



COMMUNICATION SUR LE PROGRÈS (COP) 2018
PERSPECTIVES 2019

DESTINATION? UN CHANGEMENT POSITIF



LES MOTEURS D'UN CHANGEMENT POSITIF

Nous faisons un métier à grande responsabilité.

Parce qu'emmener tous les jours des centaines de milliers de personnes à leur travail, leur permettre d'aller à l'école, avoir accès à la santé, aux loisirs, aux rencontres, c'est essentiel voire vital. Partout ces dernières années nous avons vu les fractures sociales et géographiques se creuser. Nous pouvons tous, et particulièrement vous en tant que conducteurs, en être fiers. Lorsque 54 000 conducteurs se lèvent le matin, c'est 11 millions de personnes qui peuvent se déplacer chaque jour plus librement.

Responsables, nous le sommes par l'attention que vous portez chaque jour à ceux qui prennent nos transports.

Le sourire que vous leur adressez chaque fois qu'ils montent dans un véhicule, les réponses apportées à chaque question posée, la gestion du bien vivre ensemble à l'intérieur des véhicules et le partage de la route avec les autres usagers, le tout en assurant la sécurité de chacun.

Nous sommes people serving people et la mobilité est notre métier.

Responsables car notre métier a un impact et je souhaite, nous souhaitons, être de plus en plus exemplaires. Notre destination ? Positive change.

Pour le bien-être de nos 82 000 collaborateurs d'abord. Nous sommes un employeur responsable qui tient au bien-être de ses collaborateurs. Notre responsabilité est d'accompagner les talents et de proposer des formations tout au long de la carrière de nos collaborateurs.

Thierry MALLET
Président Directeur Général

A travers notre engagement dans la société et aux côtés des communautés que nous servons.

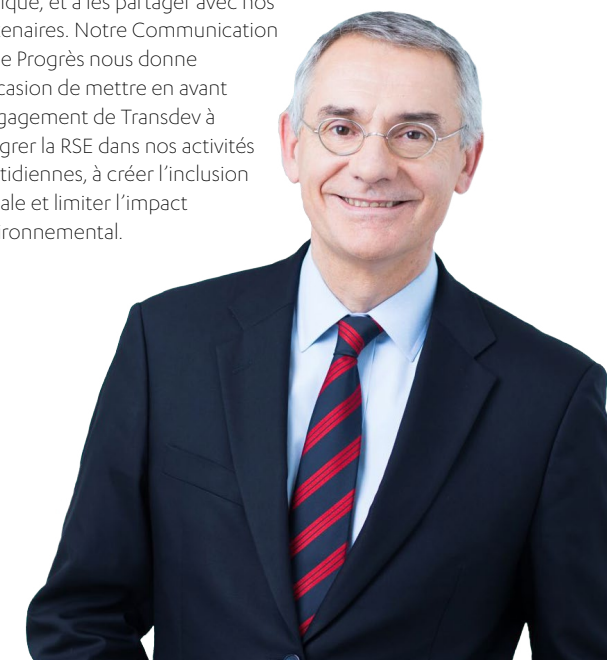
Partenaire des territoires, nous nous devons d'aller plus loin dans sa capacité à répondre aux enjeux des pouvoirs publics en prônant et trouvant des solutions toujours plus inclusives et accessibles et en intégrant plus fortement les enjeux de diversité, notamment dans le recrutement.

Pour la planète

Nous nous inscrivons, de par notre ADN de transporteur public en commun et pour le bien commun dans une démarche plus engagée de baisse de notre empreinte carbone et de développement de solutions écologiques, que ce soit l'électrique, le biogaz ou encore l'hydrogène. Grâce à l'éco-conduite, vous participez déjà à diminuer l'énergie consommée et donc notre empreinte carbone !

Transdev soutient le Pacte Mondial des Nations Unies

Notre décision d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies dès 2003 affirme notre ambition historique de montrer la voie en matière d'une transformation positive de la mobilité. Nous nous engageons à continuer d'appliquer les 10 principes du Pacte Mondial, de manière déterminée et pratique, et à les partager avec nos partenaires. Notre Communication sur le Progrès nous donne l'occasion de mettre en avant l'engagement de Transdev à intégrer la RSE dans nos activités quotidiennes, à créer l'inclusion sociale et limiter l'impact environnemental.



■ EDITO 03

■ PROFIL DU GROUPE TRANSDEV 04

■ RESPONSABILITE SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE) MADE IN TRANSDEV 06

■ #PERSONNES AU SERVICE DES PERSONNES ET DU BIEN COLLECTIF 08

■ NOUS SOMMES DES ACTEURS DE LA MOBILITÉ 09

■ TRANSDEV, UN EMPLOYEUR RESPONSABLE 10

■ TRANSDEV, UN ENVIRONNEMENT FAVORABLE À L'INCLUSION 11

■ TRANSDEV, EN COULISSES ... OUVRONS LES PORTES 12

■ #SOCIÉTÉ

■ SOUTENIR LES TERRITOIRES 14

■ CONNECTER LES PERSONNES ET LES TERRITOIRES 15

■ UNE MOBILITÉ INCLUSIVE ET ACCESSIBLE À TOUS 16

■ ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT LOCAL 17

■ #PLANÈTE

■ AGIR MAINTENANT 18

■ LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE 19

■ ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE 20

■ L'INNOVATION POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN 21

PROFIL DU GROUPE TRANSDEV

En tant qu'opérateur et intégrateur mondial de la mobilité,
Transdev donne aux personnes la liberté de se déplacer quand et comme ils le souhaitent.

