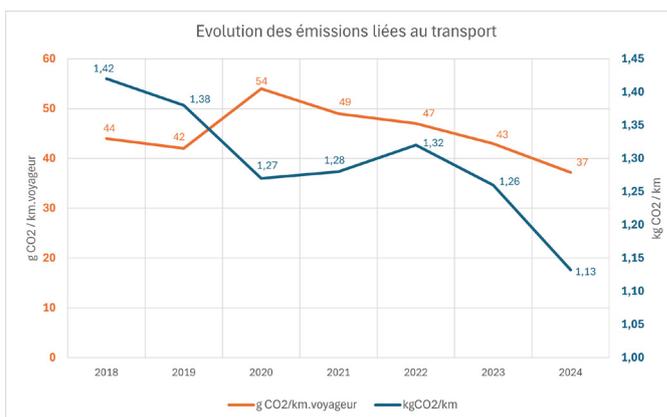
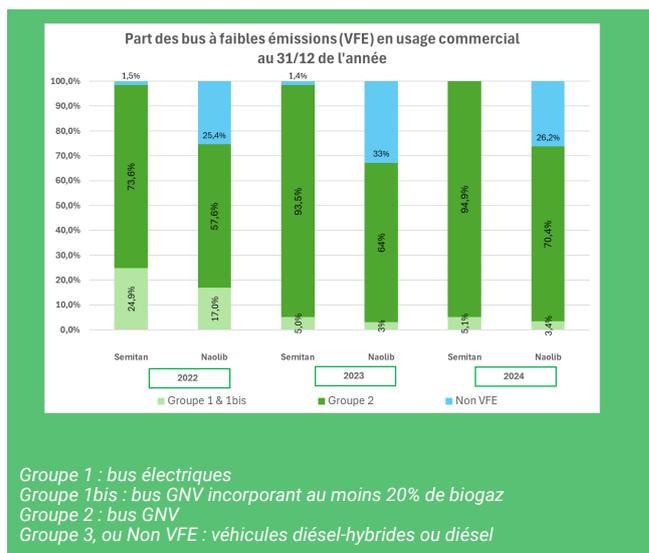
Une dépense énergétique maîtrisée et à faibles émissions pour le transport de voyageurs

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. Le choix a été fait que les tramways consomment de l'énergie verte.

La définition des Véhicules à Faibles Emissions (VFE) a évolué au cours des dernières années, mais ce n'est qu'à partir de 2020 qu'ils sont devenus réglementairement obligatoires lors du renouvellement des bus, avec un objectif de 50% initialement (2020) puis de 100% d'achat de VFE à partir de 2025.

Comparativement, la Semitan achète 100 % de véhicules à faibles émissions depuis 2001 ce qui a permis d'atteindre 100% de VFE dans le parc Semitan dès 2019. Quelques bus non VFE sont réapparus en 2021 lorsque les bus hybrides diesel ont été déclassés non-VFE, mais la Semitan s'en est séparé en 2024 pour revenir à un parc 100% VFE. Le parc Naolib Transports en Commun (parc Semitan et parc affrétés) est quant à lui équipé à plus de 70% en VFE.

Depuis 2023 ce graphique est décliné selon deux périmètres : Semitan et Naolib TC (Semitan + affrétés).



Ces deux courbes portent sur le périmètre global Semitan et affrétés, soit l'ensemble de l'offre de transport Naolib TC. Les émissions de CO₂ par km (courbe bleue) s'établissent à 1,13 kg eq.CO₂ / km en 2024, en baisse par rapport à 2023. Ce bon résultat est attribué à deux facteurs distincts :

- le renouvellement de la flotte de bus qui a eu lieu au cours de l'année 2024,
- notre méthode de calcul qui précédemment était majorante (actualisation du facteur d'émission d'électricité et de la méthodologie de conversion en kWh du gazole et du GNC).

A noter que les années 2020 et 2021 avaient également de bons résultats, mais ils n'étaient pas représentatifs car attribués à la période Covid au cours de laquelle la charge des bus et leurs conditions de circulation étaient plus favorables.

Les émissions de CO₂ par km.voyageur (courbe orange) sont également en amélioration, principalement à la faveur de l'amélioration décrite précédemment (courbe bleue) mais également du fait d'une reprise de la fréquentation.

L'objectif de réduction, fixé en début d'année 2023, de -10 % des émissions de CO₂ par km.voyageur et kgCO₂/km par rapport à 2019 pour l'horizon 2025, est d'ores et déjà atteint en 2024.

Un nouvel objectif de diminution des émissions de CO₂ des matériels roulants sera déterminé au premier semestre 2025 à partir de l'offre kilométrique en cours de négociation avec Nantes Métropole pour la période 2026-2031 dans le cadre de la future Délégation de Service Public, ainsi que des projections de parc de la Semitan et des affrétés par énergie.

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 Semitan décline déjà des 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.

De 2020 à 2023, La Semitan a posé les bases de la démarche Numérique Responsable :

- Rédaction d'une Charte de protection des données personnelles, communiquée aux clients et disponible sur le site naolib.fr
- Réalisation du programme « DigiTan » qui vise à faciliter la communication et les échanges en offrant un accès sécurisé aux outils numériques pour tous les salariés : ateliers d'information sur les bonnes pratiques des outils collaboratifs, adresse mails pour tous, conducteur connecté...
- 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.
- Participation à plusieurs groupes de travaux régionaux et nationaux pour se cultiver et rencontrer d'autres entreprises concernées par le sujet
- La mise en place de plusieurs familles d'indicateurs de suivi de l'impact du numérique à la Semitan dont l'âge des matériels, des taux d'équipement, le stockage, les impressions...
- Début 2023, un groupe « numérique responsable », composé de représentants de tous les services de la DSI et du service communication interne, a été créé et se réunit toutes les 6 à 8 semaines, en lien avec l'axe stratégique RSE de l'entreprise.

Depuis 2023, l'axe numérique responsable apparaît comme un axe transversal au même titre que la sécurité informatique dans le **schéma Directeur des Systèmes d'Information**. Il souligne l'importance du sujet dans les projets et actions de la DSI et est questionné dans chaque projet ou initiative.

