



**UNE MOBILITÉ RESPONSABLE,**  
AU SERVICE DE LA TRANSFORMATION  
DES TERRITOIRES.



# EDITO

PAR **THIERRY MALLET**, PRÉSIDENT DIRECTEUR GÉNÉRAL DE TRANSDEV

## VÉRITABLE LEVIER DE PERFORMANCE ET DE COHÉSION SOCIALE, LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DE L'ENTREPRISE (RSE) S'INSCRIT AU CŒUR DES MÉTIERS ET DE LA STRATÉGIE DE TRANSDEV.

Nos engagements RSE sont en cohérence avec la vocation de nos actionnaires de référence, le Groupe Caisse des Dépôts et Veolia, ainsi qu'avec nos valeurs et principes éthiques. Ils s'appliquent à tous les domaines de notre activité, et dans tous les pays où le groupe opère.

La politique RSE de Transdev a pour ambition de construire la mobilité responsable d'aujourd'hui et de demain en dialoguant avec toutes nos parties prenantes, dans une optique d'intérêt public et de développement harmonieux des territoires. Alors que le secteur de la mobilité vit une véritable révolution, liée à la transition énergétique et écologique et au développement des services numériques, les collectivités locales et les voyageurs attendent des solutions de transport plus éco-responsables, plus partagées et plus agiles.

Proposer des solutions socialement responsables et différenciantes, qui répondent aux nouvelles attentes de mobilité et de qualité de service de nos clients, tout en contribuant à la qualité de vie et au développement harmonieux des territoires, telle est l'ambition de notre Projet d'entreprise « Transdev 2020 ». Formalisé en 2015 grâce à une démarche participative inédite ayant mobilisé plus de 2 000 collaborateurs, ce projet engage notre Groupe dans une ambitieuse démarche de transformation.

Transdev 2020, c'est plus de diversité culturelle et intergénérationnelle, plus de mixité, plus d'intelligence collective et d'agilité associées à l'obsession client, l'excellence opérationnelle et l'innovation pour croître et renforcer notre performance au service des générations futures ; cette ambition se concrétise notamment à travers la mise en œuvre de notre nouveau management model We@transdev, ancre de notre culture autour de l'excellence, de l'innovation et de la collaboration.

L'année 2015 aura également été marquée, pour notre Groupe, par le partenariat officiel aux côtés de la Caisse des Dépôts à la COP21 qui a débouché sur un accord historique de tous les États pour lutter contre le réchauffement climatique.

Ce partenariat a été l'occasion de rappeler notre engagement dans la transition énergétique auprès des collectivités locales et de présenter des innovations technologiques telles que des solutions de mobilité électrique innovantes, adaptées à chaque territoire, que nous testons et développons à travers notre Living Lab Bus électrique. Le dernier a été organisé à Eindhoven où Transdev a été l'opérateur choisi en 2015 pour déployer le service de mobilité pour la province du Sud Ouest Brabant, avec un objectif de flotte 100% électrique à horizon 2025.

2015 est aussi l'année du déploiement de notre programme « T.Ex », méthodologie exclusive Transdev pour aller au-delà de la qualité de service et améliorer l'expérience de nos clients voyageurs.

Aller plus loin en matière de mesure de la performance RSE a été au cœur de notre action en cette année 2015. Le Groupe Transdev, engagé depuis deux ans autour des projets de la « Positive Economy », a accentué son partenariat cette année avec l'ONG Positive Planet : nous faisons partie des entreprises pilotes qui ont accepté de mesurer leur indice de positivité. Réalisé à trois niveaux : Groupe, France et réseau Transdev CTPO/Lia du Havre, l'indice de positivité de Transdev nous place parmi les meilleures entreprises pilotes déjà évaluées.

Cette mesure de notre performance positive sur les territoires, nous permet dorénavant de mettre en œuvre des plans d'amélioration continue concrets au bénéfice des économies locales.

D'autre part, notre COP (Communication on Progress), publiée dans le cadre de notre engagement auprès du Global Compact des Nations Unies, nous a permis en 2015 d'être qualifiés « GC Advanced », soit le plus haut niveau de différenciation du Global Compact.

**L'année 2016 sera, l'année du renforcement de notre démarche au plus près des territoires, en accompagnant nos pays et réseaux dans la valorisation, la mise en œuvre et la mesure d'impact de leurs actions sociétales et environnementales locales. Car la RSE est avant tout un levier de performance et d'engagement au service de nos clients et des territoires que nous desservons.**

# TRANSDEV EN CHIFFRES

Présent dans

**19 PAYS :**



**6,6 mds d'€**  
de chiffre d'affaires



**83 000**  
collaborateurs



**3,5 MILLIARDS**  
de passagers



**2** actionnaires : Groupe Caisse des Dépôts & Veolia

## 15 MODES ET SERVICES



- Métro
- Train
- Tramway & Tram-train
- BHNS
- Bus
- Autocar
- Maritime
- Taxi & VTC
- Autopartage
- TPRM & Ambulances
- Navettes partagées
- Vélo
- Stationnement
- Centrales de mobilité
- Services numériques

# SOMMAIRE

**1 IMAGINER UNE MOBILITÉ  
AU PLUS PRÈS DES BESOINS  
CLIENTS • p04**

**2 CONCEVOIR DES SOLUTIONS  
DE MOBILITÉS AU SERVICE  
DU DÉVELOPPEMENT DES  
TERRITOIRES • p08**

**3 ACCÉLÉRER NOTRE  
TRANSITION ÉNERGÉTIQUE  
ET ÉCOLOGIQUE • p11**

**4 MOBILISER NOS COLLABORATEURS  
AUTOUR DE NOTRE  
TRANSFORMATION • p14**

**5 AGIR POUR UNE MOBILITÉ  
RESPONSABLE • p17**



# IMAGINER UNE MOBILITÉ AU PLUS PRÈS DES BESOINS CLIENTS

2/3

des déplacements sont réalisés pour motifs non obligés

70 %

des personnes voient les transports publics comme une véritable alternative à la voiture particulière

**Le secteur de la mobilité - urbaine comme interurbaine - est en pleine révolution.**

**Car ce n'est plus seulement le réseau qui est intermodal et connecté, mais aussi le voyageur !**

**Comment, dans ce contexte, repenser les notions de qualité de service et de satisfaction ?**

**À l'heure où, selon l'enquête 2015 IPSOS Transdev, les collectivités territoriales font de la satisfaction des utilisateurs leur première priorité, une approche radicalement nouvelle s'impose : celle que nous avons mise en œuvre avec nos équipes et qui place l'expérience client au cœur de nos préoccupations...**

## **TRANSDEV EXPLORER : ÊTRE EN PERMANENCE À L'ÉCOUTE DE NOS CLIENTS**

Mieux connaître les habitudes de déplacements des habitants sur les territoires constitue un véritable atout pour un opérateur de mobilité tel que Transdev. Les différentes études que nous avons mises en place sont des outils précieux d'aide à la décision pour élaborer des plans d'actions afin de répondre aux appels d'offre, au plus près des attentes. Elles nous permettent, en effet, d'objectiver les attentes des habitants clients et non clients des transports et nous aident à proposer aux collectivités les meilleures solutions de déplacement. Nous avons ainsi développé 3 outils récurrents :

- « **L'Observatoire Transdev des Mobilités** » a été initié dès 2009, d'abord en France, puis à l'international (+ de 60 000 interviews réalisées par BVA et 46 territoires déjà étudiés). Cet outil, exclusif à Transdev, permet de connaître les clients et non clients des transports et d'orienter les plans d'action grâce à une compréhension fine des territoires. En mesurant les barrières et les leviers à l'utilisation des transports, leur attractivité et leur compétitivité, il permet d'apporter des réponses concrètes aux collectivités sur leur territoire ;

- « **Canaux de ventes et mobilité** » étudie les perceptions, les pratiques d'achat et les glissements entre canaux de vente proposés aux clients des transports en commun. En 2013, ce sont 3 000 interviews de clients de 6 réseaux Transdev, dans 25 villes de plus de 100 000 habitants, qui ont été réalisées (IFOP Panel on-line) ;
- « **Voyageurs numériques** ». Chaque année, Transdev Explorer conduit également une étude majeure pour déchiffrer les signaux faibles qui impactent la mobilité. L'étude menée sur 1 an, présentée en septembre 2015, avait pour objectif de comprendre en quoi le numérique peut faciliter la mobilité avec les transports et favoriser le report modal ? Reposant sur une approche méthodologique rigoureuse, elle combine une approche qualitative pour révéler et comprendre les usages de tous les voyageurs, avec une approche quantitative pour assurer une parfaite représentativité des territoires et hiérarchiser les priorités. 9 territoires et plus de 2 500 interviews d'usagers clients ont ainsi été réalisés entre 2014 et 2015, pour décrypter les usages, les besoins et les attentes de nos clients-voyageurs en situation de mobilité.





## L'EXPÉRIENCE CLIENT PAR TRANSDEV : ALLER AU-DELÀ DE LA QUALITÉ

Avec « T.ex », nos réseaux disposent d'une méthodologie rigoureuse pour améliorer concrètement l'expérience des voyageurs. Lors d'ateliers terrain, complétés de séances de brainstorming, l'équipe du réseau regarde le service rendu à travers les yeux de ses clients voyageurs afin de concevoir un plan d'action, qui soit centré sur l'amélioration du service aux points de contact entre le voyageur et le réseau.