32 000 fournisseurs
TRAVAILLENT AVEC TRANSDEV



115 M
D'EUROS DE RÉSULTAT
OPÉRATIONNEL COURANT

6,9 Milliards
D'EUROS PRODUIT DES ACTIVITÉS
ORDINAIRES (ROA)

**11 millions de déplacements
de passagers par jour**

DANS 17 PAYS* / 5 CONTINENTS
* Donnée 2020

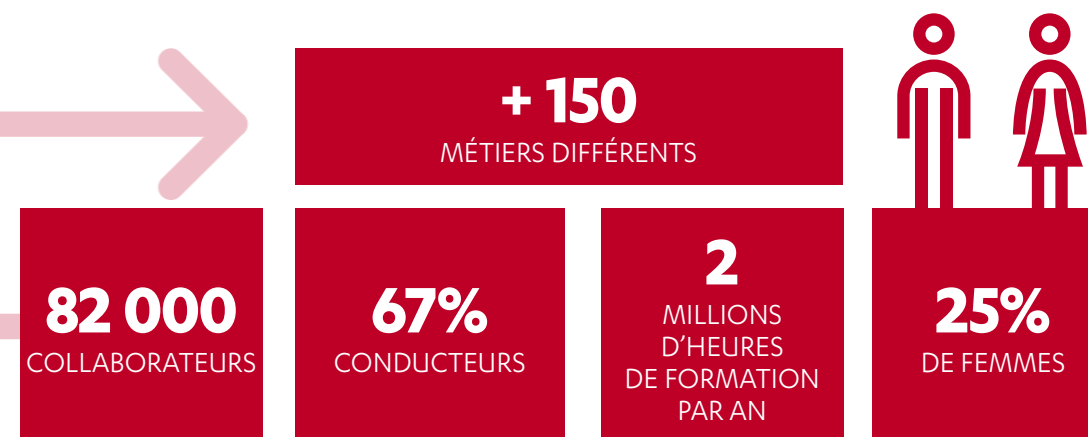
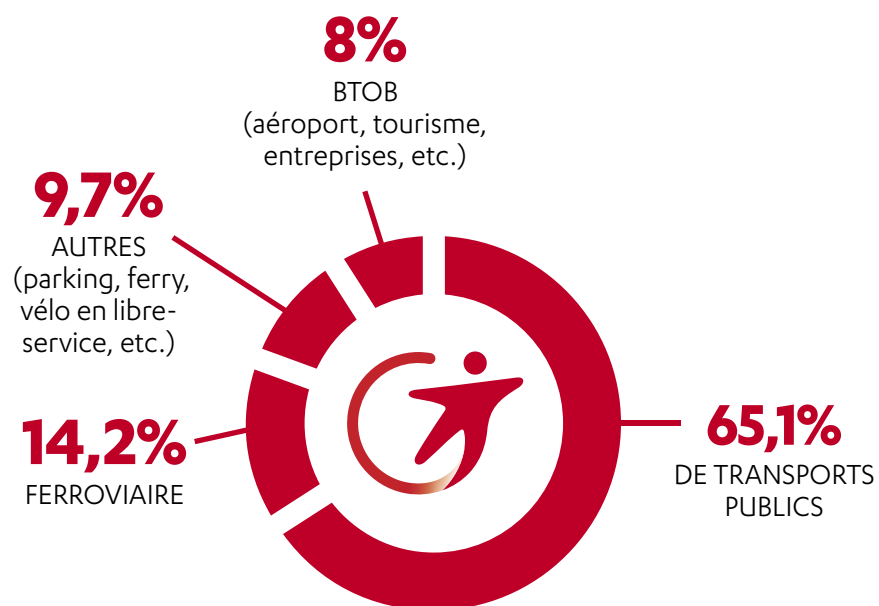


1^{er}
OPÉRATEUR DE BUS ÉLECTRIQUES
PRIVÉ EN EUROPE

43 000
VÉHICULES EXPLOITÉS

17
MODES DE TRANSPORT

+ 600
BUS ÉLECTRIQUES



RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DE L'ENTREPRISE (RSE) MADE IN TRANSDEV

Notre secteur d'activité, la mobilité, nous oblige et nous engage envers les générations futures à deux niveaux : la lutte contre le réchauffement climatique et l'engagement en faveur du développement territorial. Comment ? En mobilisant tous les acteurs du changement de la mobilité. Pour cela, la RSE est vitale. Notre direction dédiée s'efforce d'inspirer, de présenter et de déployer les bonnes pratiques initiées ou menées par les employés.

1 vision, 5 piliers stratégiques

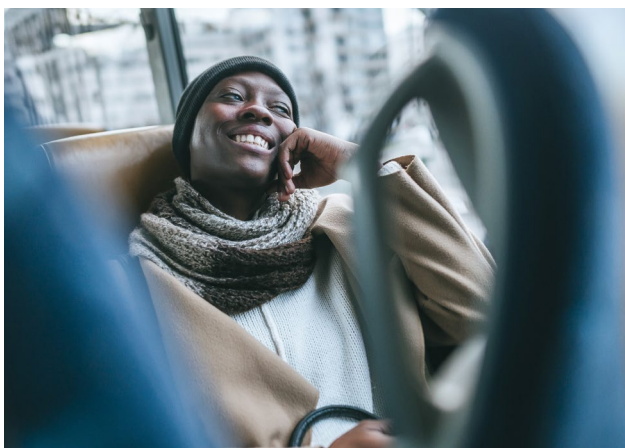
Nous pensons qu'une compréhension approfondie des attentes de nos clients nous permet de mieux les servir, d'anticiper leurs besoins et d'augmenter leur fréquentation. Nous pensons que des collaborateurs engagés atteignent des objectifs élevés. Nous sommes en phase avec les attentes des clients et des territoires que nous servons pour soutenir leur développement à long terme. Nous nous sommes engagés dans la



performance pour maîtriser toutes les mobilités et offrir le meilleur coût. Nous mettons l'innovation au cœur de nos préoccupations pour préparer l'avenir avec des solutions plus attractives, efficaces et durables.

La gestion de la RSE

Nos audits RSE sont conformes à la norme ISO 9001. Cette norme définit les critères de notre système de gestion et sur lesquels le Groupe Transdev est évalué tous les deux ans. En 2018, Transdev a poursuivi sa progression et s'est à nouveau vu décerner la médaille d'Argent par EcoVadis, qui évalue notre performance RSE en France.



Engagé dans la transition énergétique et écologique

Opérateur majeur du transport public, Transdev accompagne les collectivités locales dans la transition énergétique et écologique mondiale, pour une meilleure qualité de vie et un plus grand respect des écosystèmes.

Bien entendu, les transports publics sont un acteur clé. Nos activités, les choix que nous faisons et la façon dont nous opérons ont des impacts très concrets sur l'environnement.