Chaque année, des campagnes de sensibilisation sont organisées auprès des salariés :

- les bons usages du numérique (espaces partagés sur les serveurs, messagerie, espaces Office 365), campagnes souvent associées au mouvement national digital clean up.
- Pour les nouveaux salariés de la DSI et les prestataires, passage du MOOC de l'ANSSI sur la cybersécurité pour les sensibiliser notamment sur la protection des données et la confidentialité des échanges.

Les principales actions réalisées en 2024 sont :

- La poursuite d'une gestion saine de la prolongation de vie des matériels et de leur fin de vie. Un ordinateur portable ou fixe est utilisé en moyenne 6,5 ans avant sa sortie de l'entreprise, un écran 11,3 ans.
- L'utilisation de la solution Fruggr pour diminuer la consommation des sites web naolib.fr, semitan.fr et l'intranet.
- Le passage du certificat INR (Institut du Numérique Responsable) pour des personnes de la DSI
- La définition de nouveaux critères dans l'évaluation des projets lors du cadrage.
- Le déplacement d'une salle informatique vers un datacenter local plus récent et plus vertueux (PUE = 1,3)
- La mise en place d'un nouveau contrat cadre d'achat matériels avec prise en compte de la consommation, de la réparabilité et un lot de matériels reconditionnés réservé aux entreprises d'insertion.
- Des achats de smartphones neufs à fort indice de réparabilité.
- La relance d'un plan régulier d'épuration/archivage des données.

Les principales actions prévues pour 2025 :

- Génération d'un premier niveau de rapport de l'empreinte carbone du SI personnalisé à partir de l'outil WeNR 2024 (calcul impact CO2 du SI) proposé par l'INR (Institut du Numérique Responsable)
- Le lancement de la démarche de labellisation INR (Institut du Numérique Responsable) niveau 1.
- La définition en cours du SPASER (Schéma de Promotion des Achats Socialement et Ecologiquement Responsables) incluant les éléments du numérique responsable
- Poursuite de fruggr pour analyser les impacts de la nouvelle version du site naolib.fr et du CMS (Système de Gestion) utilisé.
- Audit d'accessibilité sur naolib.fr et préparation d'un plan d'amélioration

- Passage au summer digital clean up : poursuite des campagnes annuelles de sensibilisation et nettoyage des espaces de stockage sur une plus grande période (l'été) pour augmenter l'efficacité de la démarche.
- Passage du MOOC de l'INR pour une grande partie des agents de la DSI, pour sensibiliser aux enjeux du numérique responsable
- Arrivée à la DSI d'une personne dédiée aux applications microsoft office 365 pour poursuivre l'acculturation et la formation des utilisateurs sur ces applications
- Publication d'articles dans l'encart RSE de la newsletter mensuelle émise par la communication interne.
- Mise en place de la traçabilité des réparations de matériels.

Une partie d'entre elles sont déjà en cours.



ÊTRE UN ACTEUR DU DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE ET SOCIAL DU TERRITOIRE



La mobilité est un élément structurant pour le développement des territoires et l'inclusion de leurs habitantes et habitants. En effet, leur permettre 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 mobilités de la métropole. **La Semitan est une entreprise au cœur des liens sociaux et territoriaux.**

Forte de sa mission de coordinateur des mobilités, la Semitan a identifié 3 axes prioritaires d'actions pour attirer le public le plus large :

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

La Semitan est une entreprise mobilisatrice et fédératrice à travers **sa mission de coordination de toutes les mobilités du quotidien**. En facilitant l'usage des mobilités douces, la Semitan encourage l'intermodalité des transports en commun avec le vélo, la marche, le covoiturage et l'autopartage. Elle joue un **rôle important d'accompagnement au changement de comportement en matière de mobilité sur le territoire**, au service de la politique de mobilité de Nantes Métropole.

Développer une offre multimodale et accessible participe aux **enjeux d'inclusion et d'égalité de tous sur le territoire**. Pour être attractive, l'offre de mobilité multimodale proposée (transports collectifs et modes doux) doit être adaptée aux attentes des clients voyageurs et à l'ensemble des parties prenantes. L'identité de cette offre multimodale est maintenant pleinement incarnée depuis le lancement de la marque NAOLIB.

Le rôle de la Semitan dépasse ses missions de service public. Elle promeut **une offre de transport accessible, inclusive et solidaire et s'engage en faveur des publics fragiles de la métropole** (les seniors, les femmes, les Quartiers Prioritaires de la Ville, les personnes en situation de handicap, ...) 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 pres-

tations (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.

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

Face à la forte sollicitation du service Proxibus (pour les personnes en situation de handicap) qui ne peut répondre à toutes les demandes, la Semitan a mis en œuvre en novembre 2022 un nouveau service d'accompagnement dans les transports en commun des seniors et personnes à mobilité réduite sur le territoire de Nantes Métropole. Ces publics fragiles peuvent être accompagnés par des copilotes lors de leurs trajets en transport en commun. La Semitan a confié cette mission à Mon Copilote, une plateforme web et téléphonique de mise en relation entre des personnes à mobilité réduite et des accompagnateurs.



La Semitan 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 personnes à mobilité réduite d'entrer en contact avec des copilotes accompagnateurs afin d'être accompagnées sur un trajet en transport en commun.

2 835 accompagnements ont été menés en 2024 (d'une durée de 40 à 60 minutes). Tous les 2 mois, un comité de pilotage se réunit pour faire remonter les retours des utilisateurs et sensibiliser les conducteurs et contrôleurs à la présence des accompagnants dans les véhicules.

En 2024, le service Mon Copilote a mis en place une expérimentation en collaboration avec un ESAT (Établissement et Service d'Aide par le Travail) de l'Adapei. Cette initiative vise à encourager les personnes en situation de handicap à utiliser les transports en commun de manière autonome.

L'expérimentation inclut des circuits multi-accompagnements réguliers et une formation à l'autonomisation dans les transports en commun. L'objectif est que ces personnes puissent, à moyen terme, utiliser seules les transports en commun.

Zoom sur le service Naolib Micromob

En 2021, la Semitan a lancé un service expérimental de micromobilité dans le cadre du laboratoire d'expérimentation des mobilités de la métropole nantaise LEMON.

