

2023

RAPPORT
D'ACTIVITÉS





Olivier Le Grontec
Directeur Général
de la Semitan

Que retenir de l'année 2023 ?

Olivier Le Grontec : Les bonnes nouvelles ! La fréquentation du réseau progresse de mois en mois. Nous allons bientôt dépasser la fréquentation que nous avons en 2019. C'est la preuve que les habitudes de déplacement changent et que les habitants, quand ils le peuvent, quittent petit à petit leur voiture individuelle pour les transports en commun, les mobilités douces ou le covoiturage.

Autre bonne nouvelle de 2023 : le lancement de la nouvelle marque mobilité de Nantes métropole : Naolib. Cette nouvelle identité regroupe l'ancienne marque commerciale de la Semitan : Tan mais aussi les parkings, les vélos en libre-service, le covoiturage et l'autopartage. La Semitan a, de façon engagée, porté cette nouvelle marque que nous déployons sur tous nos supports de communication et nos véhicules mais aussi en ayant conçu une nouvelle application, un nouveau site internet et un centre de relation clients « Allo Naolib ». Plus largement, toute l'entreprise travaille à une intermodalité sans couture destinée à faire baisser la part modale de la voiture. Naolib illustre de manière concrète le rôle de coordinateur des mobilités de la Semitan.

Je citerais également les travaux et grands projets que nous avons portés et continuerons de porter en 2024.

14 rames de tramway nouvelle génération vont arriver sur le réseau en 2024. C'est le fruit de plusieurs années de travail, de concertation avec des usagers et nos conducteurs.

En 2023, nous avons aussi poursuivi les travaux de Babinière avec un nouveau Cetex bien entendu mais également le prolongement de la ligne 1, un nouveau P+R, un pôle d'échanges multimodaux.

L'année passée, Nantes a accueilli la coupe du monde de rugby. Nous avons pour assurer la bonne organisation mis en place un dispositif spécial de transport en commun



et organisé l'information des spectateurs. La Semitan a transformé l'essai ! Nous saurons être au rendez-vous des prochains Jeux Olympiques.

En 2023, la Semitan a engagé également un travail sur son organisation pour la rendre plus performante et en capacité d'aborder sereinement les évolutions et les enjeux à venir en termes de mobilité, de ressources humaines et d'excellence opérationnelle.

Quels sont les grands projets 2024 ?

Olivier Le Grontec : Nous continuerons cette année les grands projets comme le développement de nouvelles lignes de transport. Nous pilotons, pour le compte de Nantes Métropole, toutes les études, le lancement de 42 marchés publics et bien entendu les travaux. Ce projet XXL, c'est plus de 3 ans de travaux et d'aménagements de trois nouvelles lignes de tramway et de e-busway. Il s'agit ni plus ni moins de la plus importante opération de transports en commun de ces 15 dernières années.

En 2024 nous engageons de nombreux projets petits et grands. Parmi ceux-ci, je citerais le « conducteur connecté » qui permettra à chacun sur un terminal fourni par l'entreprise d'avoir toutes les données et informations utiles à son métier. Nous poursuivons aussi notre programme BILL-IV-MOB (Billetique, info voyageurs et mobilité) qui va complètement rénover nos outils digitaux et simplifier les parcours clients. Il concerne notamment la gestion centralisée de l'information voyageur et le remplacement du ticket papier par le billet sans contact.

Je pense aussi à l'acquisition de nos futurs bus électriques. Au moins 50 % des nouveaux bus acquis à partir de 2025 seront électriques. Nous nous y préparons en adaptant certains de nos dépôts à pouvoir assurer leur recharge électrique.



Que retenir de 2023 ?

Pascal Bolo : Assurément le lancement de Naolib. Il était nécessaire de doter notre agglomération d'une identité unique de mobilité que la Semitan porte et développe. Elle illustre parfaitement le rôle de coordinateur des mobilités de l'entreprise. La montée en puissance de Naolib sera progressive pour l'intégration la plus complète possible de toute l'offre mobilité à disposition, et de nouveaux services associés à cette identité verront le jour.

Durant cette année 2023, je noterai aussi la poursuite des travaux du Cetex de Babinière. Il va permettre le remisage, l'entretien et la réparation des nouvelles rames Citadis.

Avec ce Cetex, on travaille également au prolongement de la ligne 1 de Ranzay à Babinière, à la construction d'un parking-relais de 450 places et d'un pôle d'échanges multimodaux. Ce chantier d'envergure illustre bien la capacité de la Semitan à conduire, dans les délais et le respect des budgets, les mandats confiés par Nantes Métropole. C'est aussi le cas des chantiers de rénovation annuels, de l'acquisition de nouveaux véhicules, comme les nouvelles rames Citadis, et plus globalement de tous les mandats.



Pascal Bolo Président de la Semitan

La sécurité est une de vos préoccupations. Que pouvez-vous en dire ?

Pascal Bolo : Elle s'améliore ! Les chiffres en attestent. Bien entendu la sécurité de nos salariés et clients demeure une préoccupation constante à la Semitan et à Nantes Métropole et l'on ne peut se satisfaire d'une embellie. Il nous faut donc continuer dans la voie empruntée avec l'Unité Métropolitaine des Transports en Commun (nouvelle appellation de la Police Métropolitaine des Transports en Commun) et l'ensemble des polices qu'elle soit municipale, nationale ou de Gendarmerie.

Quel regard portez-vous sur l'entreprise et ses salariés ?

Pascal Bolo : Je constate depuis longtemps que la Semitan et ses salariés sont sans cesse en capacité de se réinventer, de répondre aux nouveaux défis et de s'adapter aux enjeux. Je suis un président fier de cette entreprise tellement utile au territoire et ses citoyens.

Directeur de la publication : Olivier Le Grontec **Rédaction et coordination** : Murielle Bréheret et Benoît de Vasson **Crédits photos** : Christiane Blanchard, Valéry Joncheray, Jean-Dominique Billaud, Richez Associés, Agence Mathilde Design, RCP DESIGN GLOBAL/WHOISRENO, Nantes Métropole, LVAN, équipes Semitan • Juin 2024