Plus proche de nos parties prenantes

Un dialogue sans faille avec nos parties prenantes est essentiel pour assurer le développement pertinent de notre entreprise. En 2018, nous avons réalisé une analyse de matérialité avec des acteurs clés de nos marchés représentatifs (France, Australie, États-Unis et Allemagne). La matrice de matérialité consiste à identifier les enjeux qui importent le plus à nos partenaires. Pour cela, nous avons interrogé les autorités publiques, des clients/passagers, des experts et des cadres internes. Cette photographie détaillée a également été l'occasion de comprendre comment nos défis sociétaux ont un impact sur notre façon de travailler. Notre objectif ? Mieux conduire Transdev vers l'avenir.

Une vision sur le long terme partagée avec nos actionnaires

Transdev est une société anonyme à conseil d'administration, détenue conjointement par la Caisse des Dépôts (66%) et le Groupe RETHMANN (34%). Les deux Groupes ont conclu un accord de partenariat scellant leur vision stratégique commune pour le développement international de Transdev.

Groupe Caisse des Dépôts

Etablissement financier public français fondé en 1816, le Groupe Caisse des Dépôts conduit des missions d'intérêt général et soutient le développement économique régional.

Groupe RETHMANN

Le Groupe RETHMANN est une entreprise allemande de services et d'utilité publique, à 100% familiale. Il figure parmi les leaders mondiaux en matière de logistique et de transport, dans le domaine de l'eau et du recyclage et dans le domaine des biotechnologies.

Éthique et conformité

Code d'éthique

Nos principes éthiques reflètent les engagements du Groupe envers toutes ses parties prenantes. Ils véhiculent toutes les valeurs qui font de Transdev un groupe passionné, engagé, et un partenaire performant et fiable. Pour en savoir plus, cliquez [ici](#).

Droits de l'homme

Parce que nous sommes des personnes au service d'autres personnes, nous nous engageons à protéger les Droits de l'Homme dans nos activités, dans toutes les relations avec nos parties prenantes. Chaque fois que c'est nécessaire, les incidents relatifs au respect des Droits de l'Homme sont rapidement traités par un système d'alerte accessible à tous nos employés.

Transdev soutient le Pacte Mondial des Nations Unies

Notre décision d'adhérer au Pacte Mondial des Nations Unies dès 2003 affirme notre ambition historique de montrer la voie en matière de transformation positive de la mobilité. Nous nous engageons à continuer d'appliquer les 10 principes du Pacte Mondial, de manière déterminée et à les partager avec nos partenaires.

NB: TRANSDEV est classé comme niveau « GC Advanced » (le plus haut niveau de différenciation du Global Compact) depuis 2015



#PERSONNES AU SERVICE DES PERSONNES ET DU BIEN COLLECTIF



NOUS SOMMES DES DES ACTEURS DE LA MOBILITÉ

Nous sommes fiers d'assurer 11 millions de déplacements de passagers chaque jour grâce à l'engagement et au professionnalisme de nos 82 000 collaborateurs. A travers le monde, nos équipes donnent vie à notre ambition de donner aux personnes la liberté de se déplacer quand et comme ils le souhaitent.

Nos 54 000 conducteurs sont à la pointe de nos transformations technologiques et commerciales. Ils jouent un rôle essentiel pour faire des transports publics une alternative attrayante, pertinente et fiable à la voiture individuelle. C'est pourquoi nous nous assurons que nos conducteurs développent le meilleur savoir-faire et les meilleurs outils pour faire face à la transformation de notre entreprise.

Engagés chaque jour auprès des passagers et des communautés locales, nos conducteurs participent à la création de liens sociaux à bord de nos transports. Véritables héros de la vie quotidienne, ils offrent un service proche des passagers et sont animés par une mission de service public.



“ **Même si les nouvelles technologies peuvent changer notre façon de travailler, nous resterons toujours une entreprise humaine au service des personnes** ”



#PERSONNES

NOS ACTIONS PARLENT POUR NOUS

Nous sommes une entreprise qui privilégie la formation, qui offre une diversité de carrières. Voici un aperçu des initiatives qui méritent d'être mises en lumière.

Transdev Suède lance sa Bus Driver Academy

Il s'agit d'une approche résolument disruptive pour s'attaquer à un problème local brûlant : la pénurie de conducteurs de bus. Lena Gellerhed, directrice des ressources humaines de Transdev Suède, et Zakaria Abna-Aissa, directrice commerciale, visent à constituer un pool de conducteurs de bus pour Transdev afin de prospérer. Pendant une période de formation de 12 semaines, les étudiants peuvent obtenir leur permis de bus et apprennent à avoir une approche centrée sur le client. Chaque étudiant est rémunéré, ce qui en fait une opportunité attrayante pour les hommes et les femmes à la recherche d'un changement de carrière important. C'est ça, être au service des personnes et du bien collectif !

Aller plus loin en matière de conduite responsable

Notre programme de formation allie parfaitement la simulation et la théorie pour aider nos collaborateurs à adopter des pratiques quotidiennes respectueuses de l'environnement, qui sont un élément essentiel de notre ambition en matière de RSE. Gestion du carburant, réflexes de sécurité, techniques de freinage, rien n'est laissé au hasard pour améliorer la façon dont nous conduisons nos véhicules.



TRANSDEV, UN EMPLOYEUR RESPONSABLE

Chez Transdev, nous avons une approche centrée sur l'humain. Notre responsabilité est de favoriser l'épanouissement des talents et d'offrir à nos employés des parcours de carrière diversifiés.

Recruter les talents

Attirer les talents qui concevront et fourniront les solutions de transport et de services d'aujourd'hui et de demain est un défi majeur pour l'entreprise. Transdev recrute plus de 20 000 personnes chaque année. Ce recrutement est essentiellement local. Nos équipes locales s'efforcent de faire de Transdev un employeur de choix. Rejoindre le Groupe Transdev, c'est faire partie d'un collectif qui dynamise ses talents et favorise la collaboration. C'est ce que signifie « avoir une approche centrée sur l'employé ».

