



# SOMMAIRE

<b>1</b>	<b>CONTEXTE</b>	<b>5</b>
	1. CADRE RÉGLEMENTAIRE	6
	2. LE PÉRIMÈTRE ET LE CONTRÔLE DES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES	7
<b>2</b>	<b>PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES</b>	<b>9</b>
	1. ORGANISATION ET STRUCTURE	10
	1.1 ACTIONNARIAT RÉPARTITION DU CAPITAL EN %	10
	1.2 GOUVERNANCE	11
	2. ENJEUX	15
	3. OBJECTIF ET STRATÉGIE DE VALEUR AJOUTÉE	17
	3.1 LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES DE L'ENTREPRISE	17
	3.2 UNE STRATÉGIE SOCIALE...	18
	3.3 ... ET ENVIRONNEMENTALE	19
	3.4 ... INTÉGRÉES DANS UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE	20
	3.5 LES TENDANCES ET FACTEURS PRINCIPAUX POUVANT AVOIR UNE INFLUENCE SUR L'ÉVOLUTION À VENIR	20
<b>3</b>	<b>ANALYSE DE MATÉRIALITÉ</b>	<b>23</b>

## **ANALYSE DES RISQUES, POLITIQUES ET DILIGENCES ASSOCIÉES** ..... 27

### **MATRICE DE « CRITICITÉ »** ..... 28

#### **1. ENJEUX SOCIAUX** ..... 30

1.1 EMPLOI .....	30
1.2 ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL .....	34
1.3 SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL.....	34
1.4 ABSENTÉISME.....	38
1.5 FORMATION DU PERSONNEL .....	41
1.6 RELATIONS SOCIALES .....	42
1.7 ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES .....	43
1.8 POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS.....	44
1.9 EMPLOI ET INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES.....	44

#### **2. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX** ..... 45

2.1 POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE .....	45
2.2 POLLUTION, CHANGEMENT CLIMATIQUE, ET BIODIVERSITÉ .....	47
2.3 ÉCONOMIE CIRCULAIRE : PRÉVENTION ET GESTION DES DÉCHETS .....	55

#### **3. ENJEUX SOCIÉTAUX** ..... 57

3.1 ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE .....	58
3.2 L'IMPACT DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL .....	58
3.3 SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS .....	59

#### **4. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES RISQUES** ..... 60





# 1. CADRE RÉGLEMENTAIRE

L'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017, et le Décret n° 2017-1265 du 9 août 2017, pris en application de la loi Égalité et citoyenneté du 27 janvier 2017, a transposé la directive européenne n° 2014/95/UE du 22 octobre 2014 relative à la publication d'informations non financières laquelle impose la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF), notamment **aux SA non cotées dont le chiffre d'affaires net ou le total bilan dépasse 100 M€ et dont l'effectif moyen est supérieur à 500 salariés.**

Compte tenu de son total bilan, TaM intègre dorénavant le périmètre des sociétés concernées.

La déclaration de DPEF (communément appelée « *reporting* extra-financier ») doit comprendre selon l'article L.225-102-1 du Code de commerce, les **informations concernant la manière dont la société prend en compte les conséquences sociales, environnementales et sociétales de son activité.**

L'article R. 225-105 du Code de commerce précise que la déclaration présente le modèle d'affaires de la société ainsi que, pour chacune des catégories d'informations :

- Une description des principaux risques extra-financiers
- Une description des politiques appliquées (lorsque la société n'applique pas de politique en ce qui concerne un ou plusieurs de ces risques, la déclaration doit comprendre une explication claire et motivée des raisons le justifiant)
- Le cas échéant, les procédures de diligence raisonnable mises en œuvre pour prévenir, identifier et atténuer la survenance des risques extra-financiers
- Les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

**Les indicateurs de l'article R.225-105, ne sont exigés que s'ils sont pertinents au regard des principaux risques identifiés. Le dialogue nécessaire pour repérer et prioriser les enjeux implique préalablement d'établir la cartographie des parties prenantes.**



## 2. LE PÉRIMÈTRE ET LE CONTRÔLE DES INFORMATIONS EXTRA-FINANCIÈRES

La collecte des informations de cette première DPEF a été effectuée par la Direction Financière. Sous la directive du Directeur Général, elle repose sur les informations fournies par les membres du Groupe de Direction, et les services Hygiène Santé Sécurité (HSE) et Juridique.

Elle couvre l'ensemble des entités qui forment le Groupe : la filiale dédiée TaM-Voirie et la société mère TaM. Laquelle a intégré le 31 décembre 2020 par dissolution l'activité de sa filiale St-Roch Stationnement.

Au-delà de l'attestation que le commissaire aux comptes établit en vertu des dispositions de l'article L. 823-10 du Code de commerce, c'est-à-dire attestation que la déclaration de performance extra-financière figure dans le rapport de gestion, la DPEF intégrée au rapport de gestion fait l'objet d'une vérification obligatoire par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) conformément à l'article L. 225-102-1 du Code de commerce.

Cette vérification par l'OTI, en application des dispositions du Code de commerce énoncé précédemment, doit comprendre :

- un avis motivé sur la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues au I et au II de l'article R. 225-105, ainsi que sur la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225-105,
- les diligences qu'il a mises en œuvre pour conduire sa mission de vérification.







## PRÉSENTATION DU MODÈLE D'AFFAIRES

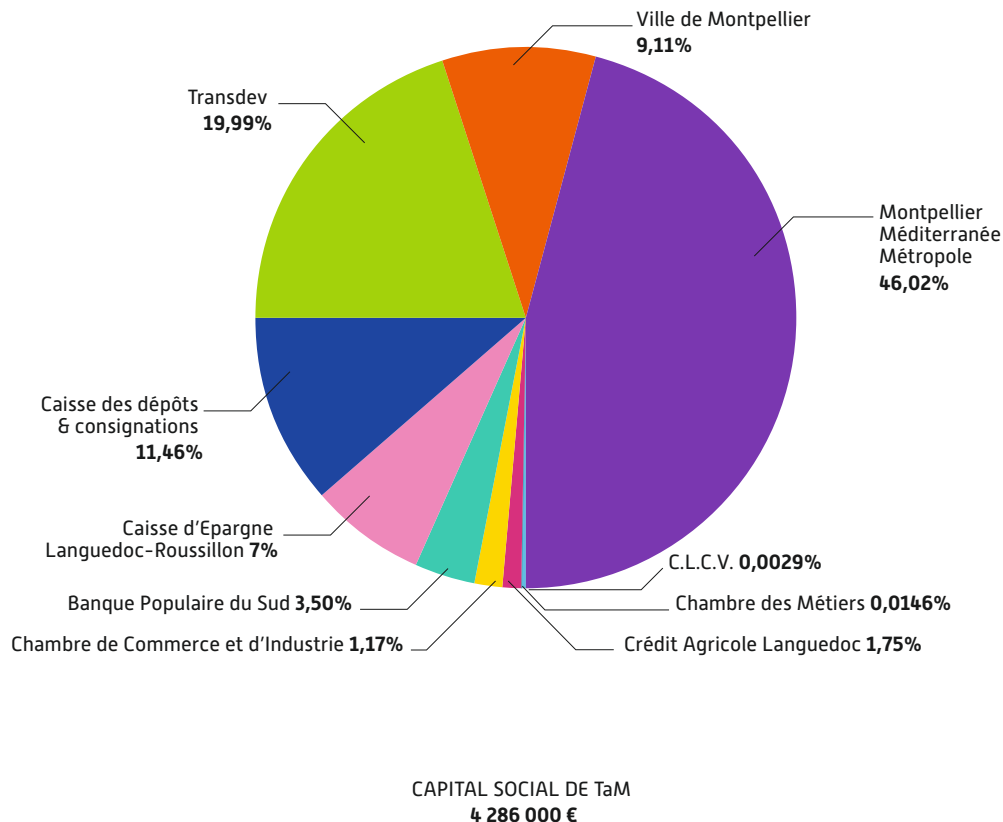
# 1. ORGANISATION ET STRUCTURE

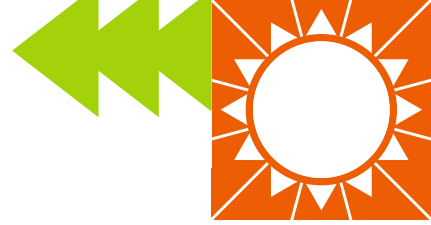
Le **Groupe TaM** était, jusqu'au 31 décembre 2020, constitué de la SAEM TaM (**Transports de l'agglomération de Montpellier**) créée en 1978 et de deux filiales, SAS détenues à 100 % et présidées par TaM (*voir modèle d'affaires*).

Le statut de Société Anonyme d'Économie Mixte, et la présence au Capital de deux Collectivités, de plusieurs institutions locales et d'établissements bancaires ou industriels de renom, tous parties prenantes, accentue l'importance de notre engagement dans une démarche responsable, tant sur le plan social qu'environnemental et sociétal.

Ceci justifie d'autant plus l'intérêt qui sera porté sur les indicateurs retenus et leur amélioration escomptée au fil des années grâce aux actions qui seront entreprises.