NANTES MÉTROPOLE

7^e agglomération
de France

24 communes
desservies par
le réseau Naolib

Nantes 6^e ville
de France

524 km²
surface

2,3 millions
de déplacements
quotidiens

22 000 ha
urbanisés



La population urbaine


365 000
emplois

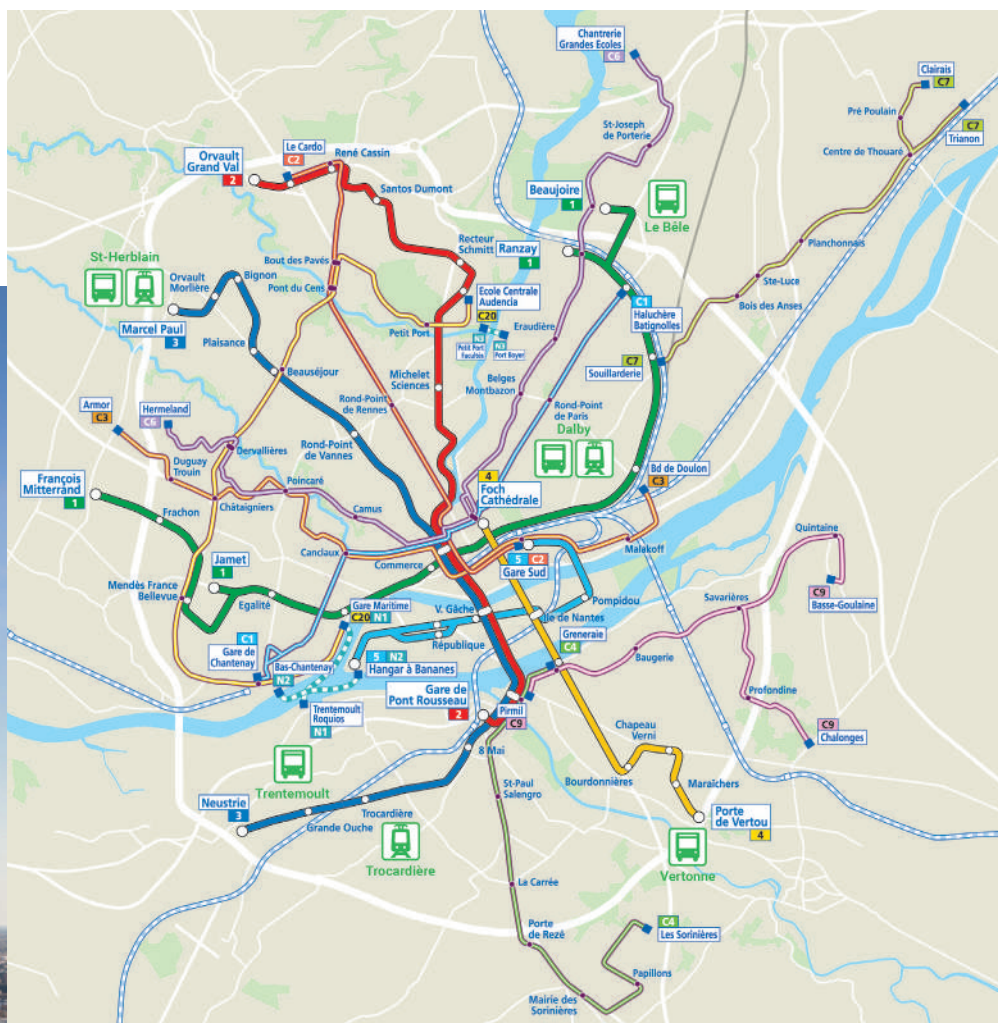

68 000
étudiants


677 900
habitants



LE RÉSEAU EN 2023

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



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

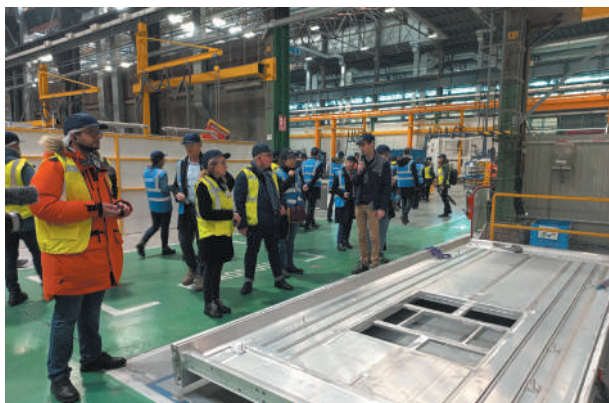
Les activités de la Semitan

Exploitant du réseau de transport de l'agglomération nantaise.

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

Coordinateur des mobilités du territoire métropolitain.

LES FAITS MARQUANTS



Les grandes dates du nouveau tramway

Nantes Métropole a confié à la Semitan l'acquisition d'une 4^{ème} génération de tramway. Cette acquisition répond aux enjeux de la métropole en matière de mobilité et de transition énergétique. Les nouveaux tramways viendront progressivement remplacer les rames TFS d'Alstom (Tramways Français Standard) en circulation sur le réseau depuis 1985 et accompagner le développement du réseau (prolongement à Babinière et futures lignes 6 et 7).

2022

Mars à octobre : construction du premier tramway dans les ateliers d'Alstom à Aytré près de la Rochelle.



2023

Février : le tramway Citadis est dévoilé en présence de la presse, des élus, des partenaires du projet sur le site d'Aytré.

Mars : les formateurs internes de la Semitan sont initiés à la conduite et aux caractéristiques techniques de la rame Citadis à Aytré par les équipes d'Alstom.

10 mai : la première rame arrive à Nantes en convoi exceptionnel de deux camions.

5 juin : le premier essai de nuit est effectué entre 21h30 et 23h. Ils se poursuivront jusqu'en août.

9 juin : lors d'une conférence de presse, la nouvelle identité des mobilités de Nantes Métropole, Naolib, est révélée sur ce tramway.

1^{er} juillet : le tramway Citadis est présentée au grand public en statique au Cetex (Centre technique et d'exploitation) de Dalby à Nantes.



17 septembre : pendant les journées du Patrimoine, les rames de toutes les générations ont été réunies. La « Mékarski » à air comprimé prêtée par le Musée de des Transports Urbains de France à Chelles, la motrice électrique 144, la TFS d'Alstom, l'Incentro de Bombardier, l'Urbos de CAF et la Citadis d'Alstom. 2200 visiteurs y ont participé.

Octobre à décembre : des rectificatifs techniques sont apportés par Alstom sur l'un des éléments du tramway. De nouveaux essais et son homologation sont programmés ensuite. Fin 2024, 14 rames seront mises en circulation.

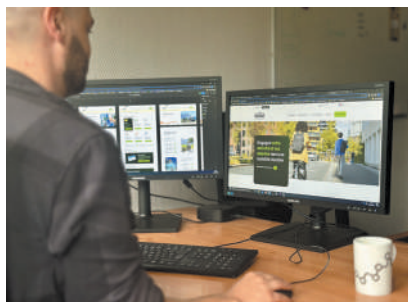
La suite : plus de 600 conducteurs et agents de maîtrise sont formés au printemps 2024 pour une mise en service commerciale en avril. Les anciennes rames Alstom première génération partent progressivement de Nantes concomitamment à la réception des nouvelles, pour être démantelées et recyclées par une entreprise spécialisée.



Naolib : une nouvelle identité pour les mobilités et le futur des voyageurs

Un des enjeux mené cette année par la Semitan en tant que coordinateur des mobilités : accompagner Nantes Métropole dans le déploiement de sa nouvelle identité mobilité multimodale Naolib auprès du grand public mais aussi des entreprises/salariés du territoire métropolitain, pour faciliter les déplacements de tous, habitants comme visiteurs (son déploiement : Cf. page 12). Celle-ci regroupe à présent le réseau des transports publics, les vélos en libre-service bicloo et les parkings (Effia et NGE).

Son deuxième enjeu est celui du positionnement de l'entreprise, pour passer d'opérateur de transports publics à celui des mobilités, et répondre à ces objectifs : construire une plus forte complémentarité des services de mobilité en facilitant et en simplifiant le parcours usager, promouvoir la multimodalité en passant d'une logique de mode à une logique d'usage et accompagner les ambitions de la métropole vers un changement de comportement des usagers de l'espace public. Pour cela, la Semitan mène depuis 2022 un programme composé de trois volets et qui se concrétisera entre 2024 et 2025 :



► **L'information voyageurs** pour homogénéiser l'information diffusée aux clients sur les différents canaux, fiabiliser l'information en situation perturbée, donner l'information multimodale la plus complète et répondre aux obligations des directives européennes et de la loi d'orientation des mobilités.

► **La billettique** pour traiter l'obsolescence des distributeurs et la fin du ticket papier Edmonson, capitaliser sur l'offre d'abonnement (illimitée et sur-mesure) et la carte Mobilité Naolib en tant que support multimodal, renforcer l'offre des solutions dématérialisées tout en préservant l'inclusion sociale et assurer l'interopérabilité régionale.