Le dialogue social

Notre responsabilité est d'assurer un dialogue positif entre nos équipes opérationnelles et la direction. Chaque employé peut discuter directement de ses performances, de ses besoins d'évolution et de ses aspirations professionnelles au moins une fois par an et plus souvent cela est possible. Le succès de l'entreprise dépend de la gestion d'équipes importantes sur le terrain et de la diversité des hommes et des femmes qui composent ses équipes. Pour garantir la qualité de service à nos clients, nous avons choisi de placer le dialogue social au cœur de notre stratégie en matière de ressources humaines.

Transdev, une entreprise apprenante

Que ce soit sous la forme de modules autonomes ou de modules combinés dans le cadre de programmes de formation plus larges, la formation en ligne est de plus en plus utilisée pour offrir des possibilités d'apprentissage indépendant et simplifier l'accès à la formation. Il est particulièrement utilisé sur des thèmes clés spécifiques : la santé et la sécurité des personnes, la lutte contre la corruption, les compétences linguistiques, la sécurité informatique, les compétences numériques et les applications bureautiques. Ainsi, nous offrons à nos employés des perspectives de développement collectif individuel.

Un modèle de gestion pour bâtir une culture de collaboration

we@transdev est un ensemble de 10 compétences managériales essentielles devant s'appliquer aux

comportements que l'on attend de nos managers et de leurs équipes. Chaque manager doit s'approprier les compétences pour lui-même et son équipe afin de décompartmenter et d'encourager la collaboration.

Programme : Drivers@transdev
Accompagner nos conducteurs avec une attention particulière

Nous avons développé le programme Drivers@transdev qui repose sur 3 dimensions clés :

- Attirer, recruter et retenir les conducteurs de qualité
- Implication et engagement des conducteurs en stimulant la transformation digitale de la profession et en développant des moyens pour leur permettre de suivre leur propre performance
- Identifier les compétences nécessaires pour demain afin de construire l'avenir de la profession et soutenir nos conducteurs dans cette transformation.



2 QUESTIONS À... FILIPE LIMA, RH Corporate - Transdev Portugal

Comment est-il possible de favoriser une culture de leadership responsable au sein de Transdev ?

Notre priorité est de renforcer notre culture d'entreprise. Définir notre mission et inspirer un état d'esprit positif fondé sur des valeurs communes apporte clarté et raison d'être à nos équipes. Il est essentiel d'aller de l'avant. Une chose est sûre, la diversité et l'inclusion sont des pierres angulaires essentielles sur lesquelles nous pouvons construire notre culture de leadership responsable.

Comment la RSE contribue-t-elle à l'attractivité de Transdev ?

La RSE n'est clairement pas une tendance. Les nouvelles générations veulent avoir des carrières en accord avec leurs valeurs et leurs préoccupations sociétales. Il est essentiel d'intégrer ces facteurs dans la manière dont nous attirons de nouveaux talents. Nous devons souligner combien nous apprécions leur participation, en les plaçant au premier plan de notre stratégie d'innovation. Oui, l'innovation et la réflexion collaborative sont aujourd'hui les principaux leviers d'attractivité.

TRANSDEV, UN GROUPE ENGAGÉ EN FAVEUR DE L'INCLUSION

La promotion de la diversité et le développement d'une culture de management inclusive sont des leviers essentiels de l'engagement des employés. Ces efforts représentent également notre capacité à nous transformer au mieux, en tant que Groupe.

Diversité + Inclusion = Opportunité

Pour accélérer notre transformation et faire de la diversité un moteur de performance chez Transdev, le Groupe a formalisé une ambition claire à horizon 2020 dans un premier temps en matière de mixité et pour la population des Top Executive Managers du Groupe. Avec un objectif de 30% de femmes d'ici 2020. Nous avons également adopté un programme de diversité et d'inclusion doté d'une gouvernance spécifique pour suivre ses progrès. En outre, nous nous efforçons de promouvoir un environnement de travail adapté aux personnes en situation de handicap, conformément à notre mission qui consiste à transporter tous les clients, sans exception.

Notre programme à destination des personnes en situation de handicap vise à développer des actions simples, concrètes et progressives pour :

- créer des emplois directs et indirects pour les personnes en situation de handicap;
- déployer des actions de sensibilisation, de formation et de soutien aux RH, aux cadres et aux employés ;
- aider activement les employés en situation de handicap dans leur vie professionnelle ou familiale ;
- soutenir les projets Handis-Positive.

Favoriser l'engagement des employés

- Transdev a décidé de lancer un programme d'engagement au niveau du Groupe avec l'objectif global d'évaluer l'engagement de chaque collaborateur au moins une fois tous les 2 ans
- L'ambition du programme est de s'assurer que chaque pays a mis en place une évaluation de l'engagement et mis en œuvre des plans d'action locaux pertinents pour maintenir ou améliorer le niveau d'engagement de l'ensemble de nos 82 000 collaborateurs.

« Chez Transdev, nous avons une vision claire de la façon du présent et de l'avenir - notre équipe doit refléter les communautés que nous servons »

Luke Agati, PDG de Transdev Australasia

« Par-dessus tout, le nouveau programme m'a apporté de la tranquillité d'esprit. Je n'ai jamais voulu choisir entre carrière et famille, et comme Transdev est très en avance dans ce domaine, je n'ai pas eu à le faire »

Ajenta Conrad, Spécialiste de l'environnement et Responsable de la Qualité du tramway de Sydney de Transdev Sydney.



Bonnes pratiques : une démarche exemplaire et exigeante en Australie

Transdev Australie a reçu le « Workforce Diversity Award » lors des Australian Rail Industry Awards qui se sont tenus à Sydney. Ce prix a reconnu les efforts de Transdev pour améliorer la diversité et la représentation des sexes dans le secteur des transports publics, en particulier dans l'industrie ferroviaire. Depuis 2017, Transdev a mis en place un système de travail flexible, un congé parental s'appliquant aussi bien aux hommes qu'aux femmes, un programme de mentorat pour les femmes dirigeantes « Woman in Leadership » et des programmes de soutien aux employés victimes de violence domestique et familiale, parmi une série d'initiatives visant à faire de l'entreprise un lieu de travail plus favorable à l'inclusion.