## OBJECTIF CLIENT, CO-CONSTRUIRE LE PARCOURS CLIENT AVEC LES COLLABORATEURS

Parce que la qualité de la relation est au cœur de la satisfaction client et que les passagers souhaitent être accueillis, écoutés, informés et rassurés en cas d'imprévu, Transdev a mis en place « Objectif Client ». Ce programme vise à développer la culture du service au sein de chaque réseau Transdev. Il est issu d'une démarche entièrement conçue et développée en interne par un groupe projet pluridisciplinaire (RH, Marketing, Exploitation, Qualité...) et multiculturel (France, USA, Australie...). Ce projet managérial, centré autour du voyageur a remporté en 2015, la Palme de l'Expérience Collaborateur décernée par l'Association Française de la Relation Client (AFRC).

**« L'expérience client n'est pas un département, c'est une philosophie. Nous sommes tous concernés ! En appliquant les outils de l'expérience client que nous avons développés, nous pourrions nous distinguer des autres opérateurs et améliorer notre pilotage managérial ».**

Anahi **Martin**,  
Directrice Marketing du réseau TRAM  
à Barcelone, Espagne

## LA QUALITÉ DE SERVICE, AU CŒUR DU QUOTIDIEN DE NOS RÉSEAUX

Les réseaux disposent également d'un éventail de moyens pour suivre la qualité de service aux quotidiens, grâce aux outils de mesure et suivi de la qualité de service exclusifs Transdev :

- la gestion des réclamations et retours clients avec « Listen » ;
- la mesure régulière de la satisfaction des voyageurs avec « Satisf'Act » ;
- les enquêtes mystères avec « Voyageur Mystère » ;

Enfin, pour renforcer l'écoute permanente des passagers, des journées « Meet the Managers » sont organisées plusieurs fois dans l'année. Elles visent à renforcer la confiance des clients en permettant à nos cadres et managers de recueillir leurs préoccupations et suggestions dans les stations et sur les quais.



FRANCE / Transdev CSO

**30 000**  
collaborateurs ont suivi  
les programmes « culture du service »  
de Transdev depuis 2007

**25**  
collaborateurs sont devenus,  
en 1 année, « T.expert »,  
les ambassadeurs de « T.ex »  
dans les pays et réseaux  
desservis par Transdev

**Entre 100  
et 600**  
voyageurs rencontrés par nos  
managers lors de chaque journée  
« Meet the Manager » sur chaque réseau

**91 %**  
de voyageurs satisfaits  
sur la ligne 9 du métro  
de Séoul en 2014,  
contre 78,6% en 2009

**4 jours**  
En moyenne pour résoudre  
un dossier de réclamation  
chez Rhônexpress, en 2015...  
au lieu de 7,3 jours en 2011, grâce  
à la mise en place de « Listen »

## bonne pratique

### « WEB'VIBE » : COMPRENDRE LES MÉDIAS SOCIAUX POUR ALLER PLUS LOIN

« Web'vibe » est la solution exclusive Transdev de veille du web et des médias sociaux. Elle s'appuie sur Digimind, le leader européen de la veille stratégique. Avec cet outil, nous souhaitons démontrer notre capacité à accompagner et conseiller les collectivités locales dans une stratégie médias sociaux. L'écoute des conversations sur les médias sociaux est une 1<sup>ère</sup> phase structurante d'une stratégie plus ambitieuse tournée vers le Social Commerce, le Social CRM, le Social Collaboration et le Social Engagement. Ce sont de nouveaux leviers pour agir de manière plus efficace, construire une relation de proximité avec le voyageur, augmenter les ventes, créer de nouveaux services, mieux collaborer...

# LE VOYAGEUR NUMÉRIQUE

**72 %**

des voyageurs sont des utilisateurs intensifs du numérique

**54,5 %**

des voyageurs numériques sont multitâches et ont entre 1 et 5 activités numériques

## ANTICIPER LES MUTATIONS SOCIOLOGIQUES ET CONSOMÉRISTES

Les principaux résultats de notre étude 2015 « Voyageurs numériques », font apparaître que 70 % des personnes interrogées possèdent un smartphone et 93 % d'entre elles l'utilisent en situation de mobilité. Le numérique est aujourd'hui un vecteur d'information et de services incontournable pour tout opérateur de transport. Transdev a choisi de partir à la rencontre de ces voyageurs connectés. Une grande étude, menée dans neuf territoires auprès de 2 500 personnes, s'est attachée à décrypter les perceptions et attentes vis-à-vis des outils et services numériques en mobilité.

## LE TEMPS DE TRAJET DEVIENT UN TEMPS UTILE !

Grâce aux outils numériques et à la connexion, le temps du transport collectif se valorise dans l'esprit du voyageur pour devenir un temps utile qui n'est plus perdu, bien au contraire ! Lire, communiquer, écouter de la musique, régler des tâches quotidiennes tout en se déplaçant : voilà qui donne au transport collectif un avantage compétitif sur la voiture.

## 7 PROFILS DE VOYAGEURS

ET DES ATTENTES CLAIREMENT IDENTIFIÉES :

### SE CONNECTER

**54 %** des voyageurs connectés effectuent de 1 à 5 activités durant leurs trajets. Un accès Wi-Fi gratuit de qualité est pour eux un incontournable.

Transdev y répond par l'accélération du taux d'équipement de ses réseaux en Wi-Fi.

### S'INFORMER

**75 %** des voyageurs connectés veulent une information en temps réel, fluide et exhaustive sur leur trajet et l'ensemble de leur réseau de transport (horaires, itinéraires, trafic...).

Les solutions Transdev, comme Triplinx à Toronto et Optymod à Lyon, leur apportent des réponses précises à chaque instant.

## 7 PROFILS DE VOYAGEURS

### LES RETARDATAIRES

Largué curieux 8 % ●

Malgré-moi 8 % ●

### LES ENTHOUSIASTES

Butineur 12 % ●

Addict 32 % ●

Contributeur 4 % ●

### LES PRAGMATIQUES

Efficace 27 % ●

Sentinelle 9 % ●

### ACHETER

**96 %** des possesseurs de smartphone veulent acheter et valider leur titre de transport directement depuis leur mobile.

Transdev propose un large choix de solutions comme M-ticket, QR code, la carte bancaire sans contact en France, aux États-Unis, au Royaume-Uni ou en Espagne. À chaque contexte, une réponse !

### S'OCCUPER

**76 %** des voyageurs utilisent leur smartphone pour de multiples activités.

Avec Smart Trip, Transdev propose un service de lecture en ligne pour se détendre le temps de son trajet. Les passagers de près de 30 réseaux en profiteront en 2016.

# LE NUMÉRIQUE : ACCÉLÉRATEUR DE LA TRANSFORMATION DE NOS SERVICES DE MOBILITÉ

La généralisation des smartphones toujours plus puissants ouvre de nouvelles possibilités d'information et de dialogue avec nos clients. Le déploiement de l'Open Data dans les collectivités et les entreprises transforme les modalités de conception des services. Le développement de la science du Big Data, porté par l'augmentation sans précédent de la puissance de calcul des processeurs, des capacités de stockage et de collecte de données ouvrent des possibilités considérables d'optimisation pour les réseaux.

À cela s'ajoutent les possibilités offertes en termes d'expérience client, le développement des nouveaux moyens de paiement comme la blockchain, les nouvelles technologies de navigation dans les applications par reconnaissance vocale grâce aux sciences cognitives. Ces technologies multiplient les champs d'innovation pour les opérateurs de transport. Toutes ces opportunités, Transdev les met déjà à la disposition de ses clients passagers, clients collectivités et collaborateurs pour inventer et donner vie à la mobilité de demain.

## LA DIGITAL FACTORY : UN LAB D'INNOVATION AU SERVICE DE LA MOBILITÉ

Transdev a décidé de placer l'innovation au cœur de sa stratégie en créant, à l'automne 2015, une cellule d'innovation : la Digital Factory, le Groupe lui a confié trois missions :

- développer des produits innovants globaux basés sur des modèles économiques extensibles et disruptifs avec l'objectif de générer du revenu ;
- faciliter la généralisation de produits innovants dans le Groupe ;
- anticiper les prochaines innovations de rupture à travers la veille technologique et économique.

La Digital Factory est composée d'une équipe d'experts du digital et de développeurs de haut niveau, d'origines géographiques et professionnelles très variées. Ils travaillent ensemble à délivrer rapidement au public les concepts élaborés collectivement par l'équipe.