Ce service de micromobilité a été expérimenté pendant deux ans (2021 – 2023) en proposant la location de trottinettes et vélos électriques en libre-service, réparti autour de 9 stations dans un quartier extra-périphérique (la zone de la Chantrerie) desservi au sud par une ligne de bus structurante permettant de rejoindre le centre-ville de Nantes.

Le test ayant été passé avec succès, ce service Naolib Micromob devient pérenne et est désormais déployé sur 16 stations sur les secteurs de la Chantrerie à Nantes et de la ZAC d'Armor à Saint Herblain. Il répond spécifiquement à la problématique du « premier-dernier kilomètre entre les terminus de ligne et les zones d'habitation, d'emploi ou d'études. **La Semitan joue un rôle clé dans la mobilité durable de la métropole nantaise, en intégrant ces options de micromobilité à son réseau de transport public.**



Voici les résultats 2024 de Naolib Micromob :

- 24 934 trajets réalisés
- 1 600 usagers du service
- 83% des utilisateurs sont des usagers de Naolib TC (Transport en commun)

Mobilité des salariés de la Semitan et partenariat avec « Captain Blink » :

Pour sécuriser les déplacements des vélo-tafeurs, 23 salariés volontaires de la Semitan ont expérimenté en 2024 des prototypes de brassards connectés de la start-up nantaise « Captain Blink ». Cette innovation vise à sécuriser les déplacements vélo et trottinettes et favorise la visibilité à 360° de l'utilisateur grâce à des clignotants intégrés. Captain Blink a mis en production et a commercialisé son produit début 2025. La Semitan va valoriser, via son service pro, cette innovation sur ses différents supports de communication auprès de toutes les entreprises souhaitant développer la pratique vélo et trottinettes de leurs collaboratrices et collaborateurs. La Semitan va également établir en 2025 un partenariat avec Captain Blink pour le développement de cette solution auprès de ses collaboratrices et collaborateurs.



Enfin, grâce à la mobilisation de plusieurs ambassadeurs RSE, la Semitan a obtenu en juin 2024 la certification niveau or du label Employeur Pro-Vélo avec un score de 88,7% pour son siège social de Dalby. Ce label, créé par la Fédération française des Usagers de la Bicyclette (FUB) et l'ADEME, vise à promouvoir l'utilisation du vélo pour les trajets domicile-travail. Cette reconnaissance récompense les actions mises en place dans le cadre du Plan de Mobilité interne de la Semitan, en lien avec ses objectifs RSE. Parmi les initiatives, un nouvel abri vélo a été construit sur le site de Dalby pour encourager les salariés à utiliser des mobilités douces.



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 2024, les différentes actions déjà engagées se sont poursuivies et les conventions signées en 2021 poursuivent leurs déclinaisons au travers d'instances régulières :

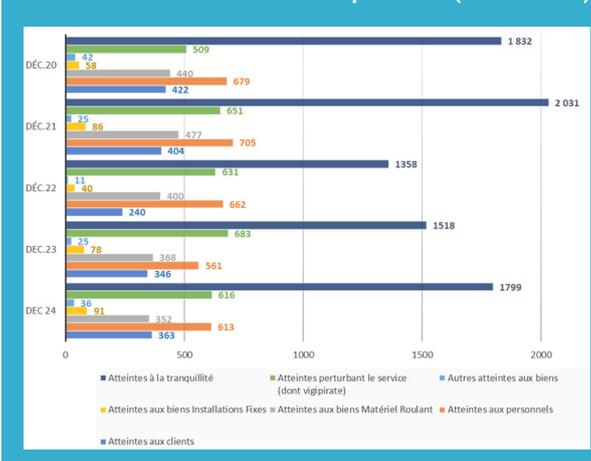
- Le Contrat de Sécurité Intégrée (CSI) signé en 2021 entre la Semitan, le préfet, le procureur de la République, le Recteur de l'académie et la mairie de Nantes, dont l'objectif est de sécuriser le centre-ville de Nantes. Ce contrat marque la volonté commune de coordonner les actions de l'ensemble des acteurs en matière de sécurité, pour progresser dans la résolution des difficultés rencontrées.
- 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 sur les zones non couvertes par la police nationale.
- Collaboration quotidienne des équipes de la Semitan avec l'Unité Métropolitaine des Transports en Commun, l'UMTC, créée à l'automne 2020 par la métropole, après formation de leurs agents aux problématiques de sûreté dans les transports. Dans le cadre de cette collaboration, une expérimentation de prêt de radios portatives est mise en place avec pour objectif un gain de réactivité entre PC Sureté Semitan et UMTC.
- Nouveau partenariat avec la police nationale par la création du Service Interdépartemental de Sécurité des Transports en Commun. Ce service est créé pour sécuriser les transports en commun sur des tranches horaires et des secteurs où la délinquance est la plus forte.

Poursuites des Groupes de Partenariat Opérationnel (GPO) à l'initiative de la police nationale, avec la Semitan : notamment avec le commissariat d'Orvault, le commissariat de Saint-Herblain, le commissariat de Waldeck Rousseau, l'Unité Métropolitaine des Transports en Commun, les polices municipales. Ces

coopérations mises en place sur des problématiques de délinquance ou d'incivilités connus, visent à épauler les salariés de la Semitan dans leurs missions, tout en rassurant les voyageurs dans les transports publics sur les communes concernées. Des actions ont ainsi été organisées avec des patrouilles mixtes (Semitan, UMTC, police nationale) à bord des véhicules et sur les pôles d'échanges.

En 2025, des échanges entre les conducteurs de la Semitan et les acteurs de la sécurité du territoire polices (police nationale, UMTC, police municipale) seront maintenus.

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



Voici le bilan 2024 :

- 1799 atteintes à la tranquillité
- 36 autres atteintes aux biens
- 352 atteintes aux biens Matériel Roulant
- 363 atteintes aux clients
- 616 atteintes perturbant le service (dont Vigipirate)
- 91 atteintes aux biens installations fixes
- 613 atteintes aux personnels



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 des actions depuis 2021 :

- Renforcement de la communication autour du service de l'arrêt à la demande en service de nuit.
- Formation, sensibilisation des agents de maîtrise terrain sur l'accueil et l'accompagnement des victimes d'atteintes sexistes
- Recherche de partenariats avec la Ville de Nantes, Nantes Métropole, les associations d'aide aux victimes pour accueillir et orienter les victimes d'atteintes sexistes

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.