## 1.1. ACTIONNARIAT RÉPARTITION DU CAPITAL EN %





## 1.2. GOUVERNANCE

**La gouvernance de TaM repose sur deux structures : le Conseil d'Administration et le Groupe de Direction.**

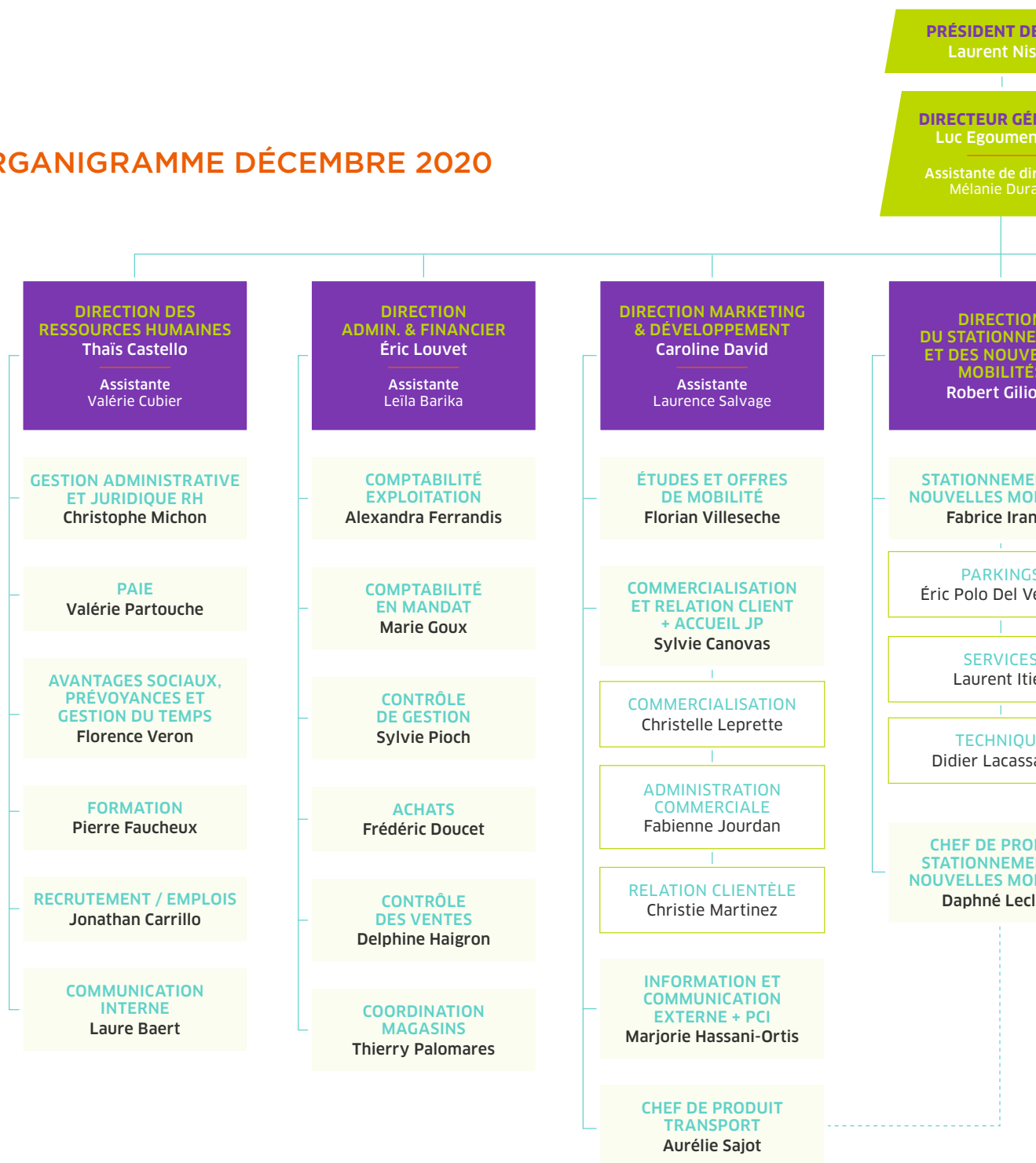
Dans le cadre de la Loi NRE, **le Conseil d'Administration**, en conformité avec les décisions des élus des Autorités Déléguées, **a confié tous pouvoirs de gestion au Directeur Général de l'Entreprise.**

**Le Conseil d'Administration** se prononce sur l'ensemble des décisions relatives aux grandes orientations stratégiques, économiques, sociales, financières ou technologiques de la Société et veille à leur mise en œuvre par **le Groupe de Direction.**

Les orientations à moyen terme des activités de TaM et de sa filiale dédiée TaM-Voirie, dont TaM assure la présidence et la gouvernance, sont définies par les engagements fixés par les **Collectivités Déléguées** : Montpellier Méditerranée Métropole et la Ville de Montpellier. Ces engagements sont acceptés par l'Entreprise pour chacune des DSP ou marchés qu'elle a remportés à l'issue des consultations lancées par les Collectivités.

Pour mettre en œuvre les orientations stratégiques du Conseil d'Administration, le Groupe de Direction dispose de ses services rattachés, avec plus de 1 100 ETP répartis dans les quatre directions fonctionnelles classiques (DG, DRH, DAF, DSI) et quatre directions opérationnelles (Direction Marketing et Développement, Direction du Stationnement et des Nouvelles Mobilités, Direction Exploitation, Direction Technique et Projets).

## ORGANIGRAMME DÉCEMBRE 2020



\* Matériel roulant.



La **SAEM TaM** est contractuellement dévolue à plus de 99 % au service des décisions de la Métropole, à la fois actionnaire et Autorité Organisatrice de la Mobilité.

Le **modèle d'affaires de la SAEM TaM**, créée avant l'heure comme intégrateur des mobilités, s'appuie ainsi sur quatre métiers et compétences :

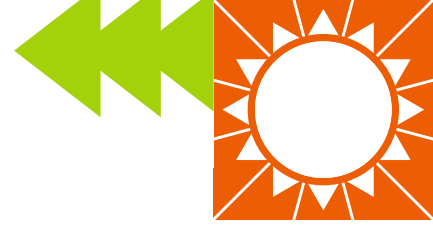
- **LE TRANSPORT PUBLIC DE VOYAGEURS représente plus de 90 % de l'activité** : en DSP pour la Métropole, avec plus de 60 % d'effectifs affectés à la conduite des bus sur la voie publique et tramway en site propre. Les fonctions de contrôle/sécurisation des voyageurs sont assurées grâce à une formation en CFA interne et un poste important consacré à l'énergie (GNV et électricité de traction) : des équipes assurent la maintenance des véhicules et des infrastructures appartenant à la Collectivité. Ceci implique le stockage et l'acquisition de pièces de rechange et de réparations effectuées majoritairement auprès des constructeurs, ainsi que la prise en charge des pannes en ligne. Environ 25 % des kilomètres parcourus sont subdélégués à d'autres entreprises locales.
- **LE VÉLO** : mise à disposition de vélos en libre-service dont TaM gère le foisonnement et la maintenance pour le compte de la Métropole.
- **LA MAÎTRISE D'OUVRAGE DÉLÉGUÉE** constituée d'équipes d'ingénieurs pilotant la construction de lignes de tramway au nom et pour compte de la Métropole.
- **LES CONTRATS STATIONNEMENT représentent environ 8 % de l'activité** : six DSP de parkings publics de centre-ville et une dizaine de contrats privés. Il s'agit pour cette activité d'assurer l'amplitude des services à la clientèle (agents de parc), et l'acquisition des équipements péagers. La maintenance et l'entretien des locaux sont confiés à des fournisseurs.  
La DSP Voirie est gérée dans le cadre d'une filiale dédiée (personnel de contrôle et verbalisation) pour laquelle TaM assure le recouvrement, la maintenance des horodateurs, et la gestion des réclamations. La collecte est effectuée par des sociétés spécialisées.

La gestion commerciale de l'ensemble des activités est centralisée (espaces mobilité, internet, et applications smartphone), tout comme la gestion administrative. Une analytique est dédiée à chaque DSP, y compris pour les deux filiales :

**La filiale SAS St-Roch Stationnement**, dédiée depuis 2015 à la DSP du parking public Gare St-Roch, a été dissoute au 31 décembre 2020 avec transfert de son contrat à TaM.

**La filiale SAS TaM-Voirie**, créée en 2018, assure le contrôle et la verbalisation du stationnement sur Voirie, dont l'Autorité Délégente est la Ville de Montpellier.

Les applications informatiques et le développement d'internet jouent un rôle sans cesse plus déterminant. La vente se fait aux tarifs fixés par la Collectivité.



## 2. ENJEUX

**Les DSP sont concurrentielles et attribuées sur des durées courtes : elles impliquent pour le transport de s'engager sur le niveau de subvention le moins élevé possible et, pour le stationnement, d'être en mesure de verser des redevances d'affermage plus élevées que celle de ses concurrents. Ce qui nécessite, comme pour toute entreprise, de développer et fidéliser la clientèle, mais aussi la maîtrise des charges.**

**Le Transport Public Urbain de Voyageurs**, dont la croissance est fortement dépendante des politiques locales, elles-mêmes influencées par la conjoncture, est un secteur concurrentiel :

- tant sur le plan des opérateurs (DSP d'une durée de 6 à 8 ans),
- qu'en termes de comparaison aux véhicules individuels.

Sa croissance est aussi fortement liée à l'urbanisation : en 1970, 35 % de la population mondiale habitaient dans les villes. Cette part est aujourd'hui de 55 % et devrait atteindre 75 % en 2050.

À cela s'ajoutent les préoccupations environnementales : le réchauffement climatique, la qualité de l'air, la pollution et la préoccupation croissante des citoyens pour l'environnement devraient potentiellement contribuer à porter le développement du transport public. **Ceci malgré une forte contingence financière impliquant de prioriser les choix d'alternatives en matière de mobilité.**

L'exclusivité des transports publics urbains de voyageurs sur le périmètre de la Métropole, que ce soit en tramway ou en bus, à l'exception des lignes pénétrantes gérées par le Département, est partagée avec le Subdélégataire T3M. Ce dernier est chargé de la coordination des **lignes affrétées** (lignes régulières, TAD, services éducatifs, spéciaux Amigo et occasionnels) auprès de cinq sous-traitants locaux : TOL, Courriers du Midi, Ginhoux et Bouladou et Trans'oxygène.

**La location de vélos Vélo magg Libre-Service** fait l'objet d'une exclusivité temporaire jusqu'au 31 décembre 2021.

**La Maîtrise d'Ouvrage Déléguée des projets de construction de lignes en mandats**, concurrentielle elle aussi, repose sur l'existence de projets d'investissements Métropolitains.

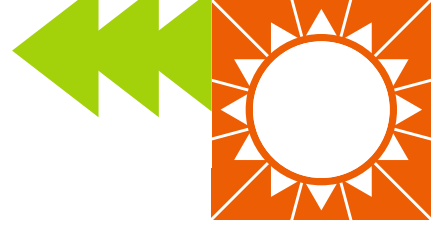
TaM a aussi été missionné, au travers de la DSP, en tant qu'expert en exploitation, pour l'étude des Bus à Haut Niveau de Service que la Métropole souhaite développer dans les années à venir.

**Les DSP de stationnement** sont sur des durées de 3 à 40 ans selon le niveau d'investissements.

TaM a été la première structure en France à associer et à disposer d'un savoir-faire sur les quatre compétences. Un atout majeur au service des Collectivités leur permettant de maîtriser, de pondérer, et de mettre en œuvre la politique de mobilité qu'elles envisagent. Cette synergie leur permet également de disposer des conseils techniques et des recommandations apportés par un organisme externe neutre, facilement consultable et réactif, sur les conséquences économiques, les moyens, ou les délais nécessaires.

Les enjeux évoqués expliquent l'importance accordée aux critères sociaux, avec une forte préoccupation à l'égard des salariés afin de maintenir la qualité du climat social tout en maîtrisant l'absentéisme. Les fortes interactions environnementales (contribution à la réduction de pollution) et sociétales (image et économie locale) sont également prises en compte, dans la limite des contingences financières du secteur.





## 3. OBJECTIF ET STRATÉGIE DE VALEUR AJOUTÉE

La capacité d'adaptation rapide à l'évolution des politiques exigée par les Autorités Délégantes, et le rôle de force de propositions auprès de ces dernières, sont des caractéristiques majeures de notre mission et des enjeux de notre entreprise.

### 3.1. LES ORIENTATIONS PRIORITAIRES DE L'ENTREPRISE

Le Projet d'Entreprise invite chaque membre du personnel à s'engager individuellement dans une Démarche d'Amélioration Continue (DAC) qui préserve l'image et respecte l'éthique propre aux profils de nos actionnaires tant publics que privés (collectivités, établissements bancaires et divers organismes).