TRANSDEV, EN COULISSES... OUVRONS LES PORTES

Ce document est une excellente occasion de rencontrer, pour de vrai, certaines des personnes qui donnent vie à notre stratégie de responsabilité. Nos conducteurs, mécaniciens, contrôleurs, développeurs (la liste est longue) sont à la pointe des transformations de Transdev. Leur engagement est essentiel. C'est pourquoi Transdev est à l'écoute de leurs idées et leurs initiatives, mais aussi de leurs doutes et leurs craintes.

Nous voici à Lieusaint (France), 9 heures du matin. Tasses de café et croissants sur la table. Autour de nous, Joachim, Sylvie, Didier, Mustapha, Nasreddine partagent leurs points de vue sur leurs défis quotidiens, leur vision de l'avenir, et sur les raisons pour lesquelles la RSE est cruciale pour l'avenir de Transdev et de la société.

Joachim



La RSE est-elle quelque chose d'essentiel pour vous et Transdev ?

Joachim – Conducteur : Oui. Le développement durable fait partie de nos vies, en tant que citoyens. Il est logique que cela influence aussi mon travail. En tant que leader du transport public, il est de notre responsabilité de fournir aux passagers des solutions de mobilité propres et fiables.

Nasreddine – Conducteur : Dès mon arrivée à Transdev, j'ai remarqué l'importance de ce sujet. J'ai rapidement bénéficié d'un programme d'apprentissage de l'écoconduite.

“ Il est de notre responsabilité de fournir aux passagers des solutions de mobilité propres et fiables ”

Cela fait une différence ! Je suis en mesure de préserver la qualité du véhicule et d'économiser du carburant. Je peux regarder ma consommation de carburant en direct. Cela rend les choses très concrètes.

Pensez-vous que les attentes des passagers changent à ce sujet ?

Sylvie – Conducteur : Ils ne l'expriment pas explicitement. La mobilité est une marchandise, quelque chose de vital dans la vie quotidienne des gens. Nos performances sont jugées sur notre capacité à rester fiables, en d'autres termes, ...être à l'heure. Mais c'est tout. En tant que prestataire de services, mon travail consiste à créer une relation, même à très court terme, avec mes passagers. Certaines situations impliquent de la diplomatie, parfois de l'autorité.

Nasreddine – Conducteur : J'ajouterais que ce dont les gens se soucient, c'est de la sécurité. Ils ne le disent peut-être pas, mais il est en tête de ma liste de priorités. En outre, je crois que les gens apprécient la qualité de notre flotte. Au cours de mes dix années chez Transdev, les bus ont beaucoup évolué. Mes passagers apprécient la modernité du bus que je conduis.



Dépôt Transdev Sénart à Lieusaint

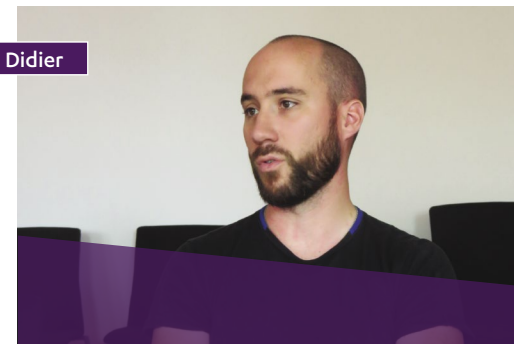
Mustapha



Mustapha – Contrôleur : Je me considère comme un baromètre des attentes des passagers. Pour moi, notre travail chez Transdev est de générer le plus de sérénité possible. Une petite partie des passagers considère notre service comme allant de soi et cela a un impact négatif sur l'expérience de leurs compagnons de voyage. Je lutte contre la fraude, mais j'essaie de maintenir le dialogue et de représenter la marque, et ses employés, du mieux que je peux.

“ Nos performances sont jugées sur notre capacité à rester fiables ”

Didier



Qu'est-ce qui fait que travailler chez Transdev est une expérience positive ?

Didier - Mécanicien : Ce qui est positif, c'est que Transdev est une entreprise qui facilite la formation. Au cours de mes premiers mois dans notre atelier, je me suis rendu compte que des mises à jour relatives au renforcement de la sécurité et de notre expertise étaient essentielles. Mes demandes ont été entendues, et nous avons obtenu ce dont nous avons besoin. De mon point de vue, nous pouvons aller encore plus loin si nous parvenons à passer du mode réactif au mode proactif. Le dialogue nous y conduira.

Joachim – Conducteur : Je suis heureux où je suis maintenant, mais j'ai le sentiment que Transdev offre des possibilités d'évolution en interne. Notre réunion annuelle avec le directeur est l'occasion idéale pour partager notre expérience de l'exercice passé et exprimer nos ambitions pour demain.

Sylvie



Quel est votre « Transdev idéal » pour demain ?

Sylvie – Conductrice : Quelles que soient les innovations qui influenceront notre façon de travailler, j'espère vraiment que la dimension sociale de notre mission restera au cœur de nos préoccupations. La mobilité autonome peut présenter des avantages dans certains contextes, mais rien n'est plus important que la confiance, notamment en ce qui concerne le développement durable et la sécurité.

Nasreddine – Conducteur : Nous avons la chance de travailler pour une entreprise internationale. Ce que j'aimerais voir progresser, c'est notre capacité à partager les bonnes pratiques. Qu'est-ce qui fonctionne en Australie ? Que pouvons-nous apprendre de nos collègues canadiens ? Si c'était possible, j'aimerais bien voir un programme d'échange international. Cela pourrait devenir la clé de la construction d'une plus grande culture de la responsabilité chez Transdev !

Nasreddine



#SOCIÉTÉ SOUTENIR LES TERRITOIRES



RELIER LES PERSONNES ET LES LIEUX

Chez Transdev, nous nous engageons à être un partenaire des collectivités locales afin de promouvoir la vitalité économique, sociale et culturelle des territoires à long terme. Partout où nous opérons, nous concevons des solutions de mobilité pour rendre la vie quotidienne plus confortable, pour tous.