► **Le compte mobilité unique** pour proposer un portail unifié pour tous les modes, centraliser la souscription à tous les services de mobilité, faciliter l'accès à toutes les informations du client (factures, modifications des infos personnelles, etc.).

La visite du comité bus de l'UITP

Du 6 au 8 novembre 2023, la Semitan et Nantes Métropole ont eu le plaisir de recevoir la délégation internationale du comité bus de l'UITP (Union internationale des transports publics). Celui-ci se réunit régulièrement dans l'année dont deux fois en présentiel dans un réseau de transports ou une ville membres de ce comité. Le réseau de Nantes en fait partie sous l'égide de Stéphane Bis, directeur du Développement et du patrimoine à la Semitan et membre de ce comité bus de l'UITP depuis plus de 20 années.

Avec un programme riche de discussions et d'expériences, le parcours de la ligne 4 et ses e-Busways et la visite de leur centre technique à Vertou, la découverte en bus des aménagements réalisés sur les lignes chronobus pour leur performance commerciale, et le dernier jour, la visite de l'usine Heuliez-Bus – Iveco Group à Rorthais (Deux-Sèvres).



LES FAITS MARQUANTS

Coupe du Monde de Rugby : une mobilisation XXL, un résultat XXL !

Essai transformé !

Quatre matchs étaient organisés à Nantes entre septembre et octobre dans le cadre de la Coupe du Monde de Rugby. La Semitan a été associée à cet événement pour mettre en place un dispositif particulier pour gérer l'affluence des supporters aux stations et pôles d'échanges et pour équilibrer les charges des passagers sur le tramway notamment de la ligne 1. Des renforts de cette ligne, ainsi que la ligne chronobus C6 ont été programmés pendant ces événements pour favoriser les déplacements en transports en commun entre le village Rugby installé sur l'île de Nantes, le centre-ville et le stade de la Beaujoire.



L'information client a été particulièrement renforcée au moment des matchs et en plusieurs langues : dans les véhicules avec des annonces sonores, aux abords des stations avec de la signalétique et les systèmes d'information dynamique, mais aussi une présence aux stations pour aider et guider les voyageurs.

Plus de 200 volontaires issus de tous les services de l'entreprise, conducteurs, équipes d'intervention et d'assistance, mais aussi équipes commerciales, maintenance bus et tramway ainsi qu'installations fixes, se sont mobilisés pour que cet événement puisse se dérouler dans de bonnes conditions. Entre 12 000 et 15 000 personnes ont pu ainsi être transportées, par jour de match, sur des temps très courts, notamment lors de la sortie du stade.

La rentrée 2023 : un réseau qui continue de s'adapter



La **navette aéroport** s'est adaptée à la fois au couvre-feu instauré sur les vols entre minuit et 6h du matin et par conséquent à l'évolution importante du trafic sur des tranches 6h-7h et 23h-minuit, et également à la saisonnalité du trafic aérien sur l'année. Un service été et un service hiver et des amplitudes élargies ont été mis en place en 2023. Entre avril et octobre, la fréquence de la navette aéroport est de 20 mn tous les jours, et de novembre à mars, de 30 mn. Le premier départ de Commerce est à présent à 4h30 (au lieu de 5h30) et le dernier départ aéroport à minuit (au lieu de 23h15).

La refonte du réseau à la **Chapelle-sur-Erdre** a été mise en place avec plusieurs objectifs : accompagner la densification du quartier des Perrières, améliorer la fréquence dans les zones les plus densément peuplées, rendre l'offre de transport plus lisible et offrir un service de nuit au-delà du centre-ville de la Chapelle-sur-Erdre. Ainsi, les itinéraires des lignes 86 et 96 ont été modifiés ainsi que leurs fréquences.



A **Rezé**, l'itinéraire de la ligne 33 s'est adapté pour desservir le quartier de la Jaguère qui s'est fortement développé avec la création de nombreux habitats collectifs et d'une nouvelle voie permettant sa desserte. Un nouvel arrêt permet un accès plus proche aux équipements sportifs de la Trocardière.

La zone d'activités des **Hauts de Couëron** est à présent desservie entre 12h et 14h par la ligne 93 afin d'améliorer l'offre en transports en commun pour les salariés et faciliter leurs déplacements vers le secteur du centre commercial d'Atlantis pendant la pause méridienne.

Au total, plus de 40 000 kilomètres supplémentaires sont effectués pour la rentrée 2023-2024.

Les travaux de la ligne 2 nord



Nantes Métropole a confié à la Semitan le pilotage de la rénovation de la plate-forme tramway de la ligne 2 entre Motte Rouge et Saint-Mihiel dans un cadre urbain très contraint et contrasté selon les secteurs. Ces travaux ont eu lieu du 25 juin au 27 août.

880 mètres de plate-forme tramway datant de l'origine de la ligne (1992) ont été remplacés. À noter que plus de 420 tramways passent chaque jour de la semaine sur cette portion. Le tracé qui ondule le long de la rivière de l'Erdre, ainsi que la courbe très serrée de Motte Rouge induisent des usures fortes sur le rail. Celle-ci a été remplacée via le système de pose «made in Nantes» : la nouvelle voie nantaise, utilisée déjà dans trois précédents chantiers et qui permet une rapidité d'exécution dans le cadre des chantiers de rénovation ou dans la création de nouvelles voies.

5 000 m² de revêtements ont également été remplacés avec une nouveauté : **2 250 m² ont été végétalisés** pour rendre perméable les surfaces autrefois pavées avec une végétation ne demandant pas d'arrosage : le sédum (type plante succulente). Autre objectif de cette rénovation : moins de bruit à l'avenir avec l'implantation de 7 dispositifs de graissage des rails dans le but de limiter les crissements dus aux contacts rails/roues des tramways, avec une graisse biodégradable qui se dissout dans l'eau de pluie et la poussière.

Pour optimiser la coupure de la ligne 2 de l'été 2023, des travaux de rénovation de 300 mètres de voie ont aussi été entrepris sur deux courbes situées au nord de la ligne 2 au Cardo et à Chêne des Anglais.

Pôle d'échanges multimodal (PEM) Babinière : une étape importante du chantier en 2023

Une importante et délicate étape a eu lieu du 8 au 10 août 2023 : **le poussage d'un pont enjambant le périphérique sur ses 3 piliers** érigés en début d'année. Cette infrastructure permettra en 2025 le passage des tramways, des vélos et des piétons entre le secteur de Ranzay à Nantes et celui de Babinière à la Chapelle-sur-Erdre. Le tablier du pont métallique et son encorbellement, d'une longueur totale de 88 mètres et de 500 tonnes, ont été assemblés directement sur le chantier de Babinière, puis poussés vers leur emplacement définitif.

Une fois cette importante opération terminée, les travaux de finition du pont se sont poursuivis jusqu'à la fin d'année avec notamment le coulage du tablier avant de laisser la place aux autres entreprises en charge de la voie ferrée et des systèmes associés.