Parmi les produits numériques innovants déjà sortis de la Digital Factory, on retiendra :

### • Une application pour véhicules autonomes

Sur le marché du transport partagé en véhicule autonome, Transdev a lancé un projet d'application mobile, dédiée aux usagers. Cette nouvelle application fournit trois principaux services : la géolocalisation de la navette sur le parcours, le temps d'attente jusqu'à la prochaine navette et la possibilité de commander un véhicule à l'avance ;

### • TedyCab, une application pour héler un taxi

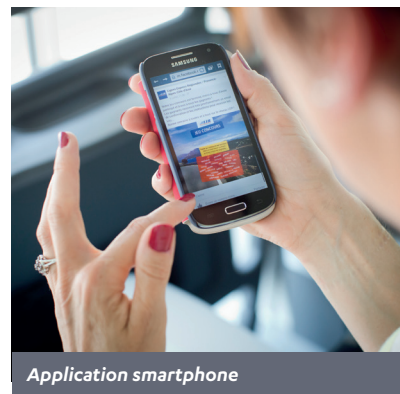
Cette application s'appuie sur « le.taxi », la plateforme open data développée par le secrétariat général pour la modernisation de l'action publique (SGMAP). Elle permet de visualiser en temps réel les taxis disponibles autour de soi et d'en faire venir un, en laissant le choix entre le taxi le plus proche ou un autre taxi correspondant à ses spécificités ;

### • Link, pour les trajets de dernier kilomètre

Cette application a été développée pour permettre aux citoyens de la ville de Tampa (Floride), habitant des zones non desservies par les transports en commun réguliers, de commander instantanément un van pour être transportés vers le réseau de bus de la ville ;

### • Catalogue une plateforme « Open data » de partage de données transport

Cette plateforme « Open data » a vocation à répondre à la nécessité de construire un pont entre les fournisseurs de données et les développeurs, dans l'optique de fournir des services de mobilité toujours plus efficaces. C'est une plateforme commune qui permet à tous les fournisseurs de données de pouvoir les stocker, les vérifier, les mettre à jour, mais aussi aux développeurs de les utiliser pour en tirer le meilleur parti.



Application smartphone



Transports à la demande, ÉTATS-UNIS

**79 %**  
des personnes interrogées jugent utile  
une application d'informations en temps  
réel (info-traffic, calcul d'itinéraire)

**46 %**  
des personnes interrogées jugent  
utile une solution d'achat de titres de  
transport sur smartphone

# CONCEVOIR DES SOLUTIONS DE MOBILITÉS AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

**78 %**  
des collectivités pensent important de mettre  
en place des services spécifiques complémentaires  
(autopartage, vélos en libre-service...)

**94 %**  
des collectivités pensent essentiel de repenser les enjeux  
de mobilité en mutualisant et en optimisant les moyens de  
transport sur un territoire élargi

**Transdev est aujourd'hui un acteur incontournable des territoires et un partenaire pour les collectivités territoriales auprès desquelles elle intervient. C'est pour cela, que dans un esprit de dialogue avec ses parties prenantes, Transdev a réalisé en 2015, avec IPSOS, une enquête auprès de collectivités urbaines sur les enjeux de mobilité dans le cadre de la nouvelle mandature. En effet, son action ne se limite plus à proposer seulement des solutions de mobilité plus éco-responsables, plus partagées et plus agiles. Mais bien d'accompagner les collectivités dans le développement de leur tissu local afin d'en renforcer le dynamisme. Transdev joue également un rôle auprès des associations locales avec lesquelles elle travaille. Transdev est conscient d'être un acteur concret des territoires avec un véritable rôle socio-économique.**

## TRANS.CITÉ :

CO-CONSTRUIRE LA MOBILITÉ  
DE DEMAIN AVEC LES  
AUTORITÉS ORGANISATRICES

L'association Trans.Cité, réunit élu(e)s et professionnel(le)s du transport public pour réfléchir et échanger les expériences sur les enjeux de la mobilité et de la ville de demain. Elle réunit 80 adhérents : des sociétés de transport public local, dont un certain nombre de sociétés associées au groupe TRANSDEV (membre fondateur de l'association) et des Autorités Organisatrices de transport. Elle a fêté le 7 avril 2015, ses 30 ans d'existence, en organisant une journée d'étude autour du thème « quels défis techniques à l'heure des transitions numérique et énergétique ? ».

## BIENVENUE DANS L'ÈRE DU VOYAGEUR MULTIMODAL

Si l'amélioration de l'intermodalité est un enjeu prioritaire pour les territoires, construire une offre de transport intégrée nécessite la maîtrise de la chaîne du déplacement, du premier au dernier kilomètre. En particulier sur les réseaux intermodaux qui s'organisent autour de lieux d'échanges, de « nœuds » jouant le rôle de facilitateurs du déplacement. Nous avons ainsi développé de nouvelles solutions pour faciliter les échanges intermodaux, comme les « Carrefours de Mobilité » qui s'appuient sur le potentiel sous-exploité de la marche en ville et qui valorisent les infrastructures existantes au sein d'un quartier. Ainsi, du train au vélo en passant par la marche à pied, du tramway au transport à la demande, nos réseaux sont conçus pour privilégier la maîtrise des coûts, le confort, la simplicité et la fluidité du déplacement.

## TRANSPORTS À LA

**DEMANDE : LA MOBILITÉ  
SUR MESURE**

Le transport collectif ne pourra pas répondre à toutes les demandes (zones à plus faible densité de population, personnes à mobilité réduite, déplacements partagés...). Il faut donc penser une « intermobilité » cohérente entre transports collectifs, modes doux et usage partagé de la voiture.

Transdev développe des innovations dans la création de nouveaux services de transport à la demande (TAD), comme :

- Le covoiturage intégré au transport public (Fleetme) : cette application permet aux conducteurs particuliers qui le souhaitent de mettre leur voiture au service du réseau de transports publics en contrepartie d'une indemnisation ;
- Ou le taxi partagé (Split), service lancé en 2015 à Washington, qui permet, via un algorithme d'optimisation dynamique des trajets, d'abaisser une course de taxi en adaptant son trajet pour partager le véhicule.





*« L'une des grandes volontés de l'agglomération de Brive aujourd'hui est de privilégier les partenariats public-privé, notamment en matière de transports. Nous croyons beaucoup à ce modèle de fonctionnement. Dans ce cadre, nous attendons de nos partenaires qu'ils soient force de proposition et surtout que leurs propositions soient adaptées à nos besoins... Quel que soit le sujet, qu'il s'agisse du cadencement des lignes, de la question des parkings-relais, de la meilleure façon de gérer les feux, de créer des sites propres ou de l'opportunité, ou non, d'acquérir des BHNS et de mettre en place un système d'information en temps réel, Transdev Brive nous accompagne de façon très active et personnalisée ».*

Olivier **Nicaud**,  
Directeur Général Adjoint de l'agglomération  
de Brive, France

## ACHATS RESPONSABLES : ASSOCIER LES FOURNISSEURS À NOTRE DÉMARCHE RSE

Conformément aux principes du Global Compact des Nations-Unies dont nous sommes signataires, la fonction Achats a intégré la RSE dans ses processus. Cette intégration contribue à améliorer la performance économique du Groupe, en veillant à construire des relations pérennes et équilibrées avec les fournisseurs. Elle permet également d'améliorer la qualité et la performance des achats réalisés et à diminuer les risques liés au processus Achats et aux fournisseurs. Les enjeux se situent à différentes étapes du processus Achats de Transdev : la sélection des fournisseurs, la contractualisation (Clause et Charte RSE, choix des énergies, des matériaux, fin de vie, recours au secteur adapté...) et l'amélioration continue, par l'évaluation des fournisseurs en matière de RSE.

### ENGAGER ET ACCOMPAGNER NOS FOURNISSEURS DANS LEUR DÉMARCHE RESPONSABLE

Pour atteindre ces objectifs d'intégration de la RSE dans ses process, la fonction Achats Transdev s'appuie sur :

- **Une analyse de ses risques :**  
une cartographie des risques fournisseurs a été réalisée par un prestataire externe en 2015. Cet exercice a permis de mettre en œuvre un processus d'évaluation et de suivi de la performance RSE de nos fournisseurs ;

- **Un engagement de la part de nos fournisseurs :** une clause RSE et une Charte fournisseurs RSE, s'appuyant sur le code d'éthique du Groupe, sont intégrées systématiquement aux contrats cadres et dans un grand nombre de contrats locaux et nationaux. Ainsi, dans la Charte mise en place en 2013, le Groupe précise qu'il attend de ses fournisseurs qu'ils prennent connaissance et respectent les lois et réglementations internationales, nationales et locales qui leur sont applicables, en fonction de leurs activités et du pays dans lequel ils les exercent. Ces réglementations internationales comprennent notamment la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme des Nations Unies et les Conventions fondamentales de l'Organisation Internationale du Travail (OIT). La mise en œuvre de la clause et de la Charte RSE dans les contrats locaux est en cours, facilitée par le déploiement des systèmes de management RSE comme l'ISO 26 000 et du label interne FACE RSE en France ;

- **L'évaluation de la performance RSE des fournisseurs :** suite à la réalisation de la cartographie des risques, l'évaluation de la performance RSE des fournisseurs se fera à deux niveaux. En local pour les fournisseurs locaux et centralisée au siège pour les fournisseurs stratégiques et ceux sous contrat cadre, ce nouveau dispositif étant en cours de déploiement.

### TRANSDEV, ENGAGÉ POUR LE DÉVELOPPEMENT DES PME

En France, Transdev a signé en 2013 la Charte des relations inter-entreprises qui comprend 10 engagements. À travers ce texte, destiné à régir les relations entre les grands donneurs d'ordres et les petites et moyennes entreprises, nous nous engageons à effectuer des achats responsables, dans le respect des droits et des devoirs de chaque partie prenante/partenaire.