Dans le cadre des DSP dont elle est Délégataire, ou des marchés qui lui ont été attribués, TaM s'est engagée sur **plusieurs axes stratégiques transversaux à la thématique du développement durable** :

- Inscrire l'Entreprise dans une dynamique commerciale afin de développer le service public auprès du plus grand nombre d'utilisateurs (objectifs de fréquentation), et accroître ainsi durablement son activité et ses revenus. Le niveau de ces derniers restant toutefois totalement dépendant de la politique tarifaire souhaitée et décidée par les Collectivités, lesquelles devront s'accorder sur l'objectif commun
- Optimiser les coûts, améliorer la compétitivité, maîtriser les montants de subventionnements reçus (activité transport) et/ou optimiser les montants des redevances d'affermage versées (activités de stationnement)
- Adapter et moderniser en permanence ses processus de fonctionnement (*te/s que la mise en œuvre de la gratuité*) associés à des outils de gestion de plus en plus complexes dans un environnement en constante évolution où les clients sont devenus hyperconnectés

L'objectif fixé à l'horizon 2024 est de poursuivre de façon performante l'exploitation des lignes de service public en s'appuyant sur une offre de qualité et d'être les promoteurs de la mise en œuvre des politiques des Collectivités Territoriales en place.

## 3.2. UNE STRATÉGIE SOCIALE...

**Pour intégrer le développement durable dans ses activités et ses opérations, TaM s'engage sur plusieurs enjeux sociaux et contribue au développement économique et social sur le territoire de Montpellier Méditerranée Métropole :**

TaM a fait le choix pérenne de favoriser l'insertion par l'activité économique, tant dans ses **choix de recrutements à durée déterminée qu'à durée indéterminée**.

Pour pourvoir à ses besoins de remplacements temporaires, l'entreprise fait appel à des prestataires qui s'engagent pour l'insertion des jeunes en difficulté au niveau local, dans la lutte contre les discriminations et en faveur de l'égalité de traitement.

Depuis fin 2015, l'Entreprise s'est également engagée dans la création de son propre **Centre de Formation d'Apprentis (CFA) aux métiers de la conduite et du contrôle**, avec l'intégration d'une première promotion de douze apprentis en août 2018.

Il est accessible à des jeunes éloignés de l'emploi puisqu'aucune qualification ou diplôme n'est nécessaire pour l'intégrer. Il offre donc une véritable perspective de carrière à des jeunes qui pouvaient jusque-là en être privés.

En août 2020, la première promotion de douze apprentis a obtenu le titre professionnel de conducteur de voyageurs et l'habilitation à la conduite du tramway. Tous les apprentis ont immédiatement été recrutés par TaM en qualité de conducteurs en CDI.

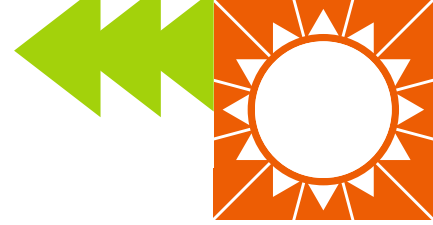
Une nouvelle promotion de sept apprentis a été intégrée en décembre 2020.

Dans la même optique, TaM avait largement participé au dispositif des « Emplois d'avenir », lesquels, à l'instar des apprentis mais sur une durée de trois ans, avaient été formés aux métiers du contrôle et de la conduite. La quasi-totalité de la deuxième vague de ces « Emplois d'avenir » a été intégrée en CDI en fin d'année 2019 en qualité de vérificateurs de perception. Dès le début d'année 2020, une partie d'entre eux a pu évoluer vers le métier de conducteur.

TaM s'inscrit par ailleurs globalement dans une démarche de qualification et de progression dès l'embauche et ce, même hors des modes de recrutement particuliers tels que le CFA.

Ainsi, les équipes de vérificateurs de perception, métier qui ne nécessite pas de diplôme ou qualification mais uniquement un « savoir être » adapté, ont été complétées par des recrutements externes en CDI auxquels l'entreprise offre le permis de conduire de transport en commun dans les premiers mois de contrat, même si leur fonction ne le requiert pas. L'objectif est de leur permettre d'accéder au métier de conducteur dans les deux à trois années suivant le recrutement.

Enfin, l'Entreprise accueille autant que possible des stagiaires afin de contribuer au parcours et à la formation des étudiants de son territoire.



### 3.3. ... ET ENVIRONNEMENTALE...

**Cette réflexion s'inscrit dans le cadre de la création d'outils pratiques permettant de maîtriser la responsabilité environnementale des activités de la société via la création d'une organisation spécifique, telle une cellule de gestion du patrimoine directement rattachée à la Direction Générale.** Créée fin 2018, elle associe prévention/sûreté, juridique/HSE/Qualité.

De même, TaM s'est dotée d'une cellule Propreté chargée de veiller à la bonne exécution des prestations des fournisseurs, ou encore d'outils transversaux de management impliquant le personnel dans le signalement de défauts identifiés par la Démarche d'Amélioration Continue.

De multiples actions ont déjà été entreprises :

- Mise en place de panneaux photovoltaïques en toiture (dépôt CEMH), ainsi qu'en couverture de deux P+tram
- Développement des éclairages LED dans les bureaux, les ateliers, les parkings publics et les stations et rames de tramway (éclairage intérieur et feux)
- Acquisition de véhicules de service électriques ou hybrides
- Suivi des consommations d'énergie : électricité de traction, GNV et gazole et action d'efficacité énergétique (écoconduite)
- 5 à 9 % des bus urbains renouvelés chaque année (selon date initiale de mise en service)
- 15 véhicules neufs fonctionnant à l'Éthanol, acquis mi-2020 par la Métropole, sur préconisation de TaM dans le cadre de sa réponse à l'appel d'offres DSP Transport, pour l'activité suburbaine. Le carburant ED95 utilisé est 100 % issu des déchets locaux de moûts de raisin (société Raisinor à Vauvert)
- Mise en place de mesure d'air en toiture de certains tramways
- Expérimentation du suivi de la consommation des climatisations par l'ajout de capteur CO<sub>2</sub> mesurant le nombre de voyageurs dans le tramway
- Audit de déperdition thermique des bâtiments
- Gestion des déchets dangereux
- Politique de réduction de l'utilisation des bombes aérosols pour les opérations de nettoyage
- Mise en place de circuits de recyclage (métaux, papiers, cartons, plastiques...)
- Recyclage des eaux des stations de lavage, tramway et bus
- Fin des gobelets en plastique dans les distributeurs
- Action sur la protection de la biodiversité (mandats de MOD)
- Achat de certificat électricité verte et biogaz pour les véhicules GNV

### 3.4. ... INTÉGRÉES DANS UNE STRATÉGIE DE DÉVELOPPEMENT ÉCONOMIQUE

Les surcoûts que peuvent générer les ambitions sociétales et environnementales sont toutefois à mettre en adéquation avec les objectifs de maîtrise économique mentionnés en préambule :

Le rythme d'acquisition de véhicules électriques, compte tenu des surcoûts engendrés, est à ce titre nécessairement progressif.

Les priorisations sont donc décidées selon leur niveau d'impact ou de probabilité (notamment en cas d'aggravation des indicateurs).

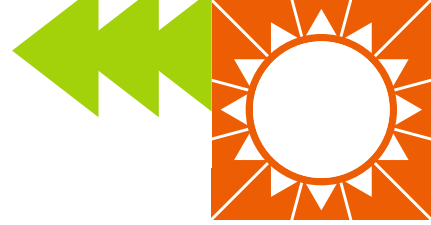
### 3.5. LES TENDANCES ET FACTEURS PRINCIPAUX POUVANT AVOIR UNE INFLUENCE SUR L'ÉVOLUTION À VENIR

Les perspectives d'évolutions tarifaires, susceptibles de réduire la part de recettes perçues directement auprès des usagers, modifient l'approche de TaM et apportent un niveau de complexité supplémentaire :

- Pour agir contre une tendance à la non-validation, compliquant la tâche de verbalisation des non-résidents et pouvant devenir un vecteur d'agressivité,
- Pour anticiper les moyens nécessaires à une hausse escomptée de la fréquentation, y compris en termes de sécurisation avec potentiellement de nouveaux profils de clientèle,
- Pour adapter l'organisation des systèmes et de certains services fonctionnels.

Un ensemble de mesures d'intégration de technologies de l'information est en cours afin de favoriser l'optimisation des ressources :

- Gestion du personnel et d'évolution de carrières (projet SIRH)
- Information des voyageurs
- Achat et de gestion (projet GMAO)
- Reporting financier (projet INFOCENTRE)
- Signalement des incidents et des défauts (projet « main courante » et SAT)



- Gestion du foisonnement de places de stationnement
- Économie d'énergie et prévention des pannes (expérimentation Mobeefleet)
- Mesures de charge clientèle pour optimiser les moyens déployés (expérimentation Flowly)
- Surveillance d'angles morts et prévention collisions (expérimentation Mobileye)

Les solutions informatiques sont un facteur essentiel et déterminant. Elles permettent de soutenir la compétitivité de la société dans son évolution structurelle et garantissent le développement de ses services.





**ANALYSE DE  
MATÉRIALITÉ**

**La matérialité est un concept qui permet aux entreprises de rendre compte des informations jugées les plus pertinentes au regard de leur activité. Il s'agit de prendre en considération les enjeux des parties prenantes au regard des missions qu'elles ont à remplir pour l'entreprise et des services à fournir.**

**Les principales parties prenantes sont les Autorités Délégantes (Métropole et Ville), les clients, les dirigeants et salariés, les syndicats et instances, les actionnaires et les fournisseurs.**

Outre les engagements contractuels envers les Collectivités, cette cartographie et analyse de matérialité, à l'écoute des parties prenantes internes, s'engage progressivement à TaM dans le cadre du Projet d'Entreprise et Démarche d'Amélioration Continue.

Ces démarches sont susceptibles de donner de la valeur ajoutée à la Déclaration Annuelle de Performance Extra-financière, avec des enjeux du type :

1. Satisfaction client
2. Sécurité des opérations
3. Changement climatique / qualité de l'air  
(émissions de CO<sub>2</sub> / consommation d'énergie)
4. Diversité et égalité
5. Gestion des déchets
6. Impact sur l'économie locale
7. Gestion de l'eau
8. Gestion des risques naturels

*La « matrice de matérialité » consiste à positionner sur un graphique (de moyen à fort) la prise en compte des enjeux par TaM pour les parties prenantes afin de faire ressortir les défis prioritaires.*

La liste des critères a pour l'instant essentiellement été partagée avec le Directeur Général, au niveau du Groupe de Direction, et du responsable HSE (Hygiène Santé Environnement). La matrice est établie **selon les mêmes principes que le Document Unique**, en croisant l'impact d'un critère (« gravité »), avec son degré d'occurrence supposé (« probabilité »).









# ANALYSE DES RISQUES, POLITIQUES ET DILIGENCES ASSOCIÉES

## MATRICE DE « CRITICITÉ »

Nous retrouvons ainsi les aspects socio-économiques, environnementaux et sociétaux. À l'exception des risques d'AT et Agression, issus du Document Unique à partir d'une matrice 3x3, l'analyse des risques de cette DPEF obéit à la matrice de « criticité » suivante.

Cette grille permet d'établir un classement des risques, et de prioriser les actions.

PROBABILITÉ D'OCCURRENCE	4	4 Faible	8 Significatif	12 Critique	16 Catastrophique
	3	3 Faible	6 Modéré	9 Significatif	12 Critique
	2	2 Faible	4 Faible	6 Modéré	8 Significatif
	1	1 Faible	2 Faible	3 Faible	4 Faible
		1	2	3	4
		NIVEAU DE GRAVITÉ			

Les critères retenus dans cette Déclaration correspondent à ceux identifiés comme modérés ou plus, ainsi que deux critères à la criticité « faible » mais auxquels TaM apporte une attention particulière (discrimination H/F et gestion des déchets).