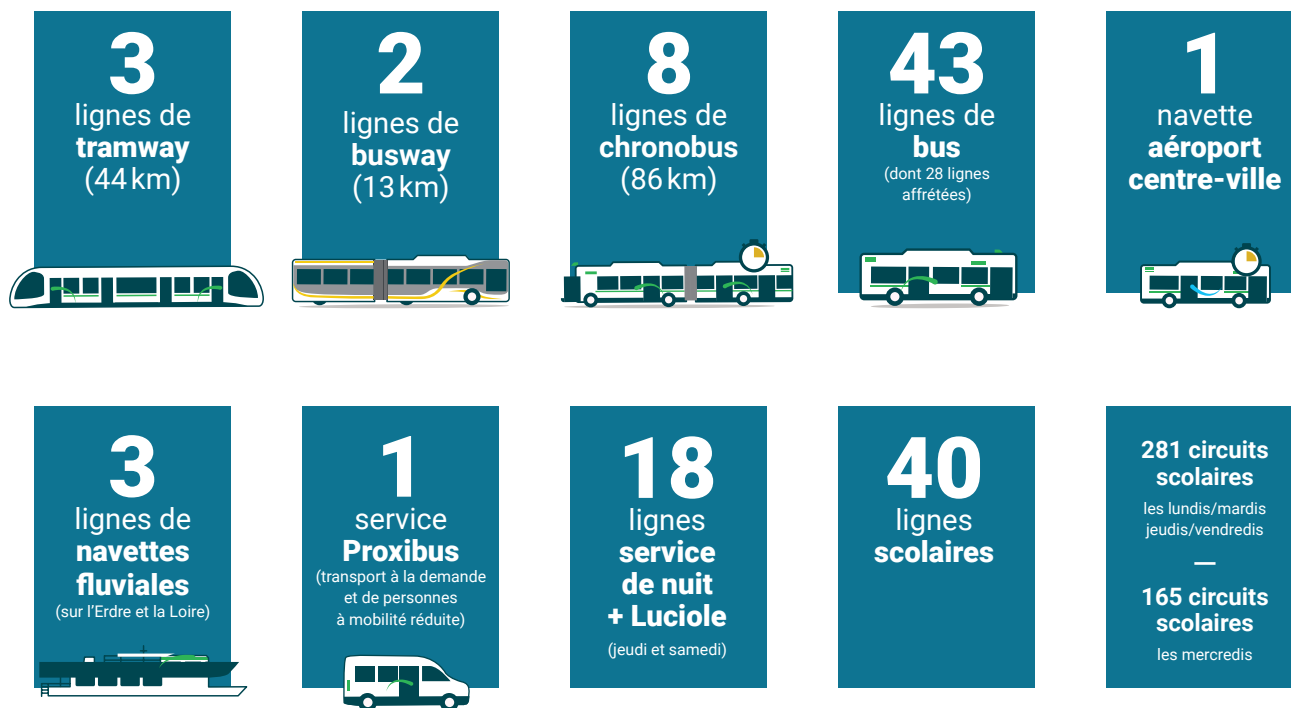
Démarré en août 2022, ce chantier du pôle d'échanges multimodal Babinière confié par Nantes Métropole à la Semitan, c'est : le prolongement de la ligne 1 de 1,4 km de Ranzay jusqu'au futur terminus « Babinière » avec le franchissement de l'Erdre sur le pont existant de la Jonelière avec une voie unique tramway, puis le franchissement du périphérique sur un nouveau pont avec 2 voies tramway et un encorbellement pour les modes actifs, la construction du Cetex (centre technique et d'exploitation) pouvant accueillir 60 rames longues sur

son remisage, le réaménagement du PEM pour accueillir le tramway, les bus, le tram-train Nantes/Châteaubriant, la réalisation d'un P+R (parking-relais) de 450 places en ouvrage, la réalisation de voies modes doux (piétons et vélos) entre le pont de la Jonelière et le PEM Babinière et entre le PEM et le Boulevard Becquerel.

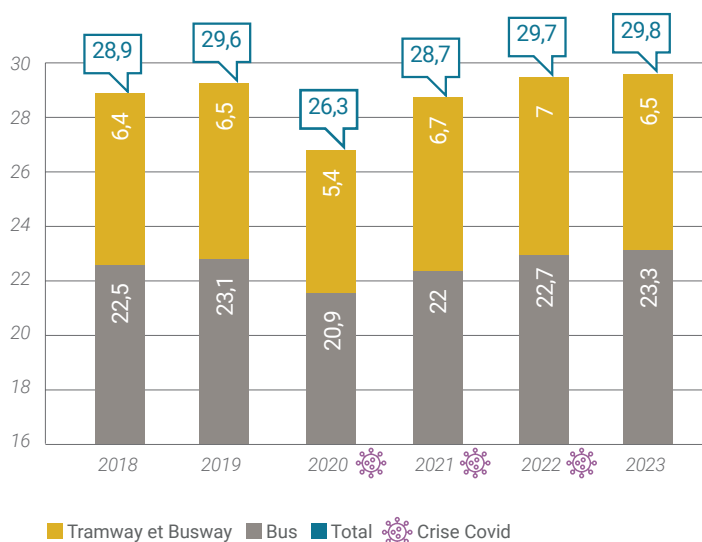


L'OFFRE

Le nombre de lignes en 2023



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



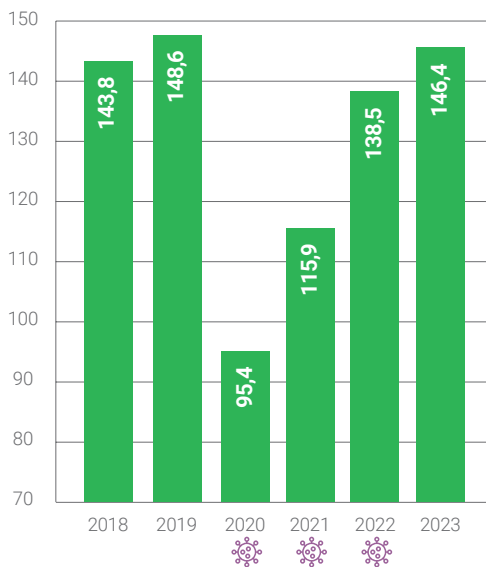
Le réseau Naolib, c'est aussi...

- 1** Espace **mobilité**
- 1** centre **de relation client**
- 113** points de **vente** - Relais **Naolib**
- 197** distributeurs **automatiques** de titres de transport aux stations et pôles d'échanges

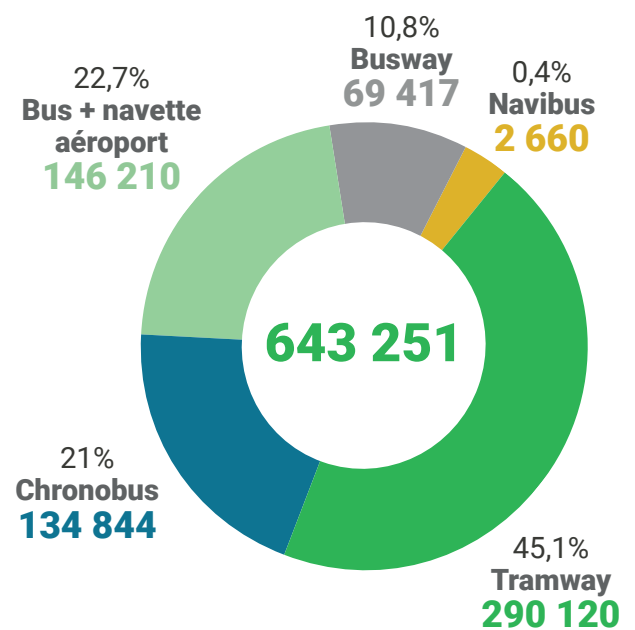
LES VOYAGEURS



L'évolution du nombre de voyages (en millions)



La répartition du trafic
Lignes régulières - voyages/jour



LES ABONNÉS

$$\begin{array}{r} 169\ 648 \\ \text{abonnés à la Formule} \\ \text{Sur Mesure} \end{array} + \begin{array}{r} 166\ 539 \\ \text{abonnés à la Formule} \\ \text{Illimitée} \end{array} = 336\ 187 \\ \text{abonnés}$$



Le nombre d'abonnés au 31/12/2023 s'élève à 336 187, soit 3,5 % de plus qu'à fin 2022. Les abonnements tarification solidaire progressent de 10 %, en raison de l'extension des quotients familiaux éligibles (de 600 à 900 à partir de mai 2023). Avec + 3 %, la formule sur mesure poursuit son développement régulier. Le volume d'abonnés en formule illimitée retrouve des valeurs proches de 2019, malgré les glissements vers les nouvelles tranches de tarification solidaire.