**41 000**

fournisseurs travaillent en lien avec  
Transdev (dont 10 000 avec des contrats  
internationaux, nationaux ou locaux)





# 110

correspondants sur l'ensemble  
des réseaux du Groupe Transdev

# 5 000 € à 15 000 €

de subventions, selon la nature  
des projets

# 1,8 M€

de subventions versées depuis 2002

# 31

nouveaux projets sélectionnés, en  
septembre 2015, par le Comité exécutif  
de notre Fondation

*« Nous avons été accompagnés par la Fondation Transdev lors de la création du Village des enfants « Copains du monde ». La Fondation a contribué au financement du projet mais cela n'a pas été son seul apport. Elle s'est impliquée jusque dans sa réussite opérationnelle. De manière générale, les parrains et correspondants de la Fondation veillent déjà à ce que le dossier soit exemplaire... mais ils sont aussi à l'écoute en phase de mise en place, lorsque nous rencontrons des difficultés. Cela, on le doit à leur connaissance du terrain et des enjeux de mobilité au sens large. Le fait qu'ils soient tous collaborateurs Transdev et qu'ils interviennent sur des projets dans le territoire où ils sont en activité est à ce titre un plus indéniable ».*

Christian **Hogard**,  
Directeur du Village des enfants  
« Copains du monde »

## FONDATION TRANSDEV : DÉVELOPPER LE LIEN SOCIAL ET LA SOLIDARITÉ

Depuis 2002, la Fondation Transdev<sup>(1)</sup> porte l'engagement solidaire et citoyen du Groupe et de ses collaborateurs. Elle a déjà soutenu 197 projets dans toute la France, tous parrainés par des salariés de réseaux Transdev. Cet ancrage local garantit un partage des valeurs, mais aussi un accompagnement de proximité des porteurs d'initiatives, quelles que soient la nature du projet ou la région concernée. Elle est le fruit d'un partenariat avec trois acteurs aux missions complémentaires : la Caisse des Dépôts, l'association d'élus Trans.Cité et la Fondation de France.

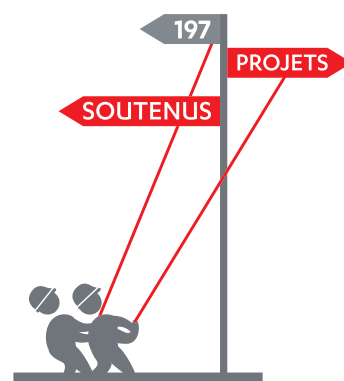
La Fondation Transdev apporte un soutien financier aux projets locaux portés par des associations et acteurs de l'économie sociale, qui participent à promouvoir une mobilité facteur d'accès à l'emploi, vecteur de solidarité, génératrice de lien social. Mais c'est aussi un outil mis à la disposition de nos collaborateurs désireux de dépasser le cadre quotidien de leur travail. Son action s'appuie ainsi sur l'engagement de ses correspondants et parrains, collaborateurs des réseaux Transdev en régions.

Un exemple de projet soutenu par la Fondation en 2015, « L'Atelier Moino 91 » offre à des personnes en situation d'exclusion une activité professionnelle, au cœur de l'économie locale et circulaire : les salariés en réinsertion de l'atelier, basé à Brétigny, réalisent la collecte et le tri du pain invendu afin de le transformer, par un processus industriel et écologique, en mouture à destination des animaux d'élevage.

## SOUTENIR L'INCLUSION ET L'EMPLOI LOCAL : NOS RÉSEAUX S'ENGAGENT

En parallèle des actions menées par la Fondation, nos réseaux initient également des actions de solidarité dans les territoires où ils opèrent, où ils s'enracinent. Ils s'engagent dans des projets de proximité afin de permettre à chacun, y compris aux plus défavorisés, de participer pleinement à la société, et notamment d'exercer un emploi. Pour ces opérations, on peut distinguer 3 niveaux d'implication, que se soit France ou dans les autres pays :

- **certains réseaux sont partenaires actifs d'associations.** Par exemple, à Dublin, le réseau Luas a conclu un partenariat avec le réseau « Business in the Community Ireland », pour son programme « ready for work » qui aide les gens sans emploi, en particulier ceux qui se retrouvent en situation d'exclusion, sans domicile, dans leur démarche de retour à l'emploi ;
- **d'autres font de la sous-traitance auprès d'associations d'insertion** par l'activité économique, comme à Compiègne, Châtelleraut, ou encore à Vannes qui a mis en place un Garage Solidaire (sous-traitance de l'activité à un lycée technique de quartier difficile) ;
- **d'autres encore choisissent la médiation**, comme la classique opération « Grands Frères », dont on trouve une expression très aboutie dans notre réseau de Nancy, par exemple.



## bonne pratique

### MUMBAI METRO : LA JOIE DE DONNER !

« Daan Utsav », autrefois appelé « Joy of giving » (la joie de donner), est le festival indien de la philanthropie, célébré chaque année, du 2 au 8 octobre, en commémoration de la naissance du Mahatma Gandhi. Son objectif, grâce à la mobilisation des associations à travers le pays, est d'encourager la population et les organisations à faire des dons (en argent ou en nature) en faveur des plus pauvres. Depuis 3 ans, notre filiale, Mumbai Metro, participe activement à ce festival national qui, en 2015, a réuni 5 millions de personnes, 110 villes, 1 700 écoles et 450 collèges, plus de 1 000 entreprises. Mumbai Metro a participé en organisant plusieurs événements dans ses stations, collectes et informations sur le cancer du sein, au bénéfice de l'Indian Cancer Society, ateliers de musique et de théâtre pour des enfants issus de milieux défavorisés, vente de produits fabriqués par des associations de travailleurs handicapés...

# ACCÉLÉRER NOTRE TRANSITION ÉNERGÉTIQUE ET ÉCOLOGIQUE

**30 %**

des émissions de gaz à effet de serre mondiales sont liées au secteur du transport

**62 %**

de nos filiales ont mis en place un système de management environnemental (Face en France, certifications ISO 14001...)

**Le transport public a un rôle positif majeur à jouer dans la transition écologique et énergétique. Par exemple, selon le taux de remplissage des véhicules, l'impact environnemental (gaz à effet de serre, consommation énergétique) d'un déplacement individuel peut être divisé par vingt s'il est réalisé en transport public plutôt qu'en voiture individuelle. En tant qu'entreprise leader des transports publics et de la mobilité durable, Transdev s'est fixé pour mission d'accompagner les collectivités locales dans la transition énergétique et écologique et une meilleure qualité de vie sur les territoires.**

Le Groupe a ainsi défini trois priorités dans ce domaine :

- **limiter l'impact environnemental** de ses activités grâce à des véhicules aux normes Euro 6 et par la mise en service de véhicules roulant aux énergies « vertes » (GNV, bus hybrides ou électriques) ;
- **proposer une offre efficace et attractive** pour favoriser le report modal, en particulier par des systèmes d'information multimodale, permettant de fournir au voyageur toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage, de « porte à porte », en utilisant plusieurs modes de transport ;
- **développer les nouvelles formes de mobilité durable**, comme les solutions de covoiturage dynamique.

## TRANSDEV, PARTENAIRE DE LA COP21

Du 28 novembre au 13 décembre 2015, les équipes de Transdev Visual ont été mobilisées pour gérer le transport des 28 000 accrédités officiels de la COP21, au Bourget, dont Transdev était partenaire officiel aux côtés de la Caisse des Dépôts.

*« Transdev, partenaire de cet événement historique, a pu montrer son engagement mais aussi son savoir faire ».*

*« En tant qu'opérateur de mobilité, nous devons jouer un rôle moteur dans la transition énergétique. Nous y contribuons au quotidien en fournissant des services de transports publics et privés de grande qualité, dont l'attractivité favorise les changements de comportement. Nous contribuons aussi activement à la recherche de solutions pour accompagner la transition vers une économie bas carbone ».*

Laurence Broseta,  
Directrice générale Asie, Pacifique, Sud et Nord Europe

Les passagers ont pu utiliser, au quotidien, les cars mis à leur disposition depuis une quarantaine d'arrêts, en profitant du wifi disponible à bord et du service bilingue des accompagnants. Une hotline ainsi qu'une application en temps réel (Zen Bus) ont été également mises en place. Pour simplifier l'accès aux cars, 35 000 dépliants (papier recyclé et encres végétales) ont été distribués. Ce partenariat a également été l'occasion de rappeler notre engagement dans la transition énergétique auprès des collectivités locales. Sur le stand Caisse des Dépôts, « Solutions pour une Ville durable », au sein de l'Espace Générations Climat à Paris - Le Bourget, Transdev a présenté deux de ses solutions innovantes :

- **Living Lab**, qui consiste à connecter les sites d'expérimentation de Transdev autour d'une thématique commune et de créer une communauté d'experts ;
- **Chrono augmentée - Unlimited Cities**, une méthode pour impliquer les citoyens dans l'évolution des mobilités urbaines et des aménagements de la ville durable.