THÉMATIQUE	RISQUE	NOTATION	CRITICITÉ
<b>SOCIAUX</b>	Pyramide des âges	9	Significatif
	Accidents du travail	12	Critique
	Agressions	12	Critique
	Absentéisme	9	Significatif
	Dialogue Social/Conflits sociaux	12	Critique
	Discrimination H/F	4	Faible
<b>ENVIRONNEMENTAUX</b>	Pollution de l'air / rejets de GES	8	Significatif
	Consommation d'énergie	16	Catastrophique
	Consommation d'eau	6	Modéré
	Gestion des déchets	4	Faible
<b>SOCIÉTAUX</b>	Risque d'accidents routiers	12	Critique
	Gaspillage et précarité alimentaire	nc	Non concerné
	Alimentation responsable équitable et durable	nc	Non concerné
	Respect du bien-être animal	nc	Non concerné

# 1. ENJEUX SOCIAUX

## 1.1. EMPLOI

TaM comptait au 31 décembre 2020 environ 1113 salariés Équivalents Temps Plein (ETP) dont 1090 CDI, marquant une progression de 0,3 % des ETP entre 2019 et 2020.

La masse salariale représente un coût à hauteur de 56,7 millions d'euros brut chargés pour la société sur l'exercice fiscal 2020.

**Les effectifs physiques\* présents au 31/12 sont répartis comme suit :**

CSP <i>Catégories Sociaux Professionnels</i>	2019		2020	
	H	F	H	F
CADRES	23	17	27	18
MAÎTRISES/TECHNICIENS	168	66	165	70
OUVRIERS/EMPLOYÉS	733	118	741	115
TOTAUX	924	201	933	203

*\*Effectif total : tout salarié inscrit à l'effectif au 31/12 quelle que soit la nature de son contrat de travail (hors mandataire social). Il ne s'agit pas des ETP mais de l'effectif physique.*

La société TaM fait face à une saisonnalité relative de son activité. Les pics sont observés de août à mi-octobre (abonnés rentrée scolaire devant justifier de droits à réduction), et dans une moindre mesure en début et fin de mois (rechargement des abonnements mensuels).

Les principaux postes en CDD concernés par ces surcroîts d'activité sont les agents de vente des espaces mobilité. Les autres CDD étant liés aux remplacements de salariés absents (congrés ou maladie).

Au 31 décembre 2020, 12 CDD et 12 apprentis, soit 2,1 % des effectifs totaux de l'entreprise, concernaient des titulaires de contrat de travail à durée déterminée.



**Le principal enjeu pour TaM en termes d'emploi réside dans le renouvellement de ses effectifs** compte tenu de la population vieillissante de ses salariés, en raison du faible taux de renouvellement.

EMPLOI						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur-clef
Risque pyramide des âges	Absence d'anticipation des départs en retraite d'une catégorie importante de salariés	3	3	9	Accompagner les départs en retraite, aménager les temps de travail pour les seniors, créer des équipes mixtes incitant à la transmission de connaissances et compétences	% tranche d'âge > = 56 ans : <b>18.3 %</b>

## ANCIENNETÉ

Avec 37,9 % des effectifs justifiant de plus de 15 ans d'ancienneté au 31/12/2020, l'emploi TaM se caractérise par un faible turnover.

Les deux tranches d'ancienneté les plus représentées se situent entre 7 et 9 ans pour 14,9 % des effectifs, et entre 18 et 21 ans pour 14,7 % des effectifs.

## ÂGE DES EFFECTIFS

La principale tranche d'âge se situe entre 45 et 55 ans pour 35,6 %, des effectifs suivie par **18,3 % de l'effectif senior** âgés de 56 ans et plus.

Face à cet important effectif sénior en poste, TaM accorde une importance particulière à l'accompagnement du déroulement de carrière des nouveaux entrants et des seniors.

En complément des accords de branche destinés à aménager le temps de travail avant le départ en retraite offrant dans certaines conditions le maintien de cotisations sur les salaires non perçus à hauteur de 20 %, TaM a mis en place des accords d'entreprise permettant :

- D'une part, la mise en œuvre de ce dispositif dès 54 ans,
- Et d'autre part, la cotisation sur les salaires non perçus au-delà de 20 % entre 60 et 62 ans.

Les salariés disposent aussi de la possibilité d'alimenter un Compte Épargne Temps « Longue Durée », non seulement avec des congés ou repos non consommés ou du temps généré, mais aussi en y convertissant des primes (13<sup>e</sup> mois, prime de vacances, indemnité de départ...) en temps épargné en vertu d'un accord d'entreprise.

Ce CET « Longue Durée » a vocation à être consommé avant le départ effectif en retraite, de façon continue ou fractionnée. Il offre la possibilité aux salariés de réduire leur temps de travail tout en percevant une rémunération complète. De plus, il constitue un aménagement supplémentaire de fin de carrière.

La succession des réformes de retraite en France tend cependant à repousser certains départs.

**Une réflexion est actuellement en cours sur les moyens de prévention envisagés face au vieillissement des effectifs.**

**Les points concernés sont les suivants :**

- La transmission des savoirs et compétences
- La mise en place d'équipes mixtes et de binômes de compétences
- L'aménagement du temps de travail avec la question d'un temps partiel sénior à 80 %
- L'information des salariés sur les dispositifs de fin de carrière
- L'insertion facilitée des jeunes dans l'entreprise
- Le développement de l'alternance et des stages
- Le développement de la transversalité entre les métiers

## EMBAUCHES & LICENCIEMENTS

En 2020, la société a réalisé un total de **63 embauches en CDI**, dont 6 cadres et 57 non-cadres. Ces recrutements ont été complétés par **12 embauches en contrats à durée déterminée**, et l'équivalent de 33 ETP en intérim représentant plusieurs dizaines de contrats, dont 29 contrats de travail saisonniers et 58 contrats en statut d'intérimaire pour assurer la période de rentrée en agence commerciale.

En parallèle, **72 départs** ont été observés sur l'année 2020, marquée par 13 fins de CDD, contre 47 départs en 2019, avec 7 fins de contrats à durée déterminée.





## RÉMUNÉRATION

Le vieillissement de la population est concomitant avec l'évolution des rémunérations du fait des évolutions automatiques d'ancienneté.

En 2020, la rémunération moyenne s'élevait à **38,970 euros bruts** tous effectifs confondus.

Les rémunérations annuelles moyennes (Masse salariale annuelle totale/Effectif moyen) n'ont pas augmenté en 2020, en raison des impacts de la crise sanitaire ayant justifié un gel des salaires (à l'exception pour les non-cadres des évolutions automatiques d'ancienneté liée à la CCN et aux accords sociaux).

## DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES

L'entreprise souhaite s'engager dans une discussion et une démarche de GPEC dont les enjeux sont multiples.

En effet, plus de 50 % des effectifs sont constitués de conducteurs.

Le premier enjeu est tout d'abord d'identifier pour ces salariés des « passerelles » qui permettent à ceux qui le souhaiteraient de diversifier leurs activités en améliorant leur polyvalence.

Bien qu'il ne soit pas possible, au regard du nombre de conducteurs, d'offrir cette perspective à tous, il s'agit de mettre à disposition de ceux qui le souhaitent des ouvertures et des « respirations » dans leur carrière.

La polyvalence entre la fonction de conducteur et celle de contrôleur est déjà développée. Elle permet à une cinquantaine de conducteurs d'être détachés au contrôle. D'autres types de polyvalences sont en réflexion telle que la mobilité interne pour toutes les catégories de personnel.

Afin de remplir ces objectifs, la Direction souhaite se doter d'outils adaptés. Elle a engagé en 2020 la rédaction du cahier des charges d'un futur SIRH intégrant un module formation performant, une dématérialisation des entretiens professionnels, et une dimension de gestion des compétences.

## 1.2. ORGANISATION DU TEMPS DE TRAVAIL

L'horaire moyen hebdomadaire observé n'a connu aucune variation en 2020, hormis les conséquences des dispositifs successifs imposés par la crise sanitaire.

Il est demeuré à 34 h 12 pour toutes les catégories.

## 1.3. SANTÉ ET SÉCURITÉ AU TRAVAIL

### RISQUES SOCIAUX IDENTIFIÉS

SANTÉ ET SÉCURITÉ						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Accidents du travail	Formation insuffisante pour prévenir les accidents de travail et réduire leur gravité	Notation DU 3 Équivalent DPEF 4	Notation DU 2 Équivalent DPEF 3	12	Renforcer et augmenter le nombre de formations et les sensibilisations (affichage HSE, « d'heure » sécurité, analyse des AT...). Mettre en place de nouvelles certifications Améliorer les équipements collectifs, évolution des machines-outils, adaptation des process et des modes opératoires	Taux d'AT conducteurs 1,6 % Autres agents 2,0 %
Agressions		Notation DU 3 Équivalent DPEF 4	Notation DU 2 Équivalent DPEF 3	12	Renforcer et augmenter le nombre de formations et les sensibilisations (gestion du stress, réponses aux agressions,...)	1 293 jours d'AT pour agression



Les problèmes de santé et de sécurité au travail concernent majoritairement :

- les agents en contact avec le public : risque d'agression (conducteurs, contrôleurs transport ou stationnement, agents de vente espaces mobilité ou parkings),
- toutes populations et notamment conducteurs : les troubles musculosquelettiques,
- les agents de maintenance (risque électrique, risque de blessures, risque de chutes...).

Les risques sur la sécurité au travail auxquels sont exposés les salariés de TaM sont abordés et suivis dans le cadre du CSSCT. Son animateur assure également la surveillance des risques psychosociaux (stress, violences au travail, harcèlement moral ou sexuel). Une procédure concernant la prévention des risques a été mise en place au sein de l'entreprise.

Le service HSE, rattaché à la Direction Générale de TaM, établit des REX (Retours d'Expérience) sur chaque incident afin de mettre en œuvre des mesures complémentaires de protection ou l'acquisition de matériel spécifique.

Il a mis en place et anime des « ¼ heures sécurité » auprès des équipes de maintenance avec des sujets très différents : chute de personne, risque électrique, addiction...

Les résultats de l'entreprise en termes de fréquence des accidents de travail en 2020 confirment la tendance : peu d'évolution entre 2019 et 2020. La période la plus propice aux AT étant corrélée avec le dernier quadrimestre, pic d'activité de l'entreprise.

Le nombre d'AT constitue un point de vigilance important pour TaM car ils génèrent des coûts supplémentaires liés notamment aux heures complémentaires qui en découlent. Le coût social pour le bien-être des salariés de l'entreprise est également important.

La mise en œuvre de politiques plus volontaristes avec rapport d'analyse systématique pour chaque accident (REX) permet d'établir une cartographie des causes liées, et une meilleure politique de prévention des risques sur le terrain afin de réduire les accidents.

Les agressions font l'objet de dépôts de plaintes systématiques et les accidents corporels avec des tiers font l'objet de soutien et d'un suivi psychologique.