La présence sur l'ensemble des médias sociaux en 2023



Tan.fr / Naolib.fr

3 638 124 sessions



Facebook :

19 614 abonnés
156 publications



@Naolib_Direct :

44 757 abonnés
4 389 publications



Instagram :

6 267 abonnés
152 publications



**Appli TAN / Naolib tram
&bus et mTickets :**

Visites : 30 589 725
mTickets validés : 2 989 472

FOCUS

Le déploiement de la marque Naolib

Après son lancement en juin (Cf. faits marquants p.7), une grande campagne a été lancée en septembre sur différents supports tels que l'affichage et les réseaux sociaux, et deux nouveaux outils ont été également mis en place :

► **Le site web naolib.fr** qui présente toutes les solutions de mobilités, indique les tarifs adaptés à chacun et propose également des outils interactifs pour faire le point sur sa mobilité, et aider ceux qui le souhaitent à changer leurs habitudes.

► **La plate-forme téléphonique Allo Naolib - 02 40 444 444** qui délivre une information détaillée sur l'ensemble des mobilités. Le service peut aller jusqu'à du conseil personnalisé sur RDV, en fonction des souhaits et problématiques particulières de chacun. L'objectif est de permettre de choisir la ou les mobilités les plus adaptées en fonction de sa situation (budget, temps de trajet, empreinte carbone, santé...).

Naolib a été également déclinée sur différents supports : fiches horaires et autres documents clients, plan du réseau aux arrêts et stations, Espace Mobilité de Commerce aux couleurs de Naolib, girouettes sur le fronton des bus et tramways, vélos bicloo, parking Dugay-Trouin, grandes voies vélo, et stand lors du forum des seniors de novembre. Et pour la cible professionnelle (entreprises et salariés), l'équipe Naolib Pro de la Semitan s'est dotée de deux nouveaux outils : le site pro. naolib.fr et une page dédiée Naolib sur LinkedIn.



LA QUALITÉ DE SERVICE

Un résultat global à 94,5 %

En 2023, l'entreprise a rempli ses engagements, avec un résultat global de 94,5 %, pour un objectif fixé à 88 % minimum.

Les résultats de l'année 2023

La performance globale est évaluée sur 27 indicateurs répartis selon 5 thèmes définis par le contrat de délégation de service public (DSP), avec des niveaux de performance évalués sur 100.

Ces résultats démontrent le taux de respect des engagements par thème :

94,3 %

Des lignes attractives

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

97,2 %

Des stations et des arrêts

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

96,5 %

Une information dynamique

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

97,4 %

Une commercialisation adaptée

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

86,4 %

Une coordination efficace

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

FOCUS Ponctualité et régularité des lignes

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

En 2023, le respect des horaires s'est établi :

► à **89,5 %** pour les lignes tramway et busway

► à **89 %** pour les lignes chronobus

► à **85,7 %** pour les autres lignes du réseau

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



LES VÉHICULES

543

véhicules Semitan



91

tramways

46 Alstom
33 Bombardier
12 CAF



Âge moyen
du parc :
27,1 ans

416

bus

153 standards
263 articulés



Âge moyen du
parc :
6,7 ans

36

minibus

Transport à la
demande et PMR
(Personnes
à Mobilité Réduite)



Âge moyen
du parc :
3,9 ans



FOCUS : un tramway XXL !

Ce nouveau tramway long de 46 mètres pouvant accueillir 300 passagers (soit 50 de + que les rames actuelles) possède de nouvelles caractéristiques :

- ▶ 40% des surfaces vitrées en plus,
- ▶ 100% accessible,
- ▶ 8 doubles portes de chaque côté avec communication sonore et lumineuse,
- ▶ 14 écrans intérieurs d'information multimédia pour mieux informer les voyageurs,
- ▶ 4 espaces-plateformes polyvalents pour faciliter les circulations de tous,
- ▶ 1 affichage lumineux avec un code couleur pour chaque ligne de tramway à Nantes (vert L1, rouge L2 et bleu L3), en tête de rame et sur les côtés.

Construit par Alstom à La Rochelle (avec plus de 2 000 heures de travail par tramway), le design du nouveau tramway a été établi par l'agence RCP/Régine Charvet-Pello, en collaboration avec un panel citoyen. La cabine de conduite, moderne, confortable et ergonomique, a été co-conçue avec des conducteurs de la Semitan.

Les services affrétés

90 cars
pour les circuits
scolaires

172 bus
pour les lignes
urbaines

4 bateaux
pour les services fluviaux

L'ACCESSIBILITÉ

100 %

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

83,1 %

des stations
et des arrêts

98,4 %

des voyageurs disposent
d'un arrêt accessible



De l'information pour tous

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

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

La fréquentation 2023 :

163 482
courses

4 572
clients inscrits

23 %

déficients
intellectuels



35 %

des voyages

17 %

déficients
sensoriels



17 %

des voyages

25 %

mal marchants



21 %

des voyages

35 %

fauteuils roulants



27 %

des voyages



FOCUS

Mon Copilote : la poursuite de l'expérimentation

La Semitan et son partenaire Mon Copilote prolongent l'expérimentation d'un service d'accompagnement qui s'est déroulée de novembre 2022 à novembre 2023 sur les 24 communes de Nantes Métropole, du lundi au samedi, de 7h à 22h. En un an d'expérimentation, 160 pilotes à mobilité réduite et 75 copilotes accompagnateurs ont rejoint la communauté. Ce qui a permis de réaliser plus de 1000 trajets en un an et ainsi enrichir les services destinés aux personnes à mobilité réduite.

Ce service (plate-forme web et téléphonique de mise en relation) favorise l'inclusion des personnes en situation de handicap et des personnes âgées de plus de 75 ans en leur proposant un accompagnement dans les transports en commun. L'objectif est à la fois de permettre aux utilisateurs de gagner en confiance, de leur faciliter les déplacements mais aussi d'offrir une alternative de transports garanti, sécurisé (de porte à porte) et accompagné, à une demande de course réalisée par le service Proxibus de Naolib (transport à la demande).



Mon COPILOTE
L'accompagnement qui
facilite vos déplacements



LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

Les véhicules exploités par la Semitan

1

réseau de tramways **électriques**

1

bateau à **hydrogène**

1

réseau bus

93% ▶ au **GNV** (Gaz Naturel pour Véhicules)

6% ▶ **électriques** (véhicules e-Busway)

1% ▶ **hybrides** (électrique et diesel)



Vertonne et Haluchère : des toits qui produisent de l'énergie



La Semitan participe au programme « 100% toitures utiles d'ici à 2030 » lancé par Nantes Métropole. Ainsi, la toiture du centre technique et d'exploitation des e-Busways situé à la Vertonne (Vertou) a été équipée en 2023 de 250 panneaux photovoltaïques. L'énergie produite sur une année permettra de produire l'équivalent de 35% des besoins électriques du site. Ce projet s'inscrit dans la démarche RSE de la Semitan avec un équipement prévu dès la conception des bâtiments et une toiture dimensionnée en conséquence. Cette valorisation de la toiture en production solaire est une première pour l'entreprise. 47 100 kWh ont été produits depuis la mise en service en six mois.