LUTTER CONTRE LA DESERSIFICATION DES TERRITOIRES

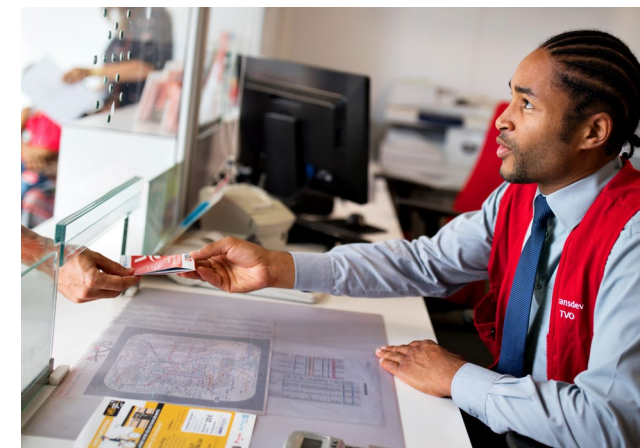
Les solutions intermodales sont des atouts importants pour les territoires éloignés des grandes villes et des centres urbains. Notre gamme complète de services nous permet de nous adapter aux besoins spécifiques de chaque communauté tout en assurant une accessibilité maximale. Par exemple, nous créons de nouveaux services de transport à la demande, tels que Fleetme. Cette solution de covoiturage en direct est connectée aux réseaux de transport public locaux. Fleetme permet aux conducteurs privés de mettre leur voiture au service du système existant. Les horaires, les tarifs et les itinéraires sont intégrés dans la plate-forme actuelle d'information en direct, ce qui permet aux usagers de planifier plus facilement leurs déplacements quotidiens.

DES SOLUTIONS D'ÉCO- MOBILITÉ DANS LES VILLES DE TAILLE MOYENNE

En tant que spécialiste des réseaux intégrés et de la gestion conjointe des modes de transport, nous soutenons les villes de taille moyenne dans le développement de solutions alternatives à l'utilisation de la voiture individuelle. Nous proposons des solutions fiables et efficaces pour encourager l'utilisation des transports publics. Par exemple, Transdev gère les services Arcadia de Foothill Transit (San Gabriel Valley, CA, USA) depuis 2014. Au-delà de la fourniture d'excellents services pour environ 50% du réseau de transport local, Transdev poursuit sa politique d'innovation intensive pour améliorer l'expérience des voyageurs grâce à une meilleure gestion des commentaires des clients, un engagement accru dans les médias sociaux et une meilleure performance environnementale. Foothill Transit s'est engagé à passer à une flotte de bus entièrement électriques d'ici 2030.

CONSTRUIRE LA VILLE INTELLIGENTE

Chez Transdev, nous nous efforçons de co-créer les villes de demain. Aujourd'hui, les zones urbaines et les villes dynamiques sont confrontées à de nombreux défis : congestion du trafic, manque de solutions de stationnement, attentes croissantes des habitants en matière de transports publics écologiques. Nous aidons les villes à mettre en place des systèmes de mobilité qui intègrent de nouveaux moyens de transport tout en offrant des services innovants de paiement et d'information aux passagers pour améliorer l'expérience des clients. À Rouen (France), le projet *Rouen Normandy Autonomous Lab* a lancé le premier service de mobilité partagé, autonome et à la demande, en Europe. Cette expérience, désormais ouverte au public, comprend 4 Renault ZOE et i-Cristal, notre navette autonome. Ce type d'initiatives inspirantes contribue à la construction de communautés urbaines plus connectées, plus inclusives et plus pauvres en carbone.



“ Les solutions de transport que nous fournissons chez Foothill Transit sont un élément crucial de la mobilité pour la Californie du Sud et nous sommes constamment à la recherche d'opportunités pour améliorer l'expérience des passagers dans tous les domaines ”

Duane Eskierka, Vice-Président Senior des Opérations de Transport pour Transdev

UNE MOBILITÉ INCLUSIVE ET ACCESSIBLE À TOUS

NOS SERVICES DE TRANSPORT DE PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Transdev accorde une attention particulière aux soins spéciaux. Au fil des années, nous sommes devenus l'un des principaux fournisseurs de services de transport de personnes à mobilité réduite. Chaque année, nous déplaçons des millions de personnes ayant des besoins particuliers en toute sécurité et dans le confort. Rien qu'aux États-Unis, nous opérons dans plus de 50 villes, de San Francisco à Baltimore. Le succès de notre stratégie repose sur notre capacité à identifier des solutions technologiques qui simplifient l'accès à nos services tout en garantissant une efficacité maximale à nos clients. Nous formons également nos conducteurs pour développer notre culture de la bienveillance, améliorer l'expérience globale, instaurer la confiance et fournir un service exceptionnel à tous nos passagers.

Bonnes pratiques : le souci du détail

Comme toujours, la sécurité est notre priorité n°1. Des opérateurs experts et engagés font une énorme différence dans la façon dont nos passagers vivent nos services. C'est pourquoi nos formations portent sur l'arrimage



des fauteuils roulants, l'utilisation en toute sécurité des ascenseurs et des rampes d'accès pour fauteuils roulants et les bonnes pratiques en matière d'interaction avec les passagers. Ces efforts sont essentiels pour garantir une sécurité maximale tout au long du processus.

LES SERVICES DE TRANSPORT SANITAIRE

En tant que spécialiste de la mobilité mondiale, nous nous efforçons de faciliter et de rationaliser l'accès aux solutions sanitaires pour tous. À ce titre, nous proposons des solutions de transport sanitaire personnalisées et optimisées tant pour les patients que pour les établissements de santé. Par exemple, le fournisseur de services d'ambulance de Transdev Nederland - Witte Kruis - est devenu le leader du secteur du transport sanitaire aux Pays-Bas. Actif dans toute la chaîne des soins de santé, Witte Kruis fournit également une assistance lors d'événements et des solutions de mobilité agiles pour les médecins généralistes. Elle dispense des formations innovantes et offre une assistance publique en gérant 250,000 secouristes volontaires.