Le nombre de jours d'arrêts de travail pour agression a été de 1 293 en 2020 (dont 991 vis à vis des conducteurs) contre 1 016 en 2019 (dont 819 vis à vis des conducteurs).

## **ÉVALUATION DES RISQUES PROFESSIONNELS ET SOLUTIONS PROPOSÉES**

Les grandes orientations de la politique Sécurité de l'entreprise sont impulsées par l'évaluation des risques professionnels. Leur cotation s'effectue via un document appelé Document Unique d'Évaluation des Risques Professionnels (DUERP).

Le DUERP permet de reporter et de classer les risques identifiés dans chaque unité de travail ainsi que les données relatives à certains facteurs (travail de nuit, bruit, etc.). Il identifie la proportion de salariés exposés aux facteurs de pénibilité au-delà des seuils prévus afin de mettre en place les actions adéquates à chaque situation identifiée.

La cotation du DUERP s'effectue selon 2 critères croisés :

- La Fréquence d'exposition du salarié au danger (probabilité, occurrence)
- La Gravité potentielle de l'aléa redouté (léger, moyen, grave)

**Fréquence × Gravité = Risque**

		GRAVITÉ		
		1	2	3
		1	2	3
FRÉQUENCE	1	1	2	3
	2	2	4	6
	3	3	6	9

### BARÈME :

- Fréquence : cotée de 1 (peu probable) à 3 (exposition quasi constante)
- Gravité potentielle : cotée de 1 (blessures légères) à 3 (blessures très graves)

**Le Risque, produit des 2, est évalué de 1 (très faible) à 9 (inacceptable)**

Les Moyens de protection, qu'ils soient individuels ou collectifs, ainsi que l'adaptation des processus et des modes opératoires, sont mis en place afin de réduire le niveau de risques.

**Le Document Unique** est remis à jour chaque année et la cotation revue au besoin (en lien avec évolution des postes de travail, prise en compte des éventuels accidents du travail survenus, remontées terrain, évolution des outils...).

L'évolution de la réglementation, des normes techniques, des supports ou guides de prévention (OPPBTP, INRS) doit également nous orienter dans nos stratégies de prévention globale.



Chaque année, nous avons un certain nombre d'audits internes et externes qui visent à nous assurer de notre bon niveau de maîtrise des risques professionnels, techniques, industriels, et environnementaux.

Consciente des progrès à poursuivre, TaM place la prévention parmi ses priorités, avec une présentation par la direction RH des **actions suivantes** :

- Prévention des risques professionnels (risques de chutes, psychosociaux, agression et violence externe, etc.) et conditions de travail (travail de nuit, bruit, températures, etc.)
- Information et formation (réunions ou et des formations relatives à la conduite)
- Mise en place d'une organisation et de moyens adaptés (adaptation d'horaires de travail dans le cadre des échanges avec les partenaires sociaux)

**Un « Comité Sécurité » est organisé tous les 3 mois par le service Sécurité Environnement, en présence de la Direction Générale et des Directions concernées (DRH, DTP, DEX). Il a pour objectif de rendre compte de l'avancée des actions de prévention ainsi que des tableaux de bords de suivi (accidentologie tramway et bus, focus sur les AT : nombre, TF, TG, bilan des « ¼ d'heure sécurité » menés et des thématiques abordées...).**

L'Entreprise intervient également avec **des formations** visant à :

- éviter les risques présents sur le poste de travail tels que les troubles musculosquelettiques (TMS),
- évaluer les risques non identifiés dans le cadre du DUER,
- combattre les risques à la source dans le cadre des réorganisations d'ateliers ou de postes de travail,
- adapter le poste de travail au travailleur handicapé avec par exemple l'achat de fauteuil adapté au handicap,
- prendre en compte les nouvelles technologies,
- prendre des mesures de protection collective prioritaires sur les mesures de protection individuelle,
- organiser des formations obligatoires.

Un **Plan Canicule (PNC)** a par ailleurs été élaboré en mai 2020. Il permet d'adapter immédiatement les moyens du réseau (personnel, matériels roulants et bâtiments) en cas d'alerte de pic de chaleur (niveau de vigilance orange et niveau de vigilance rouge).

## MALADIES PROFESSIONNELLES

Aucune journée d'absence pour maladie professionnelle n'a été observée au cours des 3 dernières années d'exercice.

## 1.4. ABSENTÉISME

### RISQUES SOCIAUX IDENTIFIÉS

ORGANISATION DU TRAVAIL						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Risque lié à l'absentéisme	Limiter et anticiper l'absentéisme pour en diminuer les surcoûts pour la société	3	3	9	Formations Remplacer les AT. Mieux prévenir les AT en renforçant les formations sur la santé et la sécurité. Entretiens de reprise d'activité	Taux d'absentéisme hors paternité/maternité  Conducteurs <b>11.81 %</b>  Autres <b>8.47 %</b>

- Conducteurs : 2020 = 11,81 % dont AT 1,6 % (2019 = 9,27 % dont AT 1,9 %)
- Autres agents : 2020 = 8.47 % dont AT 2,0 % (2019 = 7,04 % dont AT 1,95 %)

**L'évolution des journées d'absence entre 2019 et 2020 est en lien avec la crise sanitaire. Elle est en grande partie due à la prise en compte jusqu'au 30 avril 2020 des absences pour garde d'enfants et de personnes vulnérables au titre de la maladie.**

Pour les raisons déjà évoquées, stress associé au risque d'accident ou d'agression, ou conséquences plus significatives de gênes pouvant nécessiter de s'arrêter ou s'absenter du véhicule, le taux d'absentéisme des conducteurs est très différent de celui du reste de l'entreprise.

Les maladies, hors maladies professionnelles, restent la principale cause d'absentéisme. Les absences de moins de 3 jours demeurent les plus fréquentes. Le taux d'absentéisme le plus important est observé chez les conducteurs toutes durées d'absence confondues.

Si l'absentéisme de courte durée a tendance à la baisse, on observe à l'inverse une hausse de l'absentéisme de longue durée corrélé aux maladies longue durée.

En 2020, TaM a comptabilisé 42 985 journées d'absence (hors journées non travaillées de chômage partiel liées à la baisse d'activité) à comparer aux 32 772 journées d'absence de 2019.



## MESURES PARTICULIÈRES MISES EN ŒUVRE EN 2020 POUR LA CRISE SANITAIRE COVID

### Pour le personnel de TaM

Un « Plan de continuité d'activité COVID-19 » a été élaboré par la Direction Générale de TaM pour s'assurer du minimum de personnel indispensable au maintien d'activité.

Dès mars 2020, et tout au long de l'année 2020, TaM a appliqué et même devancé les directives et préconisations du Gouvernement.

L'entreprise a été particulièrement vigilante aux mesures de prévention dédiées aux salariés. Ceci a permis, malgré le volume des effectifs et les activités au contact du public, d'éviter au cours de l'année 2020 de connaître au sein de l'entreprise toute situation de « cluster » ou problématique de contamination en nombre :

- Actions quotidiennes de nébulisation de désinfectant dans les matériels roulants depuis la pandémie
- Désinfection 2 à 3 fois par jour des espaces communs (prise de service, salle de réunion...) et des douches des ateliers
- Désinfection des véhicules de service chaque jour
- Organisation des horaires de repas pour limiter le nombre d'agents dans les espaces de réfectoire
- Mise en place de lieux de repas supplémentaires (équipement de salle de réunion, tables de repas à l'extérieur)
- Mise en place d'outils de travail à distance (ordinateur portable, logiciel, poste déporté)
- Mise en place de protection plexiglas dans les bureaux communs
- Mise en place temporaire de bâches séparatrices dans les bus, isolant les conducteurs des passagers
- Mise à disposition aux agents de gants, de masque et de gel hydroalcoolique

L'ensemble des mesures prises par catégorie de personnels sont décrites dans une section dédiée du Document Unique créée, mise à jour et alimentée pour le risque COVID.

L'accent a notamment été mis sur la communication interne relative au respect des gestes barrières rappelés régulièrement, et affichés en tous lieux de l'entreprise.

À partir du 11 mai 2020, dès qu'ils ont été disponibles, et bien avant qu'il s'agisse d'une obligation nationale, le port du masque a été obligatoire au sein de l'entreprise dans tous les espaces communs ainsi que lorsque l'activité ne permettait pas le respect de la distanciation.

Le télétravail, qui n'existait pas au sein de l'entreprise avant le confinement du mois de mars 2020, a quant à lui été déployé massivement pour tous les postes le permettant.

Par ailleurs, l'entreprise a eu recours à l'activité partielle pour faire face à la chute drastique de 95 % de fréquentation à l'occasion du 1<sup>er</sup> confinement de 66 jours, ainsi qu'à l'occasion du 2<sup>e</sup> confinement de novembre 2020,

Pendant toutes ces périodes de chômage partiel, TaM a assuré pour ses salariés le maintien du salaire à hauteur de 100 % du salaire net grille, afin qu'ils ne subissent pas de perte de salaire.

Enfin, la majorité des salariés a bénéficié d'une « prime COVID » au prorata des journées d'activité réalisées en présentiel entre le 25 mars et le 11 mai 2020.

### Pour la clientèle

- Actions de nébulisation de désinfectant réalisées dans les matériels roulants depuis la pandémie
- Adaptation régulière du réseau (amplitude et fréquence) en fonction des annonces gouvernementales : périodes de confinement total ou partiel, horaires de couvre-feu, etc.
- Distribution à la clientèle, en début de pandémie, de masques livrés par l'État
- Installation de distributeurs automatiques de gel hydroalcoolique dans tous les bus urbains et suburbains, et toutes les rames de tramway
- Contrôles des titres allégés dans les matériels roulants, au profit de la sécurisation
- Rappel des consignes par le service contrôle du port du masque obligatoire
- Mise en œuvre d'éléments de communication spécifiques :
  - Stickers apposés sur les matériels roulants à propos des risques Covid
  - Annonces sonores sur le port du masque et message d'alerte sur les girouettes des véhicules
  - Découpe de deux rames multilignes avec un masque





## 1.5. FORMATION DU PERSONNEL

TaM investit chaque année plusieurs millions d'euros dans les formations suivantes :

- Règlementaires et récurrentes, toutes directions confondues
- La prévention, l'adaptation au poste, et l'entretien et le développement des compétences dans le cadre du plan de formation continue RH.

En 2020, rien qu'en formation continue obligatoire des conducteurs (FCO), 17,444 heures de formation ont été dispensées (contre 20,013 heures 2019). Cette diminution est due à la crise sanitaire pendant laquelle certaines formations des conducteurs ont dû être annulées, lorsqu'elles ne pouvaient pas être dispensées en distanciel.

TaM effectue elle-même la maintenance de ses véhicules avec du personnel qualifié.

Elle assure les formations obligatoires et récurrentes dans le domaine de la sécurité et de la santé au travail, mais aussi dans tous les domaines nécessitant le développement d'une technicité ou d'une expertise en lien avec notre matériel, son entretien et ses évolutions technologiques.

Chaque année, le Plan de Développement des Compétences permet de recenser et planifier les formations nécessaires.

La FCO (Formation Continue Obligatoire) des conducteurs est dispensée par des formateurs internes.