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.

En 2023, les personnels exploitation au contact des clients ont bénéficié d'une formation d'une journée afin de les sensibiliser sur le sujet des atteintes sexistes et pour qu'ils sachent prendre en charge et orienter les victimes.



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.

Aussi en 2024 une gamme de pictogrammes Naolib facilement identifiables a été créée pour que les opérateurs de mobilité utilisent toujours les mêmes signes auprès des voyageurs. L'objectif était d'utiliser des signes clairs et intuitifs, utilisant des contrastes de couleurs pour les personnes malvoyantes

Accessibilité universelle du réseau

Plusieurs aménagements sont réalisés et notamment :

- A l'intérieur des véhicules : des rampes d'accès, des emplacements réservés, des valideurs placés à hauteur adaptée aux PMR et un mode sonore pour les déficients visuels.
- 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.

100%

de véhicules accessibles 2024
99,7 % en 2023 et 2022

97,9%

des clients bénéficiant d'un arrêt accessible en 2024
98,4% en 2023, 97,3% en 2022

Grâce au renouvellement important du parc de véhicules affrétés depuis 2020, la part des véhicules accessibles a atteint les 100 %. Tous les véhicules sont équipés de planchers bas pour faciliter la montée et descente des passagers.

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 objectifs, et notamment la fréquentation du point d'arrêt concerné, la cohérence des équipements dans les 2 sens de la ligne et la cohérence avec le schéma directeur d'accessibilité. C'est ainsi une dizaine d'arrêts par an qui sont rendus accessibles.

Entre 2023 et 2024, le taux de clients bénéficiant d'un arrêt accessible est en légère baisse, malgré une augmentation du nombre d'arrêts accessibles au global. Cette évolution est principalement liée à une augmentation de la fréquentation du réseau et à un changement de périmètre. Désormais l'ensemble des arrêts des lignes scolaires est intégré à la mesure.

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, AllôNaolib, naolib.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.

A fin 2024, 69 667 personnes, toutes tranches d'âges confondues, bénéficient de la tarification solidaire transport, **soit une évolution de + 4 % par rapport à 2023**. La réduction tarifaire pouvant aller jusqu'à la gratuité représente 41% du total des formules illimitées.

Parallèlement, des tarifications solidaires "stationnement" et "vélo" ont vu 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. A compter de mai 2023, Nantes Métropole a 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.

69 667

abonnés bénéficiaires en 2024
67 019 en 2023, 60 896 en 2022

soit 41%

de l'ensemble des abonnés FIL en 2024
40,2% en 2023 et 38,1% en 2022

AXE PRIORITAIRE

Lutter contre l'accidentologie

En 2024 les véhicules de la Semitan ont parcouru 22,563 millions de km 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**.

La sécurisation des infrastructures

La démarche de la Semitan et de Nantes Métropole est de faire en sorte que les aménagements soient toujours plus lisibles et compris par les usagers.

Les analyses servent de base dans la conception des projets neufs pour **optimiser la sécurité des aménagements au-delà de leur stricte conformité réglementaire**.

Pour les aménagements existants, des instances permettent de réfléchir à des améliorations au niveau des points les plus accidentogènes. Les actions sont priorisées en concertation avec Nantes Métropole et en fonction de l'analyse de l'accidentologie.

La prévention auprès des principales parties prenantes

- Auprès du grand public avec notamment une **campagne annuelle de sensibilisation du public à la sécurité** aux abords des lignes et des véhicules de transports en commun. La campagne de 2024 s'est déroulée en février avec un rappel en novembre. Les thématiques abordées portaient sur la sécurité des piétons lors des traversées, les risques de chute des voyageurs lors des freinages, et pour les cyclistes les risques liés aux angles morts. Les messages, par l'emploi de la première personne et d'un « merci ! », avaient également l'objectif d'interpeller l'usager sur les difficultés des conducteurs à gérer ces situations stressantes.
- Auprès des cyclistes. En 2024, la Semitan a accueilli pour la première fois le Vélotour, un parcours de visites de sites en vélo organisé par Nantes Métropole et l'association

Vélotour. Cet événement a permis de sensibiliser 4200 cyclistes de la Métropole aux risques liés à la gorge du rail et aux angles morts.

- 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 et s'est poursuivi en 2024. 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.

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.

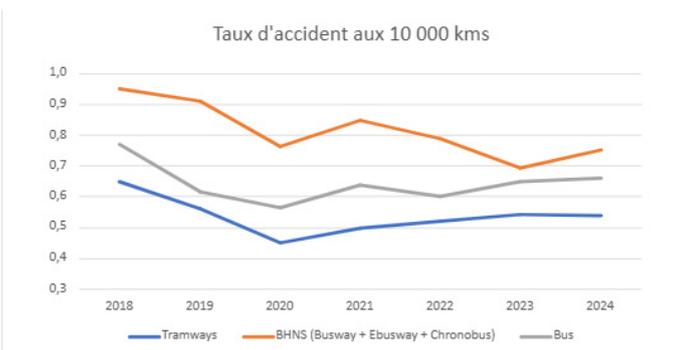
Suite aux différents comités accidentologie, il a été identifié la baisse de vigilance des conducteurs après environ 5 à 6 mois de pratique. En conséquence, la formation centrée sur le retour d'expérience pendant cette période (pour faire une pique de rappel) a été décalée.

Le graphique ci-contre représente le taux d'accident aux 10 000 km selon le mode de transport. Sont comptabilisés les collisions (de toute nature, y-compris contre des obstacles ou objets présents sur les voies) et les accidents de voyageurs (principalement des chutes dans les véhicules lors des freinages appuyés ou lors des montées et descentes, ainsi que des coincements dans les portes). Les accidents concernant les affrétés ne sont pas comptabilisés pour ne pas biaiser les données car leur connaissance par la Semitan est incomplète.