**100 %**

Notre service de transport mis en place pour la COP21 a été totalement compensé carbone grâce à notre investissement dans le projet Neema (lutte contre la déforestation au Kenya)

## bonne pratique

### UNE CONCESSION ZÉRO ÉMISSIONS.

Notre filiale hollandaise, Connexxion (via sa propre filiale Hermes) a remporté fin 2015 la concession South East Brabant. Le challenge lancé par la Province de Noord Brabant consistait à proposer une offre de transport « zéro émission de CO<sub>2</sub> ». Ce contrat de dix ans débutera en décembre 2016 avec une flotte de 200 véhicules dont 43 véhicules hybrides. En janvier 2025, il est prévu que la flotte se compose de 215 véhicules électriques.

# RÉDUIRE LES IMPACTS DE NOTRE FLOTTE DE VÉHICULES

**56 %**

de la flotte totale Transdev  
(42 500 véhicules), est considérée  
comme à basses émissions (Euro 5,6,  
électrique, GNV, Biogaz, hybride)

**3 à 10 %**

Réduction potentielle de la  
consommation sur une année dans  
une filiale, grâce à la mise en place de  
programmes d'efficacité énergétique

**6 000**

conducteurs par an, initiés à  
l'éco-conduite par le biais de la FCO  
(Formation Conduite Obligatoire)

Concernant nos véhicules, nous nous  
sommes fixés deux objectifs : réduire notre  
consommation d'énergies carbonées  
et passer progressivement à des  
technologies sans diesel, ni pétrole. Pour  
atteindre cet objectif, nos filiales déploient  
de nombreux programmes :

- **Améliorations technologiques**  
sur les véhicules (diminution du poids,  
optimisation du fonctionnement  
des moteurs et équipements...);
- **Emploi de nouveaux carburants** à Rouen,  
70 % du parc roule au biodiesel et à  
Nantes, le GNV a été largement déployé  
(représentant 75 % du parc aujourd'hui);
- **Amélioration de nos opérations** (conduite  
responsable, optimisation des trajets...).

Le diesel reste encore l'énergie la  
plus utilisée aujourd'hui. Utilisé par 75 %  
de notre flotte, il restera encore pour  
plusieurs années la source d'énergie  
majoritaire de nos véhicules. En effet,  
la transition vers des technologies sans  
diesel est actuellement freinée par deux  
facteurs : son coût important et le temps  
nécessaire pour tester des technologies  
aussi innovantes que des bus électriques  
en conditions réelles d'opération.



## bonne pratique

### DES OUTILS POUR NOS CONDUCTEURS

AFIN QU'ILS GÈRENT MIEUX  
LEUR CONSOMMATION

Grâce aux outils embarqués,  
développés par Transdev,  
nos conducteurs disposent  
en temps réel, sur 5 000 de nos  
véhicules, de données précises  
sur le trajet et la consommation  
de carburants, des véhicules,  
ce qui leur permet d'adapter leur  
conduite afin de consommer  
moins. Il en résulte une réduction  
des émissions polluantes de 5 à 6 %.  
Transdev a également développé  
et mis en œuvre des techniques  
de conduite durable suivies  
d'actions de formation de ses  
conducteurs tous les 5 ans.  
Sur le réseau ferroviaire NOB  
en Allemagne, les modules  
déployés permettent notamment  
d'économiser environ un million  
de litres de diesel par an, soit  
l'équivalent de 2 750 tonnes de CO<sub>2</sub>.



*« Une solution zéro émission  
locale, avec des véhicules  
électriques, par exemple,  
c'est avant tout un vrai défi  
pour les constructeurs de  
véhicules et de motorisations.  
Il n'existe pas, à ce jour,  
de solutions performantes  
à grande échelle industrielle  
permettant d'offrir la capacité  
passagers et l'autonomie  
attendue. Mais nous suivons  
de près les nouveaux  
prototypes et testons  
les plus intéressants dans  
nos réseaux ».*

Alain **Pittavino**,  
Directeur Métiers France



# INNOVER AU SERVICE DE L'ÉCO-MOBILITÉ

Transdev exploitera, dès début 2016, 153 bus tout électriques, dont 62 bus de grande capacité, qui utilisent toutes les technologies de stockage et de recharge existantes à ce jour. Nous avons développé plusieurs types de solutions que nous sommes en train de tester :

## 1/ Les micro-navettes de centre-ville

Cette solution est parfaitement rodée, les performances techniques étant adaptées aux conditions d'exploitation. Transdev est aujourd'hui le premier exploitant en France de ce type de véhicules avec plus de 40 micro, mini et midi bus, soit 42 % de la flotte française.

## 2/ Les bus sur batteries en autonomie totale

Cette solution est encore en développement, car le poids des batteries reste un handicap, en restreignant le nombre de passagers. Par exemple, dans le cadre du programme national finlandais « EVE » (Electric VEHicule) 2011-2015, Transdev Finlande teste quatre bus urbains « tout électrique » en conditions réelles d'exploitation commerciale sur les lignes du réseau.

## 3/ Les bus en « biberonnage » avec recharge en cours de parcours

Cette troisième voie est parfaitement adaptée aux contraintes de l'urbain car elle permet des ravitaillements permanents tout au long des lignes et de la journée. En novembre 2014, Transdev a participé à une première en France : les essais du premier bus électrique à recharge ultra rapide à l'aéroport de Nice Côte d'Azur. Cette solution, appelée « WATT », ne nécessite pas d'autre infrastructure dédiée que les « totems » qui servent à la fois de stockage et de transfert de l'énergie. Placés à côté des abribus ou intégrés à ces derniers, ils sont alimentés par le réseau électrique basse tension qui charge les super-capacités dont ils sont équipés.

**« Les opérateurs privés, comme Transdev, sont confrontés à un marché de plus en plus contraint où la maîtrise des coûts est plus que jamais un facteur déterminant pour gagner un contrat. Si l'appétence pour les transports propres, notamment les bus zéro émission, est bien réelle, force est de constater que leur coût freine encore leur développement ».**

Marc **Vanhoutte**,  
Bus Fleet Group Director

**1 000**  
véhicules roulant au GNV  
exploités en France

**+ de 50**  
véhicules hybrides  
dans le monde dont  
une vingtaine en France



## bonne pratique

### TRANSDEV LIVING LAB BUS ÉLECTRIQUE : TESTER DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ ÉLECTRIQUES ADAPTÉES À CHAQUE TERRITOIRE

Pour accompagner et conseiller les collectivités locales, Transdev a créé le « Living Lab », une communauté de réseaux et d'experts qui mettent à disposition et partagent, de façon ouverte et transparente, leur expérience des différentes exploitations de véhicules 100 % électriques. Le « Living Lab » se déploie sur le terrain au travers d'expérimentations concrètes et variées, de la Suède à la France (service de navette gratuite électrique dans le centre-ville de Bayonne), en passant par les États-Unis (navettes gratuites pour les étudiants de Stanford dans la Silicon Valley) ou la Grande-Bretagne...

# MOBILISER NOS COLLABORATEURS AUTOUR DE NOTRE TRANSFORMATION

**1**  
collaborateur sur 4  
est une femme

**67 000**  
conducteurs et experts  
de la maintenance

**9**  
collaborateurs  
sur 10 en CDI

**Grâce à une démarche participative entamée en septembre 2015, avec 2 000 managers et le Comité exécutif, nous avons pu définir notre nouveau Projet d'entreprise, « Transdev 2020 ». L'objectif est de répondre aux nouveaux enjeux de notre secteur. Face aux évolutions extrêmement rapides auxquelles nous sommes confrontés, avec au cœur de ce projet l'implication des collaborateurs, les objectifs de « Transdev 2020 » sont de renforcer la culture de Transdev et déployer notre modèle de management « we@transdev » ; de construire une entreprise socialement responsable, la mieux positionnée pour attirer et retenir les talents ; de devenir une entreprise apprenante, qui forme ses collaborateurs sur des compétences essentielles telles que le management et le numérique ; afin de renforcer de l'engagement et la performance.**

## TRANSDEV, ENTREPRISE « APPRENANTE »

Former nos collaborateurs tout au long de leur carrière est une de nos priorités. La transformation en profondeur de nos activités et de notre entreprise est à la fois porteuse de défis motivants et d'opportunités professionnelles. Notre objectif est donc d'associer la vision prospective de nos besoins et des évolutions de notre métier à des processus de gestion de carrière efficaces pour avoir « la bonne personne, au bon endroit, au bon moment ». Nous créons ainsi des formations sur mesure pour nos équipes, adaptées aux exigences techniques et à la culture du Groupe, notamment en France avec le Centre de formation interne, le GIE « Transdev Formation ». Ce Centre propose un catalogue annuel, portant à la fois sur la formation initiale, la formation continue, les formations obligatoires, l'apprentissage et les formations destinées à l'encadrement. Nous, développons aussi des formations sur les compétences managériales, notamment grâce à des programmes sur-mesure et internationaux comme Transdev Global Executive Program ou Transdev European Management Program.