Witte Kruis en chiffres

Actif dans 6 provinces néerlandaises
175 véhicules
830 employés

Augmenter notre offre de transport à la demande

Transdev est un leader mondial des services de transport personnalisés. En 2018, les activités de TAD de toutes sortes représentaient 10% du chiffre d'affaires du Groupe, des services de transport public du premier et du dernier kilomètre aux ambulances et au transport adapté, sans même compter le transport scolaire. Ainsi, l'expérience cumulée en matière de services de transport personnalisés a permis à Transdev d'être un pionnier du TAD public numérisé ; c'est-à-dire de fournir une expérience client numérisée ; dans sept grands pays au cours des trois dernières années, dans tous nos secteurs d'activité. Après deux ans d'activité à Vitrolles, en France, Chronopro a fait ses preuves :

3 véhicules, 1 100 voyages/mois, 29 arrêts, 12h/jour
-20 tonnes d'émissions de CO2 par mois
-50% de la durée moyenne du voyage.



ACCÉLÉRER LE DÉVELOPPEMENT LOCAL

Nous prenons très au sérieux notre responsabilité en tant qu'acteur économique et social local. En tant que Groupe, nous plaçons l'inclusion au cœur même de notre identité d'entreprise en étant un employeur local fiable. Cette valeur définit également nos relations avec nos fournisseurs ainsi que la nature de nos initiatives et programmes de parrainage qui promeuvent la diversité et un meilleur accès à l'emploi durable.

Faire équipe avec les meilleurs pour soutenir nos partenaires locaux

Nous travaillons avec les autorités publiques et les organisations locales pour développer des compétences et créer des opportunités d'emploi conformes à nos valeurs de solidarité, de diversité et d'inclusion. Notre approche avec les acteurs locaux est holistique. Nous nous efforçons de mettre en valeur l'étendue des opportunités existantes et des profils recherchés tout en veillant à attirer de nouveaux talents sur le long terme.

Nous sommes des conseillers en mobilité

La connaissance du marché est également essentielle

pour identifier les meilleures solutions adaptées à chaque domaine que nous nous efforçons de développer. Dans tous les segments du transport public, notre filiale dynamique, Transamo, aide les autorités locales à mener à bien leurs projets, tout en garantissant la faisabilité et l'opérabilité, et en gérant des projets qui sont livrés dans les délais, dans le budget et selon les normes de qualité requises. Transamo offre à ses partenaires un savoir-faire étendu dans tous les aspects essentiels des projets de mobilité, notamment une expertise technique, une connaissance approfondie des marchés publics, des affaires juridiques et réglementaires et une gestion rigoureuse des projets de mobilité complexes.

Engagement envers et avec nos fournisseurs

L'instauration d'un climat de confiance et la création de valeur durable avec nos fournisseurs est essentielle pour évoluer dans un environnement dynamique et positif. Cela va au-delà des affaires : il s'agit de grandir ensemble. Notre programme d'achats responsables comprend une Charte fournisseurs RSE qui définit la portée de notre collaboration et énonce également nos attentes en matière d'éthique et de développement durable. Pour aller plus loin dans le renforcement de nos partenariats, nous avons lancé en 2017 un programme d'évaluation des performances en matière de RSE qui donne une véritable impulsion au progrès collectif. Notre objectif est maintenant de déployer cette plateforme pour tous nos partenaires.

#PLANÈTE
AGIR MAINTENANT !



LUTTER CONTRE LE CHANGEMENT CLIMATIQUE

Le changement climatique et son impact sur la qualité de l'air représentent une menace importante pour l'environnement et la santé publique. En tant qu'acteur majeur du secteur du transport public, nous nous efforçons de proposer des solutions de pointe et écologiques qui nous permettront de trouver le meilleur mix énergétique. Mais ce n'est pas tout. Le succès réside dans notre capacité à nous engager, individuellement et collectivement, à construire une culture de responsabilité interne maximisant nos performances environnementales. C'est la pierre angulaire de notre leadership pour l'avenir.

DES OPÉRATIONS RESPONSABLES AU QUOTIDIEN

ECO-CONDUITE

Aujourd'hui, grâce aux outils embarqués imaginés par Transdev, plus de 5 000 bus bénéficient de données complètes en temps réel. Ces informations aident nos conducteurs à s'adapter et à limiter leur consommation d'énergie. Les résultats sont très encourageants : les émissions polluantes peuvent diminuer de 6% grâce à l'éco-conduite. C'est pourquoi nous formons nos conducteurs tous les cinq ans pour nous assurer que nous restons à jour avec les techniques de conduite les plus efficaces qui existent.

« Nous sommes formés pour maximiser les atouts de nos véhicules, qui sont de plus en plus à la pointe de la technologie. La conduite responsable consiste bien sûr à réduire nos émissions, mais aussi à garantir la sécurité de tous à bord. Heureusement, ces priorités sont complémentaires. Une conduite responsable fait de moi un meilleur conducteur

Nasreddine Toumi - Conducteur



QUALITÉ SÉCURITÉ ENVIRONNEMENT

L'ENVIRONNEMENT AU CŒUR D'UN SYSTÈME INTÉGRÉ

Le développement durable fait partie intégrante de la vie de la ville de Barcelone. Partenaire de longue date depuis 2000, Transdev couvre l'exploitation et la maintenance de deux branches du système de tramway de Barcelone. Depuis 2013, la consommation d'énergie du système de tramway a été réduite de 4,5% et un nouveau système de recyclage des eaux de nettoyage a permis de réaliser une économie de consommation de 70%. En optimisant ces pratiques et en les adaptant aux spécificités de chaque ville, Transdev démontre sa capacité à être un acteur majeur de la mobilité intégrée, qui est au service des passagers tout en respectant l'environnement.

FLOTTE VERTE

Nous agissons en passant progressivement à des technologies moins carbonées, et visons la réduction de notre empreinte carbone grâce au développement d'une plus grande électromobilité. Nous déployons en outre de nombreux programmes pour atteindre ces objectifs : améliorations technologiques sur les véhicules, recours à de nouveaux carburants comme le biodiesel à Rouen ou le GNV à Nantes, ou encore le développement de l'utilisation des énergies renouvelables, comme les énergies éoliennes pour notre réseau Connexion aux Pays-Bas.

En mars 2018, nous avons inauguré à l'aéroport de Schiphol (Amsterdam) un réseau de 100 bus électriques « Zéro Émission ».