La catégorie de véhicule la plus accidentogène est le bus à haut niveau de service (BHNS). D'une performance proche de celle d'une ligne de tramway, ces lignes ne bénéficient pas d'autant d'infrastructure en site propre intégral ce qui augmente les interactions avec les tiers.

Le taux d'accident des bus est en légère augmentation depuis 2019, avec un minimum atteint en 2020 (année Covid).

Celui du tramway est également en légère augmentation depuis 2021 mais il s'est stabilisé en 2024 comparativement à 2023.



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 des achats, la conformité aux règles de la commande publique, la traçabilité des engagements, le suivi des 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.



La hausse des salaires, le retour de l'inflation, **l'envolée et la forte volatilité des prix de l'énergie (GNV et électricité) et les surcoûts d'affrètement** ont eu un impact important depuis 2023 sur les dépenses de l'entreprise et sur l'équilibre économique de la Délégation de Service Public.

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

- **Sensibilisation et accompagnement des responsables budgétaires** participant au processus de Performance Economique 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.
- **Suivi renforcé 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.
- **Suivi renforcé des dépenses d'énergie**, révision de la stratégie d'achat de l'énergie avec Nantes Métropole et **poursuite du plan de sobriété énergétique**.

Par ailleurs, le **département achats** créé à l'automne 2022 traite de tous les achats d'exploitation de l'entreprise de plus de 40 K€. Ce nouveau département vise à renforcer **la qualité des achats, à optimiser les dépenses et à garantir la parfaite conformité aux règles de la commande publique**. En 2024, la Semitan a initié un travail de rédaction de sa politique et de sa stratégie achats.

La Semitan a poursuivi la **refonte de son système d'information finance**. 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**. L'année 2024 a été consacrée à la mise en production des **modules comptables et budgétaires**.

Dans le cadre du déploiement de sa politique d'achats responsables, la Semitan a rédigé fin 2023 sa **Charte Fournisseurs Responsables**. Cette charte définit les principes fondamentaux de la relation commerciale, sur le plan éthique et durable, avec les fournisseurs et prestataires, et leurs sous-traitants, **dans le respect des réglementations applicables et des engagements de la Semitan en matière de RSE**. Cette charte est disponible sur le site internet (<https://www.semitan.fr/fr/publications> ou <https://www.semitan.fr/fr/marches-publics>) et est mentionnée dans nos nouveaux documents contractuels.

La stratégie 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, des engagements RSE communs et l'innovation**. La Semitan a ainsi défini deux axes prioritaires : « **Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes** » et « **Déployer une politique d'achats responsables** ».

AXE PRIORITAIRE

Agir avec loyauté et éthique envers nos parties prenantes

Les achats

La performance de la Semitan se traduit notamment à travers l'organisation de ses achats. Une politique générale d'achat, formalisée à l'échelle de l'entreprise et connue de l'ensemble des parties prenantes, permet de renforcer un achat de qualité tout en maintenant d'une part la continuité d'un service public optimum et sécuritaire et d'autre part les coûts associés.

La Semitan s'est dotée d'une nouvelle organisation, avec la création du département achats, pour professionnaliser la fonction achat.

La Semitan va maintenant s'atteler à développer, à rédiger et à déployer une politique d'achat ambitieuse, lisible et compréhensible au service de la Semitan et de ses usagers. Elle doit être connue de l'ensemble des parties prenantes de l'acte d'achat.

Cette politique doit servir de cadre à la définition et la mise en œuvre des stratégies achats pour répondre à l'enjeu principal de la performance globale de l'entreprise et également aux objectifs du SPASER (Schéma de Promotion des Achats publics Socialement et Ecologiquement Responsables) qui sera bientôt adopté.

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.

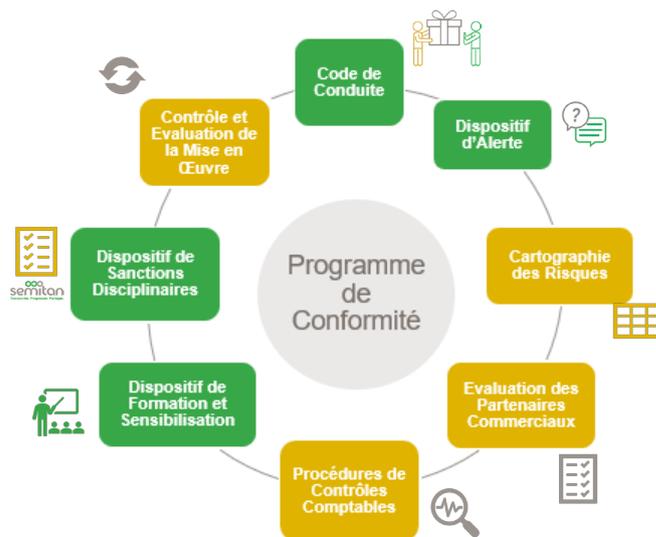
La Charte de Déontologie rappelle notamment que le programme de conformité Loi Sapin II est un dispositif qui s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et de contrôle permanent, et dont la réussite repose sur l'appropriation par tous des comportements à proscrire et ceux à adopter dans les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

Un dispositif d'alerte interne (accompagné d'une procédure de signalement mise à disposition des salariés et des parties prenantes) 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 400 personnes) bénéficie depuis fin 2020 de séances de formation et de sensibilisation en présentiel, 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.

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 :

92,1 % en 2024 en cumulé depuis 2020
(92% en 2023 et 94% en 2022 en cumulé depuis 2020)

Les séances de formation se poursuivent en 2025 pour les nouveaux salariés et les agents en mobilité interne. Un projet de module e-learning, afin de sensibiliser l'ensemble des salariés aux risques de corruption et favoritisme, est à l'étude.

AXE PRIORITAIRE

Déployer une politique d'achats responsables

Un achat se doit d'être responsable, sur l'aspect social, avec le développement du processus de l'insertion sociale et professionnelle de travailleurs handicapés ou défavorisés, sur l'aspect économique en développant les achats auprès des TPE-PME et des acteurs de l'économie sociale et solidaire, sur l'aspect environnemental, en privilégiant les achats tendant à réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre, en mettant l'accent sur les achats innovants, le cycle de vie et la durabilité des produits.