Le pôle d'échanges Haluchère-Batignolles, construit en 2012, est aussi doté d'un toit recouvert de panneaux solaires dont la production est exploitée par un prestataire extérieur. 85 000 kWh sont produits en moyenne par an.

FOCUS

Un premier bilan énergétique encourageant

Dans un contexte de sobriété énergétique, la Semitan a élaboré un plan d'actions qui a démarré concrètement en octobre 2022 avec pour objectif, demandé par le gouvernement, de réduire la consommation en énergie de 10% en 2023 et 2024 par rapport à 2019.

Pour le **chauffage**, l'entreprise a entrepris la régulation du chauffage dans les ateliers et les bureaux : les thermostats d'ambiance ont été réglés respectivement à 17 et 19 degrés au lieu de 18 et 19 initialement. La consommation a diminué de 11% en un an et de 15% en comparaison avec 2019.

Pour l'**énergie électrique** alimentant le tramway, les mesures concernaient la dépréparation des tramways sur le remisage en milieu de journée, la réduction du chauffage dans les rames TFS d'Alstom (les plus anciennes), et la sensibilisation des conducteurs à l'éco-conduite. La consommation est restée extrêmement stable, avec une diminution de 0,7% comparé à 2019.

Pour l'**énergie gaz** des bus, le renouvellement du parc bus, le démarrage plus tardif lors de la préparation des véhicules, l'optimisation de l'affectation des bus au profit de standards qui consomment en moyenne 20% de moins que les articulés, la sensibilisation des conducteurs à l'éco-conduite, à l'usage du ralentisseur au volant, et à l'arrêt des moteurs en régulation ont permis de réduire la consommation de 8% par rapport à 2019.

LA RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE



À travers ses activités, la Semitan contribue à développer la mobilité durable en favorisant l'usage des transports en commun et en encourageant la multimodalité avec le vélo, la marche et le covoiturage. Elle s'inscrit pleinement dans l'ambition de la métropole de réduire la part des autosolistes.

Cette année 2023 aura été une année importante pour la Semitan en ce qui concerne ses ambitions et actions RSE. Durant toute l'année, un groupe de salariés a travaillé ensemble pour prioriser les engagements de la Semitan pour les années 2024 et 2025.

Issus de toutes les directions de l'entreprise, ce collectif a défini 6 axes : réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre de nos matériels roulants, aménager nos infrastructures pour les rendre plus responsables, réduire et valoriser nos déchets, encourager les mobilités douces chez nos collaborateurs, agir pour un usage responsable du numérique et développer nos achats responsables.

Ces 6 axes ont été traduits en objectifs eux-mêmes déclinés en plan d'actions. Nous avons choisi, par exemple, de réduire de 10 % nos émissions de GES d'ici 2025. De rendre utiles 100 % de nos parkings et toitures compatibles d'ici 2030, de trier 100 % des déchets collectés dans nos véhicules, de réduire de 10 % l'autosolisme des déplacements domicile-travail de nos collaborateurs, de s'engager pour l'inclusion numérique, de systématiser les critères éco-responsables et environnementaux dans nos marchés... L'ensemble a fait l'objet de l'édition d'un document spécifique distribué à toutes nos parties prenantes.

FOCUS

400 salariés sensibilisés !

Les ambassadeurs RSE ont conçu une fresque de l'entreprise responsable entièrement dédiée aux activités de la Semitan. Cette fresque informe les participants des impacts positifs et négatifs de l'entreprise sur toute sa chaîne de valeur. L'animation de cette fresque permet à chaque participant d'apprendre et de partager sur ces questions au centre des priorités de l'entreprise.



Une charte fournisseurs responsable

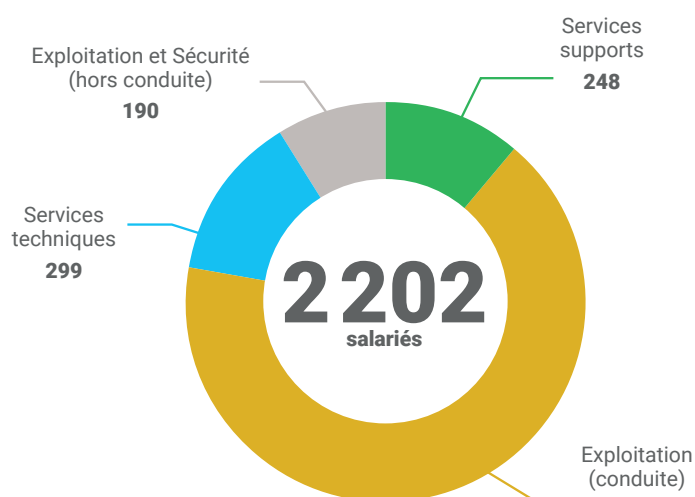
Rédigée en 2023, elle définit les principes fondamentaux de la relation commerciale, sur le plan éthique et durable, avec les fournisseurs et prestataires, et leurs sous-traitants, dans le respect des réglementations applicables et des engagements de la Semitan en matière de RSE :

- ▶ Engagement environnemental (déchets, consommation d'énergie/ressources, etc.)
- ▶ Engagement social (discrimination, santé et sécurité, etc.)
- ▶ Engagement en termes d'éthique des affaires (corruption, concurrence, transparence, etc.)
- ▶ Engagement en termes de pérennité et performance économique (relations basées sur l'intérêt mutuel et la transparence économique, recherche de solutions innovantes, rentables et durables, évaluation, etc.)

Un courrier d'information a été envoyé à près de 350 fournisseurs. Cette charte est disponible sur le site internet de la Semitan. Elle est désormais mentionnée dans les documents contractuels de l'entreprise.

LES DONNÉES SOCIALES

Les effectifs au 31/12/2023



533
femmes

1 669
hommes

99/100
Indice égalité
femmes/hommes

Âge moyen
45 ans
(et 10 mois)

Ancienneté moyenne
12 ans
(et 6 mois)

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



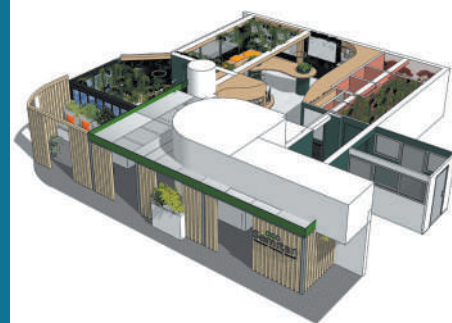
FOCUS

Les salles de prise de service conducteurs réaménagées

La Semitan et l'École de Design de Nantes ont signé un partenariat pour repenser les salles de prise de service des Cetex de Saint-Herblain et de Trememoult à Rezé. Ces espaces de repas, de pause, de convivialité, de rencontres et d'information sont porteurs d'un enjeu de qualité de vie au travail des salariés et de l'engagement de la Semitan en tant qu'employeur responsable.

Une étude a été réalisée par 40 étudiants (20 par site) de 3^{ème} année d'architecture intérieure. Elle s'articule autour de 3 axes : identité, usages et technologies. Les aménagements doivent s'adapter aux spécificités de chacun des deux Cetex concernés. Même si l'esprit des propositions guide la mise en œuvre, des adaptations ont été réalisées pour répondre aux contraintes techniques et d'usage de ces salles. Les salariés concernés par ces espaces ont pu voter au printemps 2023 parmi les projets imaginés par les étudiants. Les projets gagnants sont : Semitan's Space pour Trememoult et Le végétal comme définition de l'espace pour Saint-Herblain.