ACCÉLÉRER LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET ÉNERGÉTIQUE

VERS UN MIX ÉNERGÉTIQUE PLUS RESPONSABLE

La transition énergétique est un aspect essentiel de l'offre de services de Transdev aux gouvernements locaux et aux autorités de transport public. Transdev propose diverses options écologiques. Parmi eux : les carburants de substitution, le renouvellement des moteurs thermiques, les véhicules hybrides et entièrement électriques.

Depuis la mise en place des premiers minibus électriques dans les centres-villes (La Rochelle et Rotterdam), Transdev a élargi sa flotte d'électromobilité avec le partage de voitures en libre-service, une flotte de taxis hybrides et des bus électriques de capacité standard. Avec 39,9% de la flotte mondiale considérée comme à faibles émissions (**Euro VI, hybride, GNV, biocarburant, électrique, hydrogène**), nous sommes désormais reconnus pour notre expérience et notre expertise dans l'identification et la fourniture de solutions plus écologiques adaptées à chaque réseau.

HARROGATE BUS COMPANY - ROYAUME-UNI

Notre filiale locale, la Harrogate Bus Company, a lancé la première flotte d'autobus 100% électrique au Royaume-Uni, faisant de la ville le premier bénéficiaire de bus à faibles émissions dans le pays. Ces véhicules ont déjà amélioré les conditions de vie à Goteborg (Suède), notamment en ce qui concerne la pollution sonore. Ils sont équipés de ports USB, d'une connexion WiFi et d'écrans d'information de pointe pour une expérience optimale des passagers.



INCROYABLE !

#1er opérateur européen de bus électriques à émission zéro

“Pionnier des systèmes de transport autonomes, électriques et partagés, Transdev, en tant que leader, collabore étroitement avec des partenaires technologiques d'avant-garde.”

Yann Leriche,
Directeur Général Amérique du Nord en charge de la Business Line BtoC et du développement des activités véhicules autonomes

”

L'INNOVATION POUR RÉPONDRE AUX ATTENTES D'AUJOURD'HUI ET DE DEMAIN

ZE TRANSDEV LIVING LAB

Le Zero Emissions Living Lab rassemble des experts des autorités de transport, des représentants du public, des agences gouvernementales et des centres de recherche pour former une communauté collaborative, engagée à relever les principaux défis du transport public. Ces participants partagent leurs connaissances et leur expérience sur diverses technologies de pointe en matière de véhicules électriques (batteries, dispositifs de charge, induction, piles à combustible, etc.) Ce réseau incarne notre volonté d'établir la confiance avec nos parties prenantes et de résoudre les problèmes mondiaux, au niveau local. Le ZE Living Lab est également un accélérateur d'innovation inspirant, clé de notre culture d'apprentissage. Aujourd'hui, nous exploitons près de 400 bus et minibus électriques sur 27 sites répartis dans 7 pays et nous organisons chaque année le ZE Living Lab

DES SOLUTIONS À LA DEMANDE

Il n'y a pas si longtemps, dépendre du transport public impliquait d'accepter un horaire défini. Les passagers devaient s'adapter. Cela a changé. Les passagers peuvent désormais choisir de plus en plus souvent le véhicule qui leur convient, quand ils en ont besoin. Aux Pays-Bas, Transdev a intégré des services à la demande conviviaux dans les réseaux existants pour fournir un service du premier et du dernier kilomètre. Ces solutions, appelées Flex, s'adaptent aux besoins et aux spécificités de chaque ville. BrengFlex transporte des passagers dans des voitures à faibles émissions dans deux zones de l'agglomération d'Arnhem-Nimègue. Le service BravoFlex relie les arrêts de bus à d'autres destinations dans la ville de Helmond. Enfin, AMLFlex dessert principalement les gares de la région d'Amsterdam. Ces solutions permettent également de réduire le coût par passager-kilomètre pour les autorités de transport en commun dans les zones à faible densité. Les passagers ont le pouvoir !

MAAS EN MOUVEMENT

En tant que précurseur de la «MaaS» (Mobility as a Service), nous offrons aux voyageurs une gamme d'applications mobiles simples permettant d'accéder à un large choix de solutions de transport pour un voyage sans problème. À Mulhouse (France), nous avons lancé le premier Compte Mobilité en Europe. Ce service donne aux résidents un excellent accès à une vaste gamme de solutions de mobilité. Il comprend les réseaux publics, les parkings, le vélo et le covoiturage, une location de vélo à long terme (bientôt disponibles : service de train, location de voiture sur une longue distance, taxis, etc.) Les clients peuvent désormais bénéficier d'une grande flexibilité et d'une grande lisibilité grâce au suivi en direct de leur consommation de mobilité et à un système de facturation global.



2 QUESTIONS À...

ALAN BANNISTER – Directeur Adjoint du Développement Commercial - Australie

Par votre propre expérience, comment l'expertise de Transdev en matière de RSE apporte-t-elle de la valeur à son offre et à son image de marque ?

La durabilité joue un rôle important dans la façon dont nous nous développons. Nos clients et consommateurs apprécient de plus en plus notre capacité à proposer des solutions innovantes qui soutiennent leur propre programme environnemental. On attend également de nous une plus grande inclusion sociale, en particulier ici en Australie. La clé est d'anticiper et de rester profondément connecté aux besoins et aux préoccupations des personnes à qui nous offrons nos services.

Quelle est la principale force de Transdev pour se développer dans ce contexte difficile ?

Je travaille avec des personnes qui travaillent dur et qui sont dévouées, motivées par le succès. Je crois que notre capacité à nous investir corps et âme dans les défis commerciaux que nous relevons nous rend spéciaux. En tant que Groupe, nous devons renforcer la manière dont nous partageons les bonnes pratiques d'un pays à l'autre et rappeler à nos talents à quel point ils sont importants dans la manière dont nous construisons l'avenir de notre entreprise.

NOUS PROPOSONS DES SOLUTIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT :

- ⚡ Electrique - Hydrogène - GNV/CNV
- 🚗 Hybride - Biogaz - Biocarburants



40%
de flotte verte



1ST PRIVATE
opérateur privé de bus électriques en Europe