Il est également à noter que la formation/habilitation à la conduite du tramway, qui requiert plusieurs semaines de théorie et de pratique, est entièrement délivrée en interne, en l'absence de toute formation qualifiante dans le domaine.

## 1.6. RELATIONS SOCIALES

### RISQUES SOCIAUX IDENTIFIÉS

DIALOGUE SOCIAL						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Risques liés au dialogue social	Conflits sociaux	3	4	12	Réunions de concertation et d'information. Une newsletter et supports d'information et communication	Nombre d'heures de grève : <b>4.401 heures</b>

TaM maintient un bon climat social grâce à un dialogue interne permanent.

L'organisation du dialogue social repose sur un nombre annuel de réunions fixé à **11 avec le comité social et économique (CSE), et 11 avec le CSSCT.**

TaM s'engage donc largement au-delà des obligations légales, en particulier pour le nombre de CSSCT, instance qui a un rôle élargi à la « vie de l'entreprise ». Des séances extraordinaires sont par ailleurs déclenchées en fonction des besoins et des sujets d'actualité.

En 2020 se sont tenus au **total 15 CSE : 11 CSE ordinaires et 4 CSE extraordinaires.**

Malgré la crise sanitaire le dialogue social a été maintenu. Dès le mois de mars, l'entreprise a organisé des CSE et CSSCT en visioconférence.

Outre les CSE et CSSCT, **cinq commissions** sont constituées et se réunissent plusieurs fois par an : Commission Formation, Commission Congés, Commission Habillement, Commission Logement et Commission Santé.

Le nombre de réunions avec les délégués syndicaux (NAO) est quant à lui habituellement de **trois par an**. Elles ont été exceptionnellement réduites à deux en 2020 du fait de « l'année blanche » liée à la crise sanitaire : les NAO engagées en février 2020 puis suspendues, et reprises en fin d'année 2020, n'ont pu aboutir à un accord.

L'année 2020 marquée par la crise sanitaire a réduit le nombre de négociations collectives.

Plusieurs DUE (Décisions Unilatérales de l'Employeur) sont en revanche intervenues : primes exceptionnelles versées en 2020 mais aussi le maintien par l'employeur de 100 % du salaire net grille pendant le chômage partiel.

Un avenant à l'accord d'Entreprise Régime de Prévoyance Complémentaire de « remboursement de frais de santé non cadre » du 03/12/2015 a été signé le 17 janvier 2020.

## 1.7. ÉGALITÉ ENTRE LES FEMMES ET LES HOMMES

### RISQUES SOCIAUX IDENTIFIÉS

ÉGALITÉ DE TRAITEMENT						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Pratiquer une politique discriminante à l'égard des femmes	Ne pas appliquer les mesures nécessaires à la valorisation et l'application de l'égalité hommes/femmes créant des vecteurs de discrimination.	1	4	4	Favoriser les opportunités internes. Normaliser l'équité salariale, valoriser la valeur ajoutée féminine.	Index d'égalité professionnelle F/H <b>94</b>

Ce critère étant important, TaM y porte une attention particulière, même si le risque est faible.

TaM a obtenu au titre de l'année 2020 un score de 94 points sur 100 à l'Index d'égalité professionnelle femmes hommes.

L'équité est donc garantie au sein des personnels de l'entreprise.

La société entend également rappeler les principes d'égalité et d'équité de traitement concernant l'analyse des rémunérations et des écarts salariaux, la promotion des femmes à tous les niveaux de la classification, la question de l'aménagement du temps de travail pour le congé maternité/paternité, et le congé d'adoption.

Au 31 décembre 2020, la société comptait **17,9 %** d'effectif féminin répartis comme suit :

- **12 %** des conducteurs
- **40 %** des cadres
- **25,3 %** de l'ensemble des autres personnels de l'entreprise

L'absence de parité, notamment à la conduite ou aux ateliers, ne reflète pas une volonté de l'entreprise. Elle résulte de la sous-représentation des femmes dans les métiers du transport urbain dès le stade des candidatures qui ne permet pas de recruter autant de femmes que nécessaire.

Des actions sont menées dans les salons professionnels et sur les stands de TaM (Antigone des Associations, Salon TAF, etc.) pour informer le public féminin sur l'accessibilité de nos métiers.

## 1.8. POLITIQUE DE LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

TaM s'assure au travers de ses indicateurs RH que le recrutement, la promotion, la formation et l'évolution de carrière sont accessibles à tous et sans discrimination aucune. La société déploie ainsi une stricte procédure de recrutement au travers des ouvertures de postes internes publiées sur l'intranet avec une organisation des entretiens par la DRH suivis d'un retour systématique. Les mouvements de personnels sont communiqués mensuellement en CSE, direction par direction au travers de tableaux de bord.

**Les recrutements et mobilités internes font également l'objet d'une communication interne mensuelle.**

L'ensemble du personnel de direction a reçu une formation visant à le sensibiliser au sujet.

## 1.9. EMPLOI ET INSERTION DES PERSONNES HANDICAPÉES

En 2020, TaM dépasse encore largement ses obligations légales en termes d'emplois de salariés en situation de handicap :

À la fin de l'année, TaM comptait 95 collaborateurs en situation de handicap, soit une progression de 12 % depuis 2019. Celle-ci s'explique notamment par une augmentation mécanique et une hausse du nombre de reconnaissances de travailleurs en situation de handicap.

TaM a également assuré le maintien dans l'emploi des salariés porteurs d'un handicap grâce à l'aménagement de postes.



## 2. ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX

TaM s'est engagée par la signature d'une charte CO<sub>2</sub>, ainsi que dans chacune des DSP ou marchés auxquels elle répond, à une prise en compte des préoccupations sociales, environnementales et économiques de ses activités.

### 2.1. POLITIQUE GÉNÉRALE EN MATIÈRE ENVIRONNEMENTALE

Le développement durable et la protection de l'environnement sont au cœur du modèle d'affaires de l'Entreprise.

Elle est fortement soumise aux fluctuations du prix de l'énergie dont la maîtrise de la consommation fait l'objet d'une attention particulière. Par ailleurs, la composante carbone est aussi importante.

TaM participe auprès de la Métropole aux préconisations concernant les critères du cahier des charges et d'attribution des marchés pour l'acquisition des futurs bus et tramway, qu'il s'agisse du choix d'énergie ou d'alimentation (GNV, Biogaz, Ethanol, Électricité verte, Hydrogène, etc.) ou des critères de consommations/entretien/recyclage. Cette action permet de satisfaire ou même d'aller au-delà des nouvelles exigences réglementaires.

L'énergie de traction des tramways, retenue dans le cadre des appels d'offres, bénéficie de **certificats d'électricité verte**, un critère participant au choix du fournisseur.

L'Entreprise exerce un suivi des consommations d'eau et d'électricité et de traitement des déchets. Ces éléments sont d'ailleurs contrôlés régulièrement au travers d'audits réglementaires menés par des bureaux d'études :

- Audits ICPE : tous les 3 ans sur CEMH, tous les 5 ans sur JP (Véritas), et tous les 6 ans environ par les services de contrôle de la DREAL
- Audit TMD (transport matières dangereuses), chaque année
- Bilan GES (Gaz à Effet de Serre) et Audit Énergétique Transport, tous les 4 ans, dont les rapports sont déposés en ligne sous contrôle de l'ADEME
- Audit ATEX (Atmosphère Explosive)
- Contrôles réglementaires et contrôles techniques : installations techniques, contrôles de la qualité des rejets, maintenance périodique des séparateurs et débourbeurs, contrôle des cabines de peinture, etc.

Des projets d'optimisation des consommations d'énergie ou de gestion de l'évolution de la flotte de véhicules, notamment sur le choix d'énergie, sont l'objet de décisions et de suivi dans le cadre des échanges avec l'Autorité Délégante.

TaM a réagi rapidement aux épisodes successifs de la crise sanitaire. Elle a adapté à de multiples reprises son réseau pour en optimiser la charge, tout en prenant en compte les règles de distanciation recommandées par l'État :

- 16 mars 2020, l'offre passe en service réduit sur le réseau urbain ;
- 25 mars 2020, l'offre du dimanche est appliquée tous les jours. Parallèlement, le chômage partiel est mis en place et le réseau de transport devient gratuit au 18 mars 2020 ;
- 11 mai 2020, fin du confinement, le réseau passe à nouveau en service réduit soit 84 % de l'offre ;
- 4 juillet 2020, l'offre d'été est mise en place et des travaux interviennent sur les lignes 1 et 4 sur le secteur de Louis Blanc, du 4 juillet au 30 août 2020, pour rénover la plateforme ;
- 31 août 2020, l'offre passe en plein trafic ;
- 5 octobre 2020, suite à l'annonce de la mise en place du couvre-feu, les services tramway s'arrêtent à minuit ;
- 30 octobre 2020, le service du dimanche est appliqué le samedi et des renforts sont mis en place le dimanche matin sur les lignes de tramway, en vue de faciliter les déplacements du personnel soignant. Le service réduit est appliqué en lieu et place de l'offre plein trafic ;
- 5 novembre 2020, les services sont diminués en soirée.

## 2.2. POLLUTION, CHANGEMENT CLIMATIQUE, ET BIODIVERSITÉ

### 2.2.1. POLLUTION DE L'AIR ET REJET DE GES

#### RISQUES ENVIRONNEMENTAUX IDENTIFIÉS

POLLUTION CHANGEMENT CLIMATIQUE ET BIODIVERSITÉ						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateurs
Pollution de l'air et rejets de GES	<p>Risque de coûts concernant le biogaz ou électricité verte</p> <p>Risque d'image</p> <p>Risque de coûts d'opportunités : perdre des opportunités d'économies liées à une meilleure gestion de l'entreprise (achats, déchets, transports, énergie).</p> <p>Risques riverains, risques réglementaires</p>	2	4	8	<p>Renouvellement de la flotte, plan de réduction de la consommation de GNV, maintenance des moteurs pour garder leur efficacité énergétique</p> <p>Mise en œuvre du plan de maîtrise et de réduction de la consommation énergétique</p> <p>Maintenance pour optimisation des moteurs. Renouvellement de la flotte</p> <p>Mise en place d'un Plan de Déplacement de l'Entreprise</p>	<p>Émission de g CO<sub>2</sub>/km et passager transporté:</p> <p><b>107,6 g CO<sub>2</sub>/km et passager transporté</b> pour les bus GNV</p>

En ce qui concerne la pollution de l'air, l'entreprise procède au calcul des émissions de CO<sub>2</sub> par voyageur bus dans le cadre de la charte «Objectif CO<sub>2</sub>».

TaM est donc indirectement soumise au système des quotas européens. À ce titre, elle transmet les éléments à la Métropole qui produit une déclaration vérifiée des émissions de CO<sub>2</sub>/ Bilan Carbone.

Les données émanant de l'étude « Objectif CO<sub>2</sub> », issues du nombre réel de passagers transportés, se sont fortement dégradées en 2020, compte tenu de la chute drastique de fréquentation liée à la crise sanitaire :

- 107,6 g CO<sub>2</sub>/voyageurs/km pour l'année 2020,
- soit le double de la valeur de 55,8 relevées en 2019.