Après les études et les plans d'exécution par une maîtrise d'œuvre, les travaux de réaménagement des salles de prise de service ont débuté en mai 2024 pour Trememoult (mise en service en septembre 2024). En septembre 2024 débuteront les travaux à Saint-Herblain (mise en service fin 2024).



La formation en 2023

5,26 %

de la masse salariale
en dépenses de formation

74 740

heures de formation

4 151

stagiaires

69 %

des heures concernent
des formations conduites

62 %

sont animées
en interne



Le recrutement en 2023

190 CDI

Dont :

28 CDD
transformés en CDI

71 contrats pro
conducteurs

27 CDD

Dont :

18 contrats
d'apprentissage



FOCUS

La Semitan,
entreprise « accueillante »



En février 2023, la Semitan a reçu l'attestation d'entreprise accueillante délivrée par la métropole et rejoint ce dispositif solidaire, en faveur de l'égalité des chances et la diversité, qui favorise le lien entre les entreprises et le grand public dans le domaine de l'emploi.

Les actions concrètes pour la valider :

- ▶ Faire découvrir l'activité de l'entreprise et ses métiers aux demandeurs d'emploi, aux jeunes en cours d'orientation, aux adultes en reconversion, aux personnes en situation de handicap.
- ▶ Accueillir les stages dès la 3^{ème}, des scolaires en visite.
- ▶ Accompagner, soutenir, conseiller des personnes éloignées de l'emploi en proposant de l'aide au recrutement : simulation, mise en réseau, parrainage.

En 2023, le programme se poursuit piloté par le service recrutement : le développement de projets en lien avec la Maison de l'emploi pour des publics éloignés du monde du travail et la poursuite du partenariat avec l'association **Nos Quartiers ont du Talent** qui œuvre en faveur de l'égalité des chances : dans ce cadre, la Semitan a accompagné de jeunes diplômés issus des quartiers, via du parrainage avec des salariés, pour les aider à construire leur avenir professionnel et ainsi intégrer plus facilement le marché du travail.

Les chiffres clés : la Semitan a accueilli 96 stagiaires et fait bénéficier près de 300 personnes (10 à 16 ans) de sessions de découverte de ses activités par les équipes du département intervention/prévention en 2023. Pour la démarche NQT, 44 mentorats ont été activés, à l'aide de 18 mentors salariés de la Semitan. 9 se sont concrétisés par des CDI, CDD, alternance et création d'entreprise.



LA GOUVERNANCE

Une société d'économie mixte depuis 1979

Le conseil d'administration se compose de 19 membres en 2023 :



Pascal Bolo
Président



Bertrand Affilé
1^{er} Vice-président



Elisabeth Lefranc
2^{ème} Vice-présidente



Delphine Bonamy
3^{ème} Vice-présidente

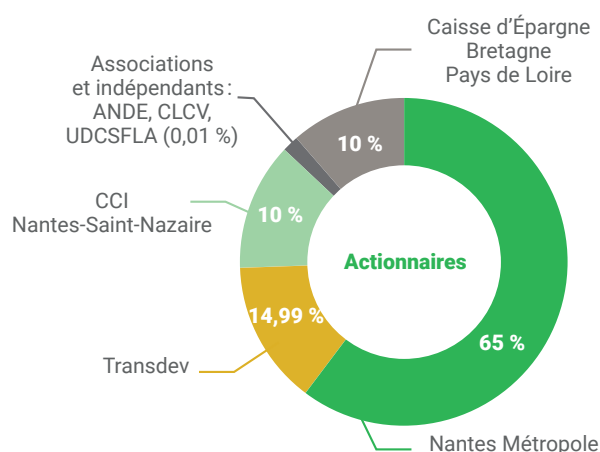


François Vouzellaud
4^{ème} Vice-président

Christelle Scuotto-Calvez
Jacques Garreau
Marie-Annick Benâtre
Jean-Sébastien Guitton
Michèle Bonnet
Sébastien Arrouët
Marie-Emmanuelle Huillo
Frédéric Appé
Christian Dufour
Philippe Foucher

Albert Mahé
Christine Brandelet
Valérie Gallicher
Aurélien Rondeau

Et de 18 censeurs.



Le COMEX se compose de :



Olivier Le Grontec
Direction générale



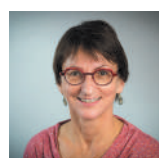
Stéphane Bis
Développement et gestion du patrimoine



Philippe Grall
Gestion du réseau de transport



Aurélia Jousaume
Expérience client et coordination des mobilités



Sylvie Lazzaroni
Ressources humaines



Aurélienne Tieu
Finance et performance

Le CODIR se compose du COMEX et de :



En cours de recrutement
Systèmes information



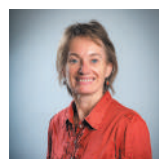
Olivier Larnicol
Sécurité environnement



Pascale Guilbaud
Relation client



Pascal Leroy
Ingénierie de l'offre et innovation servicielle



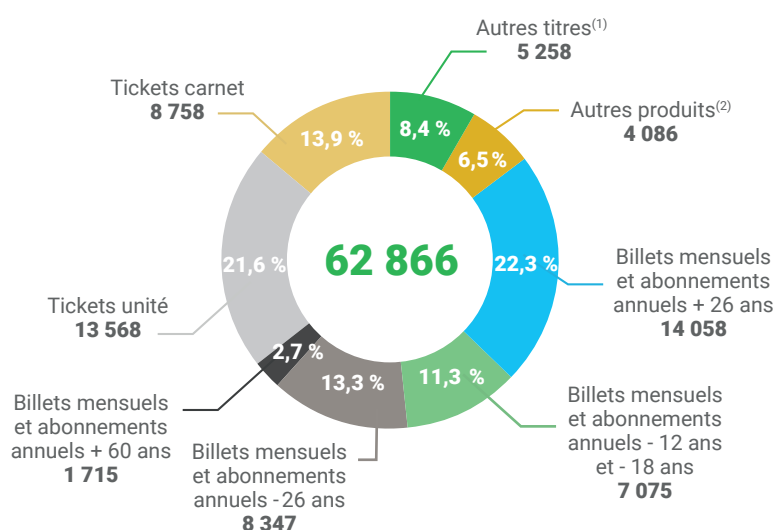
Anne Priol
RSE



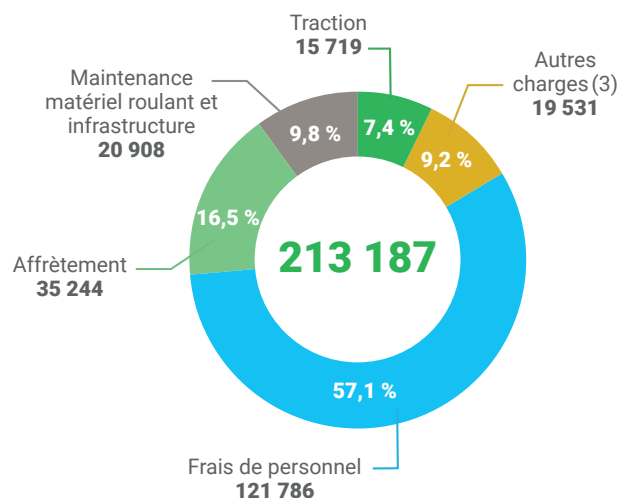
Benoît de Vasson
Communication et relations institutionnelles

LES DONNÉES FINANCIÈRES

Les produits d'exploitation 2023 (en milliers d'euros)



Les charges d'exploitation 2023 (en milliers d'euros)



(1) Dont 24h, 24h/4 pers., navette aéroport, carte invité, titres ALEOP et tutti, Métroocéane et divers.