Telles sont les ambitions de la Semitan,

« **Consommer autrement et responsable** ».

Mise en place du SPASER :

La loi Industrie Verte d'octobre 2023 impose à tout acheteur soumis au code de la commande publique et dont les dépenses annuelles sont supérieures à 50 millions d'euros de disposer d'un **Schéma de Promotion des Achats publics Socialement et Écologiquement Responsables (SPASER)**.

Pour garantir la réussite de cette démarche, la Semitan a donc fait appel, après consultation, à l'agence Déclic, pour l'accompagner dans l'élaboration, la rédaction et la mise en œuvre de son SPASER.

Celui-ci viendra s'appuyer sur les démarches de la Semitan dans la continuité des actions menées dans le SPAR (Schéma de Promotion des Achats Responsables) actuel, et des orientations prises dans ce domaine sur le territoire métropolitain.

Le SPASER de la Semitan fixera les orientations en matière d'achats responsables, qui seront déclinées opérationnellement. Il comportera des objectifs cibles à atteindre et des indicateurs précis, facilement mesurables.

Les axes envisagés concernent, notamment, les thématiques suivantes :

- Un achat soutenant la préservation de l'environnement (privilégier les achats tendant à réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre particulièrement de nos matériels roulants, contribuer à réduire et valoriser nos déchets, prendre en compte la durabilité d'un produit, son cycle de vie, ...)
- Un achat soutenant le tissu économique (développer et consolider les achats auprès de TPE-PME, promouvoir et valoriser les pratiques RSE des fournisseurs, ...)
- Un achat soutenant l'inclusion et l'égalité dans

l'emploi (contribuer à l'insertion professionnelle de personnes en difficulté et développer les achats auprès du secteur du handicap, ...)

Une gouvernance dédiée sera mise en place pour piloter cette démarche, assurer le suivi des indicateurs et animer la politique d'achats responsables au sein de la Semitan.

Avec la mise en œuvre opérationnelle du SPASER prévue courant 2025, la Semitan réaffirme son ambition : consommer autrement, consommer responsable.

Un nouveau plan de formation :

Dans le cadre de cette politique ambitieuse, la Semitan a souhaité déployer un plan de formation interne adapté à ses besoins, en matière de commande publique, destiné à acculturer l'ensemble des salariés à ces règles spécifiques. Ainsi, un travail a été réalisé avec le service Formation pour créer des formations sur mesure.



La Semitan Academy, plateforme de e-learning lancée début 2024, propose ainsi un parcours de sensibilisation à la commande publique avec des modules pratiques. Le département Commande Publique a développé, en collaboration avec le service Formation, un module intitulé : "Sensibilisation aux marchés publics – Deviens un super-Acheteur !". Ce module de 30 minutes, enrichi d'un motion design explicatif, est désormais accessible à tous les salariés depuis avril 2024 et a déjà été réalisé par 120 collaborateurs.

Ce module e-learning aboutit pour les personnes qui achètent le plus, à une formation obligatoire d'une journée. Une centaine de personnes ont pour le moment été identifiées. Ces journées de formations ont lieu en présentiel, à raison d'une par mois, et par groupes de 8 personnes maximum.

Une « formation test » a été réalisée courant juin pour valider le déroulé pédagogique de la formation et celles-ci ont été lancées de façon officielle à compter du 28 août 2024.

L'ensemble des salariés de la Semitan ont été informés de la mise en place de ces nouvelles formations, par le Flash info sur l'ouverture de la plateforme la Semitan Academy suivi d'un article spécifique dans notre journal NEWS de mai 2024, avec la visualisation possible d'un motion design.



Indicateurs de suivi et objectifs 2024 :

Pour l'année 2024, les indicateurs de performance retenus sont les suivants :

- Un indicateur de suivi du nombre d'heures d'insertion des personnes éloignées de l'emploi réalisées dans les marchés publics sur une année (données sur la base de la déclaration de Nantes Métropole). Pour 2024, celui-ci a atteint 24 458 heures d'insertion réalisées versus 18 357 heures réalisées en 2023. Le détail de cet indicateur est joint en annexe du présent document.
- Un indicateur 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 ».

Depuis décembre 2023, la Semitan s'est engagée à lancer 100% de ses marchés supérieurs à 40 000 € HT avec un critère ou une clause éco-responsable.

63,7%

Part de marché éco-responsable 2024
40,2 en 2023 et 46,8% en 2022

Sur 2024, nous pouvons donc noter que sur l'ensemble des marchés notifiés sur l'année, 63,7% disposent de ce critère ou de cette clause. La différence entre l'objectif affiché de 100% et la réalisation de 63,7% de marchés éco-responsables en 2024 s'explique par la différence entre le nombre de marchés lancés et le nombre de marchés notifiés. En effet, en 2024, la Semitan a notifié beaucoup de marchés lancés en 2023, avant le 1er décembre, date d'officialisation du process. Les marchés négociés lancés sans publicité ni mise en concurrence préalable ne sont pas concernés, et certains accords-cadres à marchés subséquents dont

les règles ont été définies avant le 1er décembre 2023, aboutissent à la conclusion de marchés subséquents sur ces anciennes règles encore aujourd'hui. Il faut attendre leur renouvellement pour avoir des critères ou des clauses éco-responsables.

Nous pouvons constater que la Semitan a notifié quelques marchés de plus par rapport à 2023 (+5,6%).

ANNEXE 1

Note méthodologique DPEF 2024

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 :

- Gestion du réseau de transport de l'agglomération nantaise dans une approche multimodale (contrat de DSP, intégrant les activités affrêtées)
- Développement et gestion du patrimoine (la maîtrise d'ouvrage déléguée, le développement et la rénovation du réseau, des bâtiments, matériels roulants et systèmes informatiques, la maintenance et l'achat de matériels roulants)
- Expérience client et coordinateur des mobilités : ce métier regroupe les activités de la relation client, de l'ingénierie de l'offre, de l'innovation servicielle, du marketing et du digital.