## UN PARCOURS EXEMPLAIRE

Sandrine D. a commencé sa carrière dans le transport de voyageurs en 1997 comme conducteur-receveur dans le sud de la

France, un métier qu'elle a exercé pendant 10 ans. En 2007, Transdev a déclenché un FONGECIF pour lui permettre de se former et de valider le diplôme de technicien supérieur en transports de personne. En 2012, le Groupe lui a permis de faire le Master en Management et Ingénierie des Services à l'Environnement. Après avoir été nommée responsable d'exploitation en 2015, elle encadre aujourd'hui 143 conducteurs, 7 agents d'exploitation et suit un parc de 120 véhicules.

## LA SÉCURITÉ AVANT TOUT

Assurer la sécurité de nos collaborateurs et de nos passagers est, chaque jour, notre mission la plus importante. Pour Transdev, cet engagement s'affirme comme une priorité absolue, que nous retrouvons dans notre credo, « La sécurité avant tout ». Il forme le socle sur lequel se bâtit jour après jour, une relation de confiance avec nos clients, nos passagers et nos équipes. Pour atteindre l'excellence en matière de sécurité, notre Système de Management de la Sécurité (SMS) est déployé dans toutes nos activités et opérations.

Au niveau du Groupe, sous l'impulsion du Directeur Sécurité, la communauté dédiée des responsables sécurité met en œuvre, dans tous les pays où nous opérons, la politique sécurité et échange ses meilleures pratiques. Enfin, le Trophée Sécurité permet la reconnaissance et l'émulation interne.

Son édition 2015 qui a récompensé 4 lauréats, comprenait 37 nominations venant de 11 pays.

En France, un label interne « Face QSE », a été créé selon les standards des normes ISO 9001, ISO 14001 et OHAS 18001. En 2015, 84 % des exploitations françaises étaient déjà labellisées, avec un objectif de 100 %, fin 2016 pour le volet sécurité.

**1,2 million**  
d'heures de formation  
dispensées en 2015  
(dont 25 % consacrées  
à la sécurité)

**16**  
heures de formation  
par collaborateur,  
en moyenne

## bonne pratique

### « ALERTT », L'APPLICATION SÉCURITÉ DE TRANSDEV

Avec cette application, il suffit de pré-enregistrer un numéro d'appel pour permettre à un collaborateur d'envoyer très vite, en quelques clics, une alerte sur un incident (type d'événement, géolocalisation, photos...). Après des tests concluants en France et en Portugal, AlertT a été déployé en 2015 dans des lignes internationales (Eurolines) et des exploitations interurbaines.



# UN MANAGEMENT COLLABORATIF

## WE@TRANDEV : OUTIL DE TRANSFORMATION DU MANAGEMENT

Afin de répondre aux défis d'un environnement métier en constante évolution et de plus en plus concurrentiel, we@transdev décrit les compétences managériales essentielles à développer pour réussir la transformation du projet d'entreprise « Transdev 2020 ». Ce cadre commun replace les managers au cœur de la transformation. we@transdev s'articule autour de 3 dimensions managériales qui s'expriment dans toutes nos actions envers les publics cibles de l'entreprise : nos clients, nos parties prenantes et nos équipes. Ces trois dimensions qui guident chacun de nos managers dans leurs actions au quotidien, sont :

- **Performance** : « nous visons l'excellence » ;
- **Innovation** : « nous pensons et agissons différemment » ;
- **People** : « nous créons du lien ».

## LE DIGITAL AU CŒUR DU TRAVAIL COLLABORATIF

La direction de la transformation digitale a posé, en 2015, les premiers jalons d'une véritable révolution en mettant en place de nouveaux outils numériques correspondant à de nouveaux modes de travail et à une nouvelle culture d'entreprise. Les bénéfices attendus autour de ces outils sont multiples : effacer les distances en assurant une meilleure communication d'un territoire à l'autre ; dépasser le travail en silos pour penser de façons transverse et collaborative ; renforcer l'efficacité de chacun en raisonnant collaboratif... En résumé, mieux communiquer, mieux se connaître et donc mieux travailler ensemble dans un contexte où les informations ne sont plus descendantes ou ascendantes, mais horizontales et où le management doit être plus ouvert.

Au cœur de cette transformation digitale du groupe, notre réseau social interne, Yammer a été lancé le 30 mars 2015. Il permet à chacun d'échanger sur des sujets métiers, sur l'actualité du Groupe, mais aussi sur des sujets plus informels. Il propose des fils de discussion, publications, créations de groupes, insertion de documents, d'images, de vidéos.

## ENGAGER LES COLLABORATEURS UNE NOUVELLE DÉMARCHE

Le transport urbain est un secteur où l'absentéisme est élevé. En 2013, il a atteint son plus haut niveau depuis 10 ans avec 27,82 jours d'absence par an et par salarié, plus de 81 % des effectifs ont été absents au moins une fois, selon le bilan social 2013 de l'Union des transports publics et ferroviaires (UTP), publié en mai 2014 (hors RATP et SNCF). Transdev travaille en permanence sur ce sujet : tous les réseaux menaient déjà des actions de lutte contre l'absentéisme. Mais, en 2015, pour aller plus loin, le Groupe a développé une méthodologie afin d'aider les directeurs de réseaux à faire baisser l'absentéisme. Ce nouvel outil, basé sur un benchmark des meilleures pratiques, propose 40 actions possibles en fonction des quatre principaux leviers de l'absentéisme : la culture managériale, le poste de travail, l'organisation du travail et l'environnement socio-économique des collaborateurs. Il a été présenté fin mars 2015, à l'ensemble des directeurs de réseaux et leurs collaborateurs en charge des politiques RH, qui l'ont immédiatement déployé : aujourd'hui, un réseau utilise, en moyenne, entre 20 et 30 actions sur les 40 possibles.

**« L'innovation à tous les niveaux dans le Groupe est de développer ce que nous appelons l'innovation collaborative qui mise sur l'intelligence collective. Dans une démarche très « bottom up », notre parti-pris c'est de partir du terrain, des besoins des opérationnels et d'adresser des sujets très « métier » (la fraude, le développement des recettes, le transport scolaire...). Nous avons ainsi mis en place, en 2014, un incubateur de projets sur un mode collaboratif : après une phase d'appel à candidature, des équipes sont montées sur un mode très transverse, pour travailler à affiner leur idée (définition des objectifs, de la proposition de valeur et d'un scénario d'usage...). 5 projets ont ainsi déjà vu le jour, comme l'appli « conducteur connecté » qui permet de moderniser le travail des conducteurs et « contrôleur connecté » qui concerne la digitalisation du processus de vérification pour améliorer notamment le recouvrement des amendes ».**

Christine Colon,  
Directrice de l'Innovation

## bonne pratique

### INNOV'BOX, UNE PLATEFORME POUR STIMULER ET FACILITER LA MISE EN ŒUVRE D'IDÉES

Innov'box est une démarche de génération d'idées des collaborateurs via une plateforme collaborative au service des entités de Transdev. Mise en place fin 2013, elle vise à stimuler et à favoriser l'émission d'idées par l'ensemble du personnel, sollicité sur des thématiques prioritaires pour l'entité. En initiant cette démarche, la direction de l'entité s'engage à déployer les meilleures idées émises, évaluées selon des critères affichés, et à remercier ses auteurs. Démarche collaborative, ouverte et interactive, elle rencontre un grand succès. Depuis 3 ans, plus de 17 défis Innov'box ont été lancés auprès de 15 000 collaborateurs venant de 25 réseaux différents ce qui a permis de sélectionner plus de 100 idées dont 70 ont déjà été déployées.

## LA DIVERSITÉ, FACTEUR DE PROGRÈS SOCIAL

Dès 2011, Transdev a affirmé son engagement pour l'égalité des chances et dans la lutte contre les discriminations par la signature de la Charte de la Diversité. Nous considérons que la diversité constitue un facteur essentiel de performance, car s'ouvrir à la différence permet d'enrichir les échanges et les compétences, de confronter des visions qui peuvent être différentes. Source de créativité et d'innovation, notre diversité est un facteur de progrès social et améliore notre performance.

## MIEUX INTÉGRER LE HANDICAP

Pour faire naître une culture commune du vivre ensemble afin de « s'ouvrir à la différence », mais aussi pour favoriser l'insertion dans l'activité de personnes en situation de handicap, Transdev a souhaité structurer sa politique Handicap au niveau Groupe. Une politique handicap a ainsi été élaborée avec la volonté de dupliquer ce qui se faisait de mieux au niveau local.

Construite autour de 4 axes, cette politique en cours de validation veille, au-delà de l'emploi et du maintien à l'emploi des personnes en situation de handicap : à la mise en œuvre d'engagements et d'actions concrètes ; à organiser des politiques de formation et de sensibilisation ; à déployer des opérations de communication interne et externe ; au développement

du recours au secteur protégé et adapté. De nombreuses actions ont déjà été déployées partout dans le monde autour de ces 4 axes. En France, le Groupe s'est également engagé auprès du club « Handicap et compétences », créé en 2010 avec 16 grandes entreprises, dont l'objectif est de favoriser l'insertion professionnelle des personnes en situation de handicap en partageant les savoirs et expériences des entreprises partenaires et ainsi permettre la production d'outils sur le travail, l'emploi et le handicap.