Ce qui s'explique aisément : la fréquentation a chuté de 45 %, alors qu'il a fallu maintenir les fréquences de services pour respecter les consignes de distanciation.

Cet indicateur est beaucoup plus pertinent que les volumes rejetés, car il reflète le service rendu à la Collectivité et répond à une des principales finalités des transports collectifs (alternative aux voitures individuelles).

Si les volumes consommés ou rejetés doivent être suivis comme un indice de rendement des motorisations, ils augmentent néanmoins de fait avec la taille du réseau, ce qui pourrait contredire l'aspect vertueux du développement des transports collectifs.

Les progrès réalisés en termes de motorisation/mode d'énergie impliquent donc de rapporter ces volumes aux kilomètres parcourus et aux passagers transportés.

L'information clients réglementaire affichée sur les véhicules a pour sa part été calculée en 2013 en fonction de la capacité nominale des véhicules. Elle ne fait pas l'objet de mise à jour chaque année en fonction du nombre de voyageurs.

Elle est exprimée en grammes de CO<sub>2</sub> par kilomètre et passager transporté :

- 135 g CO<sub>2</sub> par km et passager transporté des bus urbains GNV
- 344 g CO<sub>2</sub> par km et passager transporté des bus standards suburbains gazole
- 405 g CO<sub>2</sub> par km et passager transporté des minibus TAD gazole
- 6,62 g CO<sub>2</sub> par km et passager transporté dans les rames de tramway





## 2.2.2.CONSUMMATION D'ÉNERGIE

L'énergie de traction et le GNV, principaux postes de consommation.

### RISQUES ENVIRONNEMENTAUX IDENTIFIÉS

CONSOMMATION D'ÉNERGIE						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Consommation d'énergie : électricité de traction et GNV	Risque d'inflation de la facture énergétique	4	4	16	Mise en œuvre du plan de maîtrise et de réduction de la consommation énergétique	Conso moyenne de GNV <b>0,48 kg/km</b>
	Évolution des obligations énergétiques et bioénergies				Maintenance pour optimisation des moteurs. Renouvellement de la flotte appels d'offres fréquents Outil d'intelligence économique (ex MOBEEFLEET) Suivi et veille technologique, réglementaire, usage Formation spécialisée	Conso moyenne d'énergie de traction <b>4,64 kWh/km</b>

Outre la maintenance régulière en fréquence calendaire, un suivi des consommations est effectué par la Direction Technique et Projets (DTP), ainsi qu'un contrôle financier des ordres de grandeur par les services comptabilité fournisseur ou contrôle de gestion.

Le suivi des consommations de carburants figure dans les rapports annuels du Délégué (RAD).

L'enjeu des consommations d'énergie est à la fois économique et environnemental.

**Les consommations respectives des véhicules en exploitation sont en 2020 les suivantes :**

#### GAZOLE

- 3 Bus articulés CITELIS Gazole (2007-2008) en location sur navette gare  
100 L/100 km

Quantité totale de gazole consommée en 2020 : 35 000 litres

### GNV

- 13 Bus AGORA GNV (2000 à 2002) 50 kg/100 km (*données constructeur*)
- 42 Bus CITELIS GNV (2007 à 2013) 44 kg/100 km (*données constructeur*)
- 71 Bus URBANWAY GNV (2015 à 2020) 42 kg/100 km (*données constructeur*)

Quantité totale de GNV consommée en 2020 : 2 166 873 kg pour 4 519 347 km parcourus soit une consommation moyenne de 0,48 kg de GNV/km

### ELECTRICITE DE TRACTION

- 29 Rames 40 mètres CITADIS 401 (2000)
- 27 Rames 30 mètres CITADIS 302 (2006)
- 30 Rames 40 mètres CITADIS 402 (2012)

Quantité totale d'électricité de traction consommée en 2020 : 22 722 053 kWh pour 4 896 898 km parcourus, soit une consommation moyenne de 4,64 kWh/km



## LES ACTIONS ENTREPRISES PAR TaM SONT :

- Augmentation de la fréquence de vérification des pressions des pneumatiques
- Campagne de changement des éclairages par un éclairage LED tramway et bus.

Les consommations se réduisent au fur et à mesure des renouvellements et générations de véhicules, dont les moteurs sont plus performants, mais aussi plus puissants, embarquant plus d'équipements techniques ou de confort. Le passage à des véhicules aux normes EURO6 a ainsi permis de gagner 12 % de consommation.

TaM contribue à l'élaboration des cahiers des charges de l'Autorité Délégante. Elle propose également des préconisations concernant les consultations pour le choix des futurs véhicules et de leurs équipements.

Ceci y compris pour les lignes suburbaines affrétées, pour lesquelles TaM a préconisé, dans sa réponse à l'appel d'offres DSP Transport de 2017, l'acquisition par la Métropole de 15 bus Éthanol ED95 mis à disposition des sous-traitants, en lieu et place de la location de bus gazole standards.

Ces quinze nouveaux véhicules ont été mis en service par la Métropole mi-2020.

## EXPÉRIMENTATION MOBEEFLEET

Une expérimentation Mobefleet, consistant à la mise en place de capteurs sur les prises OBD2 d'une dizaine de bus, sera mise en œuvre début 2021 afin de procéder à l'analyse et à la maintenance préventive des problèmes de réglages d'injecteurs ou de risques d'incidents techniques. Ceci permettra notamment d'identifier la surconsommation d'un véhicule.

**Formation des conducteurs :** une sensibilisation à l'**écoconduite**, notamment en phases d'accélération et freinage, est apportée aux conducteurs.

L'entreprise, non contente d'agir volontairement pour réduire son impact, est aussi de facto inscrite dans l'effort collectif de réduction des GES européen.

Dans un contexte de croissance des kilomètres de transports urbains parcourus, les objectifs de réduction de la consommation de GNV ou énergie de traction par kilomètre, et donc proportionnellement de l'empreinte carbone de l'entreprise, sont des gages de la volonté forte d'exemplarité et de résilience face aux prix de l'énergie.

### EXPÉRIMENTATION FLOWLY

**Mesure de fréquentation (taux d'occupation de la capacité de transport offerte) devant permettre d'ajuster plus finement l'offre à la demande.**

Flowly est une solution innovante pour optimiser et gérer le réseau de transport au quotidien.

S'appuyant sur une technologie brevetée d'analyse des mobilités (smartphones en connexion WIFI), Flowly suit précisément en continu, et de façon anonymisée, les flux de déplacements sur un territoire. Il permet d'analyser, de comprendre et d'améliorer les réseaux de transport en commun en collectant les données de montées, mais aussi de descentes aux arrêts, permettant ainsi de connaître précisément la charge instantanée d'occupation des véhicules selon les jours et heures de la journée.

Une phase expérimentale a débuté en 2020 avec l'acquisition de capteurs installés sur un certain nombre de rames de tramway et de bus. Des analyses seront faites en 2021 pour exploiter au mieux les données collectées, et proposer d'éventuelles adaptations.

### ATTÉNUATION DES EFFETS DU CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le secteur de transports publics terrestres représente moins de 1 % des émissions de CO<sub>2</sub> d'origine humaine. Mais si rien n'est fait, elles pourraient croître fortement à l'horizon 2050 alors que la finalité est de contribuer à les diminuer en masse.

Au sein de TaM, c'est la combustion de GNV qui, bien que moindre que le gazole, génère des gaz à effet de serre.

Les multiples études menées sur le sujet (Bilan GES, Audit Énergie, et Objectif CO<sub>2</sub>) mettent en évidence que l'activité Transport produite par TaM a émis en 2020 :

- 7 494 tonnes de CO<sub>2</sub>-eq, pour 9 435 069 kms parcourus,
- soit une moyenne de 0,79kg/km avant de les rapporter au nombre de passagers.

### MESURE DE GESTION DES RISQUES LIÉES AU CHANGEMENT CLIMATIQUE

L'Entreprise a formalisé un plan inondation, un plan canicule, et un plan neige en perspective de l'occurrence de plus en plus importante d'événements climatiques de cette nature.

### PROTECTION DE LA BIODIVERSITÉ

Les mandats de Maîtrise d'Ouvrage Déléguée pour la construction des lignes de tramway comportent systématiquement une exigence quant au repérage et à la sauvegarde d'espèces animales ou végétales. Quelques espèces faunistiques et floristiques ayant impliqué la mise en œuvre de mesures de préservation ont été recensées.



### 2.2.3. POLLUTION DE L'AIR ET CONSOMMATION D'ÉNERGIE

Bien que non suivie sous forme de critère car difficilement mesurable, la pollution de l'eau et des sols est prise très au sérieux.

Les risques de pollution de l'eau et des sols concernent notamment le rejet des huiles, des produits chimiques (peintures, détergents, etc.), des carburants, etc.

Ils font l'objet de contrôles de conformité, d'installation de dispositifs de sécurité et d'outils de mesure, de formation et d'encadrement managérial spécifiques.

Au niveau des rejets dans l'eau et les sols, les principaux risques identifiés portant sur les 2 dépôts (Siège Jeune Parque et site du CEMH) montrent plusieurs sources de pollution potentielle :

- les nettoyages de bus et tramways,
- le lessivage de sol,
- les égouttures et les eaux de ruissellement du poste de livraison de gazole lors des approvisionnements de cuves qui ne servent plus qu'aux véhicules de service (bus 100 % GNV),
- les égouttures d'huiles.

Les eaux-vannes, eaux usées de la machine à laver les pièces métalliques, et les eaux de nettoyage de sols, font l'objet de filtrages et de protection vis-à-vis des bassins de rétention.

Enfin, la pollution des sols par les déchets est minimisée réduite par la prévention et la gestion des déchets.

### 2.2.4. NUISANCES SONORES

Tout comme la pollution de l'eau et des sols, les nuisances sonores sont tout particulièrement ciblées, notamment en cas de signalements ou de plaintes de la part de riverains : interventions sur les voies ou roues tramways, médiations avec les riverains et élus des communes concernées.

#### **BUS : RENOUELEMENT CONTINU DE LA FLOTTE**

Les nuisances sonores des bus sont réduites avec les générations de moteurs au GNV (8 % de la flotte étant renouvelée chaque année).

Les points d'alerte concernent les arrêts de régulation en terminus, et la gêne que peut occasionner aux riverains le fait de devoir maintenir le moteur allumé pour le fonctionnement du chauffage ou de la climatisation.

### **TRAMWAY : ENTRETIEN RÉGULIER DES VOIES ET MAINTENANCE DES RAMES**

Concernant les tramways, les nuisances sonores peuvent occasionnellement concerner les rames elles-mêmes (profils de roues nécessitant un passage au tour à la suite d'un Freinage d'Urgence), mais proviennent surtout des voies (vibrations, résonances ou ressenties sur certains secteurs de voies lors du passage des rames). Certains grincements peuvent être évités par du graissage, les annonces sonores en stations sont minimisées le plus possible, servant à minima à informer les voyageurs d'incidents sur la ligne.

TaM est attentive aux problèmes parfois causés et, en sus de l'entretien préventif (graissage des voies, graisseurs de boudins), intervient systématiquement pour tenter d'y remédier tant que possible (déplacements de terminus, meulage ou rechargement des voies, etc).