Les données publiées sont les données consolidées sur l'exercice civil du 1er janvier au 31 décembre 2024. Les contrats pris en compte dans le nombre des effectifs sont les agents titularisés, CDD hors alternants, contrats de professionnalisation conducteur.

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

Le Service RSE pilote un groupe de travail interne, composé de représentants des directions, supervise l'avancement des plans d'action et le calcul des indicateurs durables et en 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 de ses indicateurs de performance durable.

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 prenançantes.

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, la matrice de matérialité a été actualisée et de nouveaux risques ont été identifiés.

En 2024, une analyse de double matérialité a été initiée mais n'est pas intégrée dans ce document.

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. Ils sont centralisés et analysés par le service RSE.

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.

5- Les indicateurs de performance KPI's (Key Performance Indicator)

Libellé KPI's	Description
Nombre de candidatures reçues pour le métier de conducteur	Périmètre Semitan. Nombre de candidatures (CV) reçues pour le poste de conducteur de bus en CDI sur une année
Taux de titularisation des nouveaux embauchés	Périmètre Semitan. Nombre de personnes embauchées en N-1 titularisées dans l'année N/Nombre de personnes embauchées dans l'année N-1
Nombre de salariés accompagnés par l'entreprise	Périmètre Semitan. Nombre de salariés ayant été accompagnés au moins une fois dans l'année N
Pourcentage masse salariale consacrée à la formation	Périmètre Semitan (Coûts de l'effectif formé + coûts pédagogiques)/coûts salariaux (hors indemnités activité partielle) .
Nombre de salariés bénéficiant du télétravail	Périmètre Semitan. 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. Périmètre Semitan.
Part des bus à faibles émissions Semitan et affrétés	Périmètre : parc bus Semitan, hors TPMR (Transport de personnes à mobilité réduite) Bus à faibles émissions de catégorie 1 + catégorie 2. Intégration des véhicules affrétés en 2022 - Périmètre : Bus Semitan hors affrètement, hors véhicules moins de 7m, hors bus école.
Emissions liées au transport	Périmètre : ensemble réseau (Semitan et affrétés, hors TPMR et véhicules de service) - Trajet moyen : 6 km. voyageur - Expression en kg CO ₂ /km et g CO ₂ /km.voyageur. Source de la donnée "trajet moyen" : Enquête Déplacements Grand Territoire 2015 (Nantes Métropole) - AJURAN. Facteurs d'émission utilisés (bilan Empreinte Carbone Ademe) : - Electricité pour les véhicules Semitan (fournisseur Volterres) : 0,027 kgCO ₂ /kWh (hors émissions liées à l'amont) / Electricité pour les affrétés : Facteur d'émissions de l'électricité du mix français : 0,058 kgCO ₂ /kWh - Gaz naturel GNC routier : 0,23 kgCO ₂ /kWh - Gazole routier : 3,1 kg éq CO ₂ /L ; 0,319 kg éq CO ₂ /kWh PCI. Gazole maritime : 3,05 kg éq CO ₂ /litre. A noter : une part significative du scope 1, 2 et 3 du bilan carbone BÉGES (21%) est issu de données collectées auprès des affrétés pour lesquelles la Semitan ne procède pas à des vérifications ni sur la méthode utilisée ni sur les résultats. Près des 3/4 des kilomètres parcourus sur le réseau Naolib TC sont réalisés avec des véhicules Semitan.
Indicateur Numérique Responsable Durée de vie moyenne des équipements informatiques	Périmètre : Ensemble des matériels informatiques de la Semitan. Expression en année. Source de la donnée : Logiciel de gestion de parc ISIPARC. Calculée sur la liste des équipements sortis dans l'année N. Mode de calcul : Différence entre la date de livraison et la date de sortie de stock puis calcul d'une moyenne par catégorie de matériel.
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. Évènements signalés par le personnel Semitan et affrétés
Taux d'accidents aux 10 000 kms	Nb d'accidents avec ou sans collision y compris chutes / nb kms parcourus, ventilation par mode (périmètre : lignes Semitan)
Part du personnel cible formé au dispositif anti-corruption	Nb personnes cibles formées au 31/12/N / Nb personnes cibles (personnel cadre, maîtrise (hors Direction exploitation, sauf les responsables contrôle), agents d'exécution dont les fonctions sont jugées à risques (accueil, compatibilité, Commande Publique, Espace Mobilité), 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 principaux engagements RSE, la Semitan contribue à 11 des 17 Objectifs de Développement Durable.

Enjeux développement durable ODD	Principaux Risques / Opportunités compte-tenu de l'activité de la Semitan	Axes RSE matériels pour la Semitan	Indicateurs de performance liés aux axes matériels (KPIs)	Cible	Résultats				
					2020	2021	2022	2023	2024
	- 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	Nombre de candidatures reçues pour le métier de conducteur de bus Taux de titularisation des nouveaux embauchés	---	---	---	523	1035	1310
	-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	Nombre de salariés accompagnés par l'entreprise	---	---	---	5	20	16
	- 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	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	---	5,42%	5,09%	4,86%	5,26%	5,66%
	- 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	Part des bus semitan à faibles émissions Part des bus (semitan+affrétés) à faibles émissions Emissions liées au transport <i>en kgCO₂/km</i> <i>en kgCO₂/km voyageur</i>	100% en 2025	100%	99%	99%	99%	100%
	- 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	Durée de vie des matériels informatiques : Ordinateur portable et fixe Ecrans	---	---	---	---	9,4 ans	7,3 ans
	- Discrimination pour certaines catégories de population (PMR, faibles revenus...)	Adapter l'offre de mobilité pour tous	Taux de véhicules accessibles Part des clients voyageant à partir d'1 arrêt accessible Part des abonnés FIL bénéficiant de la tarification solidaire	100%	99,6%	99,7%	99,7%	99,7%	100,0%
				non définissable	39,8%	39,0%	38,1%	40,2%	41,0%
	- Augmentation de l'insécurité dans les transports - Sérénité des relations de travail et commerciales	Sécuriser les transports	Nombre d'atteintes aux biens et aux personnes	---	3 982	4 379	3 342	3 579	3 870
	- Accidents de circulation blessant les voyageurs ou les tiers	Lutter contre l'accidentologie	Taux d'accident aux 10 000 kms	TW <=0,55 BHNS <=0,80 Bus <=0,60	0,45 0,76 0,56	0,50 0,85 0,64	0,52 0,79 0,60	0,54 0,69 0,65	0,54 0,75 0,66
	- Ne pas être exemplaire en tant qu'acteur public	Agir avec loyauté et éthique envers les parties prenantes	Part du personnel cible formé au dispositif anti-corruption (en cumulé)	100% en 2022	---	65%	94%	92%	92,1%
	- Travailler avec des fournisseurs non exemplaires entrainant des risques financiers et une dégradation de l'image de marque	Déployer une politique d'achats responsables	Part de marchés éco-responsables	100% en 2026	38,1%	47,2%	46,8%	40,2%	63,7%