(2) Dont publicité, indemnités forfaitaires, remboursement d'assurances.

N.B. : Les titres en formule sur mesure et ceux de la tarification solidaire sont répartis ici selon la classe d'âge auxquels ils font référence.

(3) Charges commerciales & administratives, fiscalité indirecte, crédit-bail.



LES ACTIVITÉS MANDATAIRES

Engagées plus que jamais dans une volonté de sobriété énergétique, économique, financière et foncière, les activités mandataires évoluent dans leur approche de la gestion des projets pour notamment consommer de moins en moins de ressources, (re)végétaliser, recourir aux heures d'insertion, ou encore réemployer des lieux ou bâtiments existants pour ne pas artificialiser de nouveaux terrains.

Travaux de l'été - Quai de Versailles : une première étape en 2023

Des travaux de rénovation de voie, d'aiguillage et de déploiement de nouveaux dispositifs de graisseur de voie pour limiter le bruit ont été réalisés en 9 semaines dans le secteur du Quai de Versailles à Nantes, entre les stations Saint-Mihiel et Motte Rouge (Cf. faits marquants p.7). Un chantier exemplaire en matière de : réemploi de matériau (les pavés enlevés ont été réutilisés), végétalisation d'un secteur autrefois pavé donc non perméable (plus de 2 500 m² avec une plante, le sédum, ne demandant que peu d'arrosage), et recours à 1800 heures d'insertion dans les clauses des marchés publics sur un total de 28 000 comptabilisées sur ce chantier. Quelques chiffres clés : 3 520 mètres de rails - 225 soudures - 3 500 m² de pavés et de dalles posés.

Cetex et pôle d'échange multimodal Babinère : un chantier hors normes

Ce chantier, démarré en août 2022, comprend la création d'un centre technique et d'exploitation pour accueillir et entretenir 60 rames de grande capacité, d'un parking-relais de 450 places dans un pôle d'échange, avec l'intégration des modes actifs et le prolongement de la ligne 1 de tramway de 1,4 km, à la Chapelle-sur-Erdre. Le nouveau pont pour franchir le périphérique (tramway et modes actifs) a été installé à l'été 2023. Autres étapes : début des travaux bâtiments (février pour l'atelier et juillet pour les autres bâtiments) et réouverture de la piste cyclable le long du périphérique (décembre) ; début des travaux ferroviaires sur le Cetex : fondations LAC (ligne aérienne de contact) à partir de juillet et voie ferrée sur le remisage à partir de novembre et début des travaux sur la partie Ranzay / périphérique. Ces travaux représentent sur 2023, 200 000 heures de travail pour les compagnons des nombreuses entreprises travaillant sur le chantier.



Vertonne : extension du Cetex existant sans nouvelle artificialisation

Les travaux de démolition sur la parcelle acquise pour l'extension du Cetex et la création du nouveau remisage pour bus électriques ont démarré, ainsi que le tri et la requalification des matériaux programmés, dans la limite des possibilités permises. Concernant le projet d'extension, non seulement l'artificialisation des sols n'est pas augmentée, mais les aménagements prévoient même la création d'espaces verts, allant au-delà des exigences réglementaires. L'équipement existant de ce site en panneaux photovoltaïques (Cf. p16) sera étendu avec l'extension du Cetex.

DNLT – Développement des nouvelles lignes de tramway et busway

Fin des études des futures lignes 6, 7, 8. Constitution du dossier d'enquête publique comprenant 1 500 pages. Travail mené de conciliation de la performance des aménagements avec la limitation des impacts travaux et des conditions de circulation sur le pont des 3 continents de Rezé.



Acquisition bus et études : objectif électrique

61 bus Urbanways Euro6 stepE mild hybrid ont été mis en service : 20 busways articulés et 41 bus standards. Une étude est en cours pour pouvoir accueillir dès 2025 des bus électriques au Cetex de Saint-Herblain. Un appel d'offres est lancé pour la fourniture de bus électriques et de leurs chargeurs associés.

Nouveaux tramways Alstom

Des travaux d'aménagement ont été menés sur les stations de la ligne 1 et du Cetex de Dalby pour l'accueil de rames plus longues réalisés, et en cours pour les autres lignes.

Systèmes et Informatique

Billettique : attribution du marché pour le remplacement des distributeurs de titre, GCIV (gestion centralisée de l'information voyageurs) : attribution du marché du nouvel outil d'information voyageurs et de gestion de l'info trafic, vidéosurveillance : finalisation du déploiement de la vidéosurveillance embarquée dans tous les véhicules affrétés.

LA SEMITAN, PARTENAIRE LOCAL

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

Les principaux partenariats

La Folle Journée

Urban Voices

Le Voyage à Nantes

Les Utopiales

Place au Vélo

Neptune de Nantes Volley-ball

Nantes Métropole Futsal

Nantes Basket Hermine



FOCUS

Une année artistique, sportive et technologique

La Folle Journée à nouveau dans le tramway !

Pour la troisième année et dans le cadre de La Folle Journée de Nantes, des moments musicaux pour les voyageurs du réseau Naolib ont été programmés le 1^{er} février sur les lignes 1 et 3 du tramway. Un duo composé de Hervé Billaut et Guillaume Coppola s'est produit le temps d'un après-midi en jouant à 4 mains sur un piano droit sur la ligne 1. Et pour la ligne 3, un quatuor de saxophones Ellipsos, composé de Paul-Fathi Lacombe, Julien Bréchet, Sylvain Jarry et Nicolas Herrouët. Si la musique adoucit les mœurs, elle est aussi un moment de partage avec nos voyageurs : des étonnements, des instants suspendus, des sourires... et des applaudissements !

Sois sport dans les transports ! Un partenariat essentiel

Depuis de nombreuses années, la Semitan, organise plusieurs événements, un par partenaire sportif (l'Hermine, le NMRV, le Nantes Métropole Futsal) et par an : Sois sport dans les transports ! L'objectif est de rassembler des jeunes (entre 50 et 100) en collaboration avec l'animation sportive de Nantes et les sensibiliser sur l'utilisation des transports en commun, le respect et la sécurité. Des règles observables aussi dans la pratique du sport. Des ateliers sont donc organisés dans ce sens : sport et transport, même comportement. La présence des athlètes de ces clubs renommés et de l'équipe prévention de la Semitan favorisent largement le dialogue et la compréhension avec des ateliers ludiques et des matchs.




Le bus Tech'nomad : la seconde vie d'un bus

Le jeudi 14 décembre s'est déroulée l'inauguration du Tech'nomad : un bus cédé par Nantes Métropole et la Semitan à l'IUT de Nantes pour servir d'espace d'information et de sensibilisation aux métiers scientifiques et techniques auprès des écoles et collèges. Ce bus a été entièrement aménagé en espaces technologiques interactifs et s'apprête à circuler sur les routes de la métropole et au-delà pour aller à la rencontre des jeunes.

ooo
semitan
Transporter. Progresser. Partager.



Société d'économie mixte des transports en commun de l'agglomération nantaise
3 rue Bellier - BP64605 - 44000 Nantes Cedex 1
www.semitan.fr / info@semitan.fr / 02 51 81 77 00
 Semitan - Rejoignez nos 7 000 abonnés (juin 2024)