**5,01 %**  
de salariés handicapés  
en France

### bonne pratique

#### CLEANTEAM, UNE ÉQUIPE DE CHOC

Connexion, notre filiale hollandaise a un partenariat avec l'association pour handicapés légers « Hartekamp Groep en Paswerk » : une « Cleanteam », composée de personnes en situation de handicap, vient faire un nettoyage supplémentaire des bus de Connexion dans le dépôt. Cette initiative offre à ce groupe de personnes handicapées, la possibilité de travailler dans une entreprise « normale », en uniformes d'entreprise, avec des avantages associés comme la gratuité dans les transports publics, contribuant ainsi au renforcement de leur sentiment de dignité et de fierté.

## FAVORISER LA MIXITÉ DES EFFECTIFS DANS LES MÉTIERS DU GROUPE

En France, l'accord en faveur de l'égalité hommes-femmes, conclu en juin 2013, a pour objectif (sur une partie du périmètre comprenant le siège et certaines filiales) de garantir une égalité professionnelle au travail et d'agir afin que les représentations socioculturelles, pré existantes au cadre du travail, ne soient pas un frein à l'évolution vers une plus grande mixité dans l'ensemble des emplois de la société. Cet accord a permis la fixation d'objectifs et principes fondamentaux, ainsi que la mise en œuvre d'actions concrètes en collaboration avec les partenaires sociaux.

### bonne pratique

#### DÉMARCHE MIXITÉ ET PERFORMANCE FRANCE SUR LE RÉSEAU SOCIAL D'ENTREPRISE

LIME UP est une communauté virtuelle, développée sur notre réseau social interne, Yammer (France). Son concept repose sur l'échange, en instantané, de bonnes pratiques, d'expériences, d'idées autour de la mixité. Cette communauté s'est créée suite à une journée de travail collaborative, regroupant 30 hommes et femmes du Groupe en parité, afin de répondre à la question : « Comment faire de la mixité un véritable levier de performance chez Transdev ? ».

**« Pour répondre aux besoins des personnes en situation de handicap, il ne suffit pas d'adapter notre flotte de bus... Il est également nécessaire que nos collaborateurs comprennent la réalité des besoins de ces personnes. Ainsi, pour ceux qui sont en contact avec nos clients, nous avons mis en place une formation basée sur l'empathie, la capacité à « se mettre dans la peau de l'autre ». Par exemple avec l'aide d'une association de chiens d'aveugles, nous avons fait vivre l'expérience de la malvoyance en leur bandant les yeux pour leur faire comprendre et ressentir l'expérience de prendre les transports publics en étant aveugle ».**

Brian Brennan,  
Managing Director Transdev Sydney Light, Australie

**1/5**

proportion de femmes,  
parmi nos conducteurs

**33 %**

des cadres sont  
des femmes

# « AGIR POUR UNE MOBILITÉ RESPONSABLE »

**La politique RSE de Transdev a pour ambition de construire la mobilité responsable d'aujourd'hui et de demain, en dialoguant avec toutes ses parties prenantes, dans une optique d'intérêt public et de développement des territoires. La RSE s'inscrit au cœur de nos métiers, de notre stratégie et de notre gouvernance. Considérée comme un outil de progrès et de cohésion sociale, elle bénéficie d'une direction à part entière, et ses orientations sont définies au plus haut niveau de l'entreprise. Enfin, les engagements RSE du Groupe sont en cohérence avec la vocation de l'actionnaire historique (le groupe Caisse des Dépôts) ainsi qu'avec nos valeurs et principes éthiques. Ils s'appliquent à tous nos domaines d'activité, y compris à l'international.**

## LA RSE : UN PILIER DE LA STRATÉGIE DU GROUPE

Les enjeux RSE du Groupe a été définie en 2014, en capitalisant sur les savoirs et savoir-faire de Transdev. Son objectif est de créer de la valeur pour les parties prenantes internes et externes, tout en incarnant les valeurs du Groupe. Cette politique RSE a été établie à l'aide d'une analyse des enjeux RSE liés au secteur d'activité du transport public. Nous nous sommes également appuyés sur un benchmark, ainsi que sur une analyse holistique des enjeux RSE et sur une matrice de matérialité, en fonction des engagements du Groupe (Global Compact, Charte Interentreprises, Charte RSE de l'UITP...). Enfin, nous avons tenu compte des standards internationaux en matière de RSE comme la norme ISO 26000. Le Groupe a ainsi structuré ses enjeux en matière de responsabilité sociétale autour de 4 axes et 16 engagements, formalisés dans notre matrice RSE.

## NOS ENGAGEMENTS INTERNATIONAUX

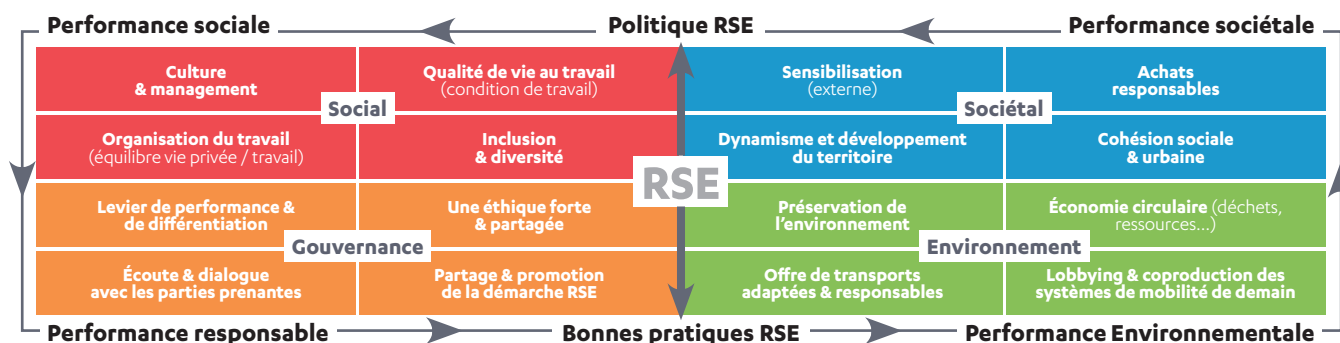
### • Transdev et le Global Compact : un engagement de longue date.

Le Global Compact est une initiative des Nations Unies qui a été lancée en 2000. Elle vise à inciter les entreprises du monde entier à adopter une attitude socialement responsable, en s'engageant à intégrer et à promouvoir 10 principes relatifs aux Droits humains, aux normes internationales du travail, à la protection de l'environnement et à la lutte contre la corruption. C'est l'initiative mondiale la plus importante en ce qui concerne le développement durable avec près de 14 000 participants de 170 pays. Transdev est signataire du Global Compact depuis 2003. Notre groupe publie chaque année sa Communication sur le Progrès (COP), description détaillée de ses actions mises en place selon les 10 principes du Global Compact, des résultats chiffrés et des actions obtenus ou attendus. Pour la première fois en 2014, notre COP a été qualifiée au niveau « GC Advanced », le plus

haut niveau de différenciation du Global Compact qui vise à créer un standard élevé en matière de performance RSE et encourage à la transparence. Pour qualifier sa COP au niveau « GC Advanced » l'entreprise doit répondre à 21 critères (en ligne sur le site du Global Compact). Pour ce rapport RSE 2015 qui constitue notre COP annuelle, ces critères ont été validés lors d'une revue par les pairs au GC.

### • Transdev, signataire de la Charte développement durable des transports publics (UITP)

Depuis de nombreuses années, Transdev participe à la promotion des questions de développement durable au sein de l'UITP (Union internationale des transports publics). Nous contribuons ainsi à faire avancer notre secteur dans la prise en compte des enjeux économiques, sociétaux, sociaux et environnementaux, en partageant nos différentes avancées pour promouvoir la performance et la durabilité des services que nous offrons. Le 10 juin 2014, Transdev a renouvelé, au Salon européen de la mobilité à Paris, l'adhésion du Groupe à la Charte développement durable de l'UITP.



# ORGANISER ET PILOTER LA RSE DANS LE GROUPE

## UN LABEL INTERNE

DE MANAGEMENT DE LA RSE EN FRANCE

En France, le groupe TRANSDEV a créé un label propre à son activité, « FACE RSE », conçu suivant les standards de la norme ISO 26000, en partenariat avec un cabinet de certification externe, Bureau Veritas Certification. Le réseau VTNI Orne (France), qui est le pilote de la mise en oeuvre de ce nouveau système de management en France, a reçu sa certification en juin 2015. Quant à Lia, le réseau de transport en commun de l'agglomération havraise, il a visé l'obtention du premier niveau de ce label pour mai 2016.

## LA CERTIFICATION

AFAQ 26000

En prenant comme cadre de référence la norme ISO 26000, le groupe AFNOR a développé un label, AFAQ 26 000, qui permet de déterminer à quel point une organisation intègre les recommandations définies par la norme ISO 26000 dans sa stratégie, son organisation et ses activités. TVO (Transport du Val d'Oise en IDF), qui a été le premier réseau de transports à avoir été certifié AFAQ 26 000 en 2013, a vu sa certification reconduite en 2015.