ANNEXE 3

Bilan de la clause sociale - SEMITAN 2024

(données sur base de la déclaration de Nantes Métropole)

Réalisation : Odile MICHEL
Mission clauses sociales
Direction Economie & Emploi Responsables
21/03/2025

LA CLAUSE SOCIALE



Opérations	Nature	Etat	Nb heures réalisées	dont heures formation
BABINIERE INFRASTRUCTURES CONNEXION LIGNES 1 & 2 (MT 2 à MT 10)	Travaux	En cours	4259,50	0
NETTOYAGE DES VEHICULES ET INSTALLATIONS DE LA SEMITAN	Service	En cours	9473,61	54
Maintenance des réseaux d'assainissement et dératation	Service	En cours	808,35	0
ENTRETIEN COURANT DES APPAREILS DE VOIE TRAMWAY	Service	En cours	203,00	0
COMMUNICATION 360° SEMITAN	Service	En cours	133,00	0
BABINIERE BATIMENT CETEX CONNEXION L1 L2 (MTB)	Travaux	En cours	5144,22	298,25
RENOVATION LIGNE 2 QUAI DE VERSAILLES PLACE DU CIRQUE MOTTE ROUGE (RE2QV)	Travaux	Terminé	1315,75	0
BABINIERE P+R CONNEXION LIGNE 1-2 PHASE 2 PARKING RELAIS EN OUVRAGE (MTB01 à MTB10)	Travaux	En cours	1769,50	0
MESURES ET ANALYSES DE LA QUALITE DE SERVICE SUR LE RESEAU SEMITAN	Service	En cours	221,97	0
MOE VERTONNE 1 BIS - EXTENSION CETEX ET REMISAGE POUR BUS ELECTRIQUES	Service	En cours	0,00	0
CONCEPTION, DEVELOPPEMENT, HEBERGEMENT ET MAINTENANCE D'UNE SOLUTION NUMERIQUE DE VENTE ET D'INFORMATION MULTIMODALE	Service	En cours	100,46	0
SERVICE DE MICROMOBILITES (TROTINETTES ET VELOS ELECTRIQUES)	Service	En cours	622,00	90
SECURISATION DES SITES DE LA SEMITAN	Service	En cours	406,77	0
Total			24 458,13	442,25

24 458 heures réalisées

72 personnes bénéficiaires

13 opérations concernées
4 en travaux
9 en service
(avec 1 marché réservé)

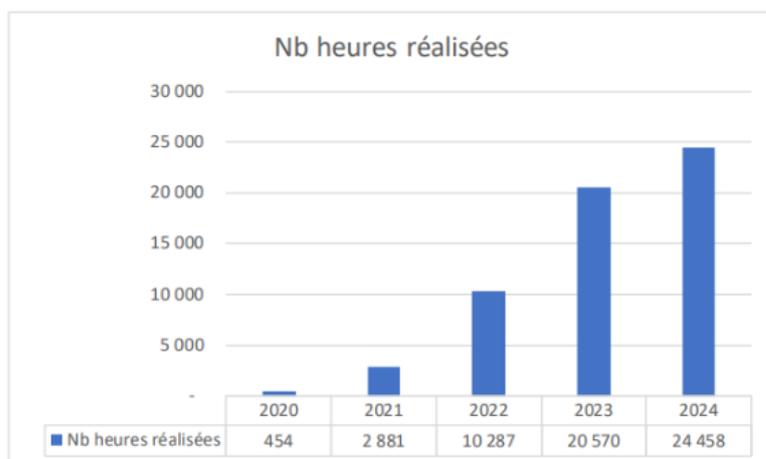
Modalités de mise en oeuvre

- 23 entreprises engagées dans la démarche
- 72 personnes en parcours d'insertion ont travaillé dans le cadre de vos marchés clausés (hors lot réservé)
- sur 79 contrats de travail :
 - 19 embauches directes en entreprise (dont 6 DCI et 8 CDD)
 - 6 contrats de professionnalisation ou d'apprentissage qui se verront délivrer un diplôme à l'issue de leurs parcours
 - 50 contrats de travail temporaire d'insertion
 - 3 CDD d'insertion (délivrés par une entreprise d'insertion)

Public bénéficiaire

- 72 personnes en parcours d'insertion ont travaillé dans le cadre de vos marchés (hors lot réservé)
- 86% des personnes ont un niveau de formation inférieur ou égal au CAP / BEP
- 29% sont des jeunes de - 26 ans
- 49% sont des habitants des quartiers prioritaires ou domiciliés au CCAS
- 19% sont des demandeurs d'emploi de longue durée

Evolution des heures d'insertion réalisées grâce aux opérations de la SEMITAN sur les 5 dernières années



**Depuis 2020,
58 649 heures
d'insertion
réalisées
en cumulé**

La SEMITAN en 2024 : un engagement qualitatif et toujours innovant dans le développement des clauses sociales

La systématisation de la démarche insertion dans les achats a permis :

- de poser des réflexions sur des nouvelles filières (construction de bus)
- de développer l'application des clauses sociales dans le secteur numérique et de MOE
- d'appliquer la clause d'insertion en critère de sélection des offres dans un marché de travaux
- d'innover en appliquant une clause d'insertion sur un marché de micro mobilités

L'anticipation sur l'intégration des clauses sociales dans les grands projets métropolitains : développement des Nouvelles Lignes de Tramways.

semitan

Transporter. Progresser. Partager.