## 2.2.5. UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES

### RISQUES ENVIRONNEMENTAUX IDENTIFIÉS

UTILISATION DURABLE DES RESSOURCES						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Consommation d'eau	Risque de changement tarifaire sur le long terme lié au surcoût de la ressource dans un contexte de changement climatique. Restriction d'eau.	3	2	6	Mettre en œuvre un plan de suivi et de gestion des consommations d'eau. Sensibiliser aux économies. Déploiement de solutions alternatives: Stockage et utilisation des eaux de pluies, production d'eau par condensation, réducteur... Découpler l'eau potable avec les besoins en eau de travail	M <sup>3</sup> consommés <b>120 900</b>

### CONSOMMATION D'EAU

La consommation d'eau repose sur les réseaux d'eau publics.

**La consommation d'eau a été en 2020 de 13 900 m<sup>3</sup> pour les dépôts** (principalement lavage des tramways et des bus) **et agences et de 107 000 m<sup>3</sup> pour l'arrosage des voies engazonnées.**

#### Les actions entreprises sont :

- pour l'arrosage des plateformes tramway :
  - mise en place du principe d'arrosage raisonné sur les espaces verts sur plateforme,
  - mise en place de vannes spécifiques pour limiter les pertes d'eau liées aux vandalismes et au dysfonctionnement des électrovannes : en cas de difficulté constatée, les vannes coupent l'arrivée d'eau afin de supprimer les arrosages intempestifs ;
- pour le lavage des véhicules :
  - optimisation des cycles et réglages des machines à laver bus et tramway ;

- pour les consommations des bureaux et ateliers :
  - changement des robinets par des robinets avec temporisation,
  - changement des sanitaires par des systèmes à double cuve 3 et 6 L.

### AUTRES POSTES DE CONSOMMATION

L'Entreprise agit également pour optimiser le restant relatif à ses autres consommations : fioul, éclairage, carburants et type d'énergie des véhicules de service.

L'acquisition, autrefois systématique de véhicules diesel, fait désormais la place à des véhicules essence, GPL, hybrides, ou 100 % électriques (notamment voitures de relèves en ligne).

Les consommations énergétiques des bureaux sont des consommations d'électricité (EDF) et de chauffage (par fioul domestique). Les locaux des dépôts construits respectivement fin des années 80 et 90 sont mal isolés, avec selon les bureaux des systèmes centralisés ou de climatisation réversibles individuels, couplés pour les locaux techniques à une installation centralisée. Les ateliers de maintenance sont également fortement consommateurs.

Outre le passage progressif en LED pour l'éclairage, les installations thermiques de chauffage ou de climatisation sont progressivement renouvelées par des équipements aux nouvelles normes.

## 2.3. ÉCONOMIE CIRCULAIRE : PRÉVENTION ET GESTION DES DÉCHETS

### RISQUES ENVIRONNEMENTAUX IDENTIFIÉS

ÉCONOMIE CIRCULAIRE						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Gestion des déchets	Risque d'image. Risque légal (amende).	1	4	4	Mettre en place un plan de réduction des déchets ambitieux (comportements éco-responsable), mettre en place le tri, gestion des déchets dangereux.  Formation spécifique et organisation managériale dédiée.	<b>Volumes respectifs</b> Voir tableau détaillé ci-après.





Dans une démarche de gestion de ses déchets, TaM a mis en place :

- la valorisation et le recyclage de certains déchets,
- un impact environnemental fortement réduit, permettant une meilleure préservation du sol et de l'eau,
- la sensibilisation du personnel à l'ensemble de la problématique.

Un registre précis des déchets dangereux est ainsi déployé. Il permet d'en connaître la quantité, la nature, et de s'assurer que ces derniers sont correctement pris en charge par les prestataires de l'entreprise (dégivrage, remplacement de filtres, rejets de curages etc.).

#### Données 2020 issues du Registre Déchets

TYPES DE DÉCHETS	QUANTITÉS
AÉROSOLS	2,967 t
BATTERIE AU PLOMB	6,171 t
CARTOUCHES D'ENCRE	219 toners
EMBALLAGES SOUILLÉS	0,055 t
FILTRES À HUILE	1,261 t
HUILES SOUILLÉES	0,503 t
MATÉRIAUX SOUILLÉS	1,416 t
NÉONS	0,404 t
PÂTEUX (RÉSIDUS MASTIC, COLLE, PEINTURE)	0,52 t
PÉRIPHÉRIQUES INFORMATIQUES	4,098 t
PILES USAGÉES	0,099 t

**Le carburant ED95 utilisé** par les quinze véhicules neufs fonctionnant à l'Éthanol, acquis mi-2020 par la Métropole, sur préconisation de TaM dans le cadre de sa réponse à l'appel d'offres DSP Transport pour l'activité suburbaine, **est 100 % issu des déchets locaux de moûts de raisin** (société Raisinor à Vauvert).

#### RESSOURCES PAPIER ET TONERS

Concernant les ressources papiers, la dématérialisation progressive des procédures permet de réduire fortement leurs consommations. Notamment grâce à la mise en place d'outils modernes et adaptés : imprimantes partagées programmées recto/verso, recyclage des toners, etc. Le service des marchés qui gère toutes les consultations en mandat, et les consultations DSP supérieures au seuil de 40 000 €, assure toutes les procédures via une plateforme dématérialisée (atteinte du zéro papier).

De la même manière les conducteurs disposent d'accès à des postes libre-service concernant les horaires des services.

## 3. ENJEUX SOCIÉTAUX

### RISQUES SOCIÉTAUX IDENTIFIÉS

RISQUE D'ACCIDENTS ROUTIERS						
Risques	Description du risque	Probabilité	Gravité	Criticité	Politiques mises en œuvre	Indicateur
Accidents routiers	Exposition au risque provoqué par perte d'attention ou par des tiers	3	4	12	Renforcer et augmenter le nombre de formations et les sensibilisations (téléphones/ oreillettes, addictions,...) DéTECTEURS Mobileye.	<b>Taux d'accidents aux 10,000 km</b>  <b>0.34 pour le bus</b>  <b>0.23 pour le tramway</b>

En 2020, et dans un contexte de circulation réduite par la crise sanitaire, le **taux d'accidents aux 10 000 kms** est de **0,34 pour le bus et de 0,23 pour le tramway**.

### EXPÉRIMENTATION MOBILEYE

Cette expérimentation, mise en œuvre en 2020 sur dix véhicules, a consisté à la mise en place de caméras et d'alerteurs. Ils aident les conducteurs à détecter les obstacles situés dans les angles morts. Cette innovation est accompagnée d'un module cartographique qui pourra retracer sur les itinéraires de nos lignes, les zones accidentogènes et contribuer ainsi à faire diminuer les risques d'accidents.

Compte tenu du retour d'expérience et des premiers résultats obtenus, les véhicules neufs achetés en 2021 par 3M pourraient être équipés de cette technologie.

Cette expérimentation intervient aussi dans le cadre de la mise en place des pistes cyclables sur Montpellier.

En 2020, 20 kms de voiries ont été traités. Une partie des voies est mixte bus/vélos et une partie en 100 % vélos. La Métropole a prévu de déployer de nombreuses autres pistes mixtes de 2021 à 2024.



### 3.1. ENGAGEMENTS SOCIÉTAUX EN FAVEUR DU DÉVELOPPEMENT DURABLE

TaM est une entreprise résolument inscrite sur son territoire. D'une part en tant que principale compagnie de transport public de voyageurs sur le département, d'autre part en tant qu'employeur de premier plan. La société est une des plus importantes de la Métropole par son chiffre d'affaires ainsi qu'en termes d'emplois stables.

L'un des points essentiels de l'entreprise réside dans son obligation de Service Public sur les lignes. TaM va plus loin que ses obligations de services publics : pour faire face à la crise sanitaire, et malgré la perte de plus de 45 % de sa clientèle, l'entreprise a mis en œuvre en 2020 des renforts ponctuels de services spécifiquement dédiés aux personnels soignants des hôpitaux et des cliniques.

### 3.2. L'IMPACT DE L'ACTIVITÉ DE LA SOCIÉTÉ EN MATIÈRE D'EMPLOI ET DE DÉVELOPPEMENT LOCAL

**Dans un territoire au tissu économique étroit, TaM est un acteur socio-économique prépondérant : 59 % de son personnel habite dans la Métropole.**

### 3.3. SOUS-TRAITANCE ET FOURNISSEURS

TaM a partiellement mis en œuvre la dématérialisation des factures et la transmission électronique de documents pour les activités exercées en mandat.

Elle poursuit cette démarche en vue de la généraliser d'ici 2023 pour l'ensemble des activités.

Les questions environnementales et sociétales (intégration) font par ailleurs partie des Dossiers de Consultation des Entreprises lors des mises en concurrence.

En deçà des seuils européens obligatoires, la politique d'achat est profondément orientée vers des fournisseurs et sous-traitants locaux.

Dans ce cadre le partenariat engagé par TaM avec l'entreprise, Alstom prévoit que cette dernière doit, dans le cadre de sa sous-traitance, qualifier des entreprises dans le traitement des opérations industrielles locales (mécanique et électronique) sur du matériel ferroviaire.

TaM et Alstom s'apprêtent à mettre en place quatre formations aux métiers techniques du transport avec comme objectif de créer le centre de formation Alstom France pour le matériel tramway Citadis.

À l'avenir, le CFA TaM dédié à la conduite, sera complété par un CFA permettant de former aux métiers de maintenance industrielle Tramway, formation qui n'existe pas aujourd'hui.

Dans l'attente de cet objectif de CFA sur les métiers techniques et compte tenu de la difficulté d'embaucher du personnel qualifié, TaM s'appuie également sur l'apprentissage pour former de façon spécifique aux métiers du ferroviaire.

TaM agit indirectement sur l'emploi en favorisant ou développant les entreprises locales dans le cadre d'opérations lourdes d'investissement afin de renforcer le tissu industriel local et les nombreuses Start up Montpelliéraines.

Ainsi, TaM développe en collaboration avec des Start-up locales des projets sur l'environnement, le comptage des passagers, la communication, etc.

Enfin, TaM structure partiellement l'activité économique du territoire de la Métropole en sélectionnant et en faisant agréer par l'Autorité Délégante les **sous-traitants transports locaux** des lignes affrétées, auxquels elle impose des règles de qualité contractuelles.

## 4. TABLEAU RÉCAPITULATIF DES RISQUES

THÉMATIQUE	RISQUE	NOTATION	CRITICITÉ
SOCIAUX	Pyramide des âges	9	Significatif
	Accidents du travail	12	Critique
	Agressions	12	Critique
	Absentéisme	9	Significatif
	Dialogue Social/Conflits sociaux	12	Critique
	Discrimination H/F	4	Faible
ENVIRONNEMENTAUX	Pollution de l'air / rejets de GES	8	Significatif
	Consommation d'énergie	16	Catastrophique
	Consommation d'eau	6	Modéré
	Gestion des déchets	4	Faible
SOCIÉTAUX	Risque d'accidents routiers	12	Critique
	Gaspillage et précarité alimentaire	nc	Non concerné
	Alimentation responsable équitable et durable	nc	Non concerné
	Respect du bien-être animal	nc	Non concerné



[www.tam-voyages.com](http://www.tam-voyages.com)