Béatrice  
**Jung,**  
Directrice RSE  
Groupe Transdev

## LABELS NATIONAUX À L'INTERNATIONAL

À l'international, certaines de nos filiales ont choisi d'adhérer à des labels nationaux. C'est le cas, par exemple, au Maroc, de Transdev Rabat-Salé, qui opère le réseau de tramway depuis 2010. Notre filiale a obtenu le Label de responsabilité sociale de la CGEM (Confédération Générale des Entreprises du Maroc). Par ailleurs, certaines de nos filiales disposent de leurs propres labels de management interne, c'est le cas notamment de Luas, en Irlande avec le programme « Going the extra mile » ; ou encore aux États-Unis avec « Our core believe ». Ces nombreuses actions visent à améliorer de manière continue nos services ainsi que de les rendre les plus responsables possible.

## L'ÉVALUATION DE NOTRE STRATÉGIE RSE PAR ECOVADIS

EcoVadis est une organisation qui fournit une solution dédiée à l'intégration et au suivi des pratiques développement durable dans les processus achats, afin d'aider les acheteurs et les fournisseurs à adopter des pratiques plus durables. Sa mission est de produire des évaluations fiables sur la performance RSE des entreprises, en leur apportant un diagnostic complet, des données de comparaison, ainsi que des outils permettant de s'engager dans un processus d'amélioration continue. EcoVadis a évalué l'engagement RSE de Transdev France au niveau « Confirmé » sur une échelle allant d'Exceptionnel à Aucun en passant par Avancé, Confirmé et Partiel. La note globale obtenue par Transdev est de 56 à comparer à la note moyenne de l'ensemble des entreprises évaluées qui est de 41,7.

## bonne pratique

### RODÉO, UN OUTIL PERFORMANT POUR LA COLLECTE DE NOS DONNÉES RSE

Rodéo, c'est le nom choisi par 550 contributeurs répartis dans 20 pays pour baptiser notre outil de reporting RSE. Grâce à cet outil informatique dédié, qui comprend près de 500 indicateurs communs, nous sommes en capacité d'établir une photographie des données sociales et environnementales du Groupe. La campagne de recueil des données RSE dure un mois et demi entre décembre et fin janvier. Elle concerne 363 sociétés dans le Groupe et mobilise 700 collaborateurs. Les données relevées par des contributeurs au sein des sociétés sont intégrées au sein de Rodéo. Une fois informatisées, les données sont validées par un responsable filiale, puis au niveau du pays et enfin au niveau du Groupe. La totalité des deux campagnes représente plus de 10 000 heures de travail. Ces données recueillies et agrégées grâce à Rodéo permettent de contribuer au rapport extra financier de notre actionnaire Caisse des Dépôts et de répondre aux exigences de reporting de la loi Grenelle II pour nos filiales concernées. Elles permettent également de répondre aux questionnaires d'évaluation extra-financière d'organismes de notation externes, mais aussi à l'indice de positivité des entreprises et nous permettent de communiquer en toute transparence sur notre performance en matière de RSE.

**« Transdev participe de manière directe au dynamisme et au développement des territoires où il opère. Chaque jour notre activité contribue à la création de richesses et à l'amélioration de la qualité de vie des habitants. En effet, le transport public de voyageurs contribue : à l'accès au travail, à l'éducation, à la culture, à l'activité économique, mais aussi à l'inclusion sociale par la création d'emplois locaux. Ainsi la Responsabilité Sociétale réalisée chez Transdev s'exerce et se pilote au plus des près des besoins de nos parties prenantes. Nous co-créons une démarche collaborative et pragmatique qui se traduit par la mise à disposition d'outils de diagnostic, de valorisation et de partage de bonnes pratiques renforçant notre capacité en tant que groupe leader de la mobilité à répondre aux besoins des territoires et ainsi consolider notre impact positif sur les économies locales ».**



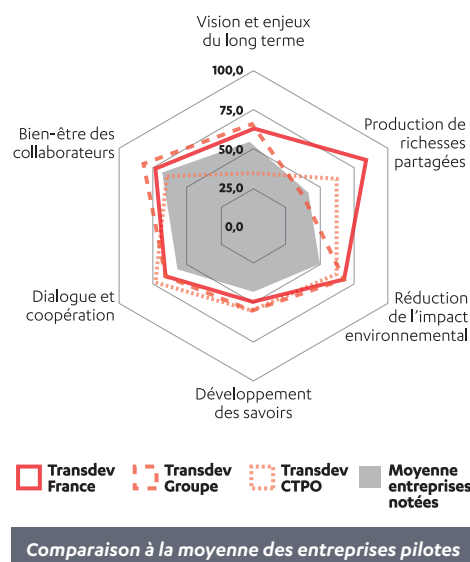
## S'ENGAGER DANS UNE « ÉCONOMIE POSITIVE »

Le Groupe Transdev - tout comme son actionnaire, le groupe Caisse des Dépôts, partenaire historique - s'est engagé depuis 2 ans autour des projets de la « Positive Economy » et a accentué son partenariat cette année avec la Fondation Positive Planet, créée en 2010 par Jacques Attali et reconnue d'utilité publique en 2012. Ce partenariat comprend deux axes :

- **Partenaire officiel du Positive Economy Forum**, organisé chaque année au Havre, en septembre, qui réunit près de 10 000 personnes sur 5 jours afin de « penser le monde d'aujourd'hui et les solutions de demain » d'une société positive ;
- **L'indice de positivité des entreprises**, fruit d'un travail collaboratif impliquant un groupe de 7 entreprises pilotes et d'experts partenaires comme le C3D (Collège des directeurs du développement durable).

Cet engagement volontaire et innovant de Transdev dans la mesure de son indice de positivité a été réalisé à 3 niveaux : Groupe, France et réseau Transdev CTPO/Lia du Havre.

Les notes obtenues à ces 3 niveaux permettent de conclure que Transdev Group, Transdev SA et CTPO contribuent à la positivité de façon tout à fait exemplaire par rapport à la moyenne des entreprises pilotes déjà évaluées.



## DIALOGUER AVEC NOS PARTIES PRENANTES

Notre direction RSE a d'abord réalisé une cartographie de nos parties prenantes. Avec l'aide d'un outil de hiérarchisation, les parties prenantes identifiées comme prioritaires (les salariés et partenaires sociaux, les actionnaires, les autorités organisatrices de transports, le client voyageur et la supply chain) sont désormais au cœur de la mise en œuvre de la RSE chez Transdev : notre stratégie et notre politique RSE sont basées sur leur écoute afin de mieux répondre à leurs attentes.

Le Groupe a donc mis en place les actions et procédures nécessaires pour tisser, formaliser le dialogue avec ses parties prenantes, pour être à l'écoute de leurs besoins. Nous sommes, en particulier, à l'écoute permanente de nos clients voyageurs, de l'évolution de leurs habitudes et besoins, grâce à des enquêtes récurrentes comme « L'Observatoire Transdev des Mobilités » (avec BVA), « Canaux de ventes et mobilité » (avec l'IFOP), ou encore avec l'étude « Les voyageurs numériques », présentée fin 2015, pour comprendre comment l'utilisation des services numériques influence les choix en matière de déplacement. Nous sommes également dans cette même démarche d'écoute et de dialogue avec les autorités organisatrices de transports : Ipsos a ainsi réalisé en 2015 pour Transdev une enquête auprès de collectivités urbaines sur les enjeux de mobilité dans le cadre de la nouvelle mandature. Et nous sommes membre fondateur de l'association Trans.Cité qui réunit élu(e)s et professionnel(le)s du transport public pour réfléchir et échanger les expériences sur les enjeux de la mobilité et de la ville de demain



**« L'économie positive est une économie au service des générations futures, qui favorise une croissance responsable, durable et inclusive, respectueuse de l'environnement et au service de la société. L'économie positive est véritablement le cœur de l'économie de demain (...) ».**

Jacques **Attali**,  
Président, Positive Plan et  
Positive Economy Forum

## UN CODE ÉTHIQUE POUR QUE CHACUN SACHE COMMENT « BIEN FAIRE »

Toutes les décisions que nous prenons en faveur du développement des territoires, toutes les actions que nous menons pour simplifier les déplacements de chacun respectent des principes éthiques forts, en ligne avec nos valeurs. Ces principes sont formalisés au sein de notre code d'éthique<sup>(3)</sup>. Ils traduisent notre engagement vis-à-vis de l'ensemble des parties prenantes. Ils véhiculent aussi toutes les valeurs qui font de Transdev, un groupe passionné, engagé, performant

et partenaire. Placé sous la vigilance d'un Comité d'éthique et de conformité, ce code fournit à chaque collaborateur ou manager des repères visant à assurer la cohérence des actions avec les principes, valeurs et engagements du Groupe. Il permet à chaque membre du Groupe, collaborateur ou manager, **« de savoir comment bien faire »**. Afin de communiquer en interne et de suivre la diffusion du Code éthique, une campagne de sensibilisation est en cours de réalisation, avec pour fondement une écoute des collaborateurs du groupe, du local à l'international, du manager au conducteur, afin que tous puissent se l'approprier et se sentir concernés.





#### Transdev Group

Direction de la Communication  
32, boulevard Gallieni  
92130 Issy-les-Moulineaux – France  
Tél. : +33 (0)1 74 34 20 00

[www.transdev.com](http://www.transdev.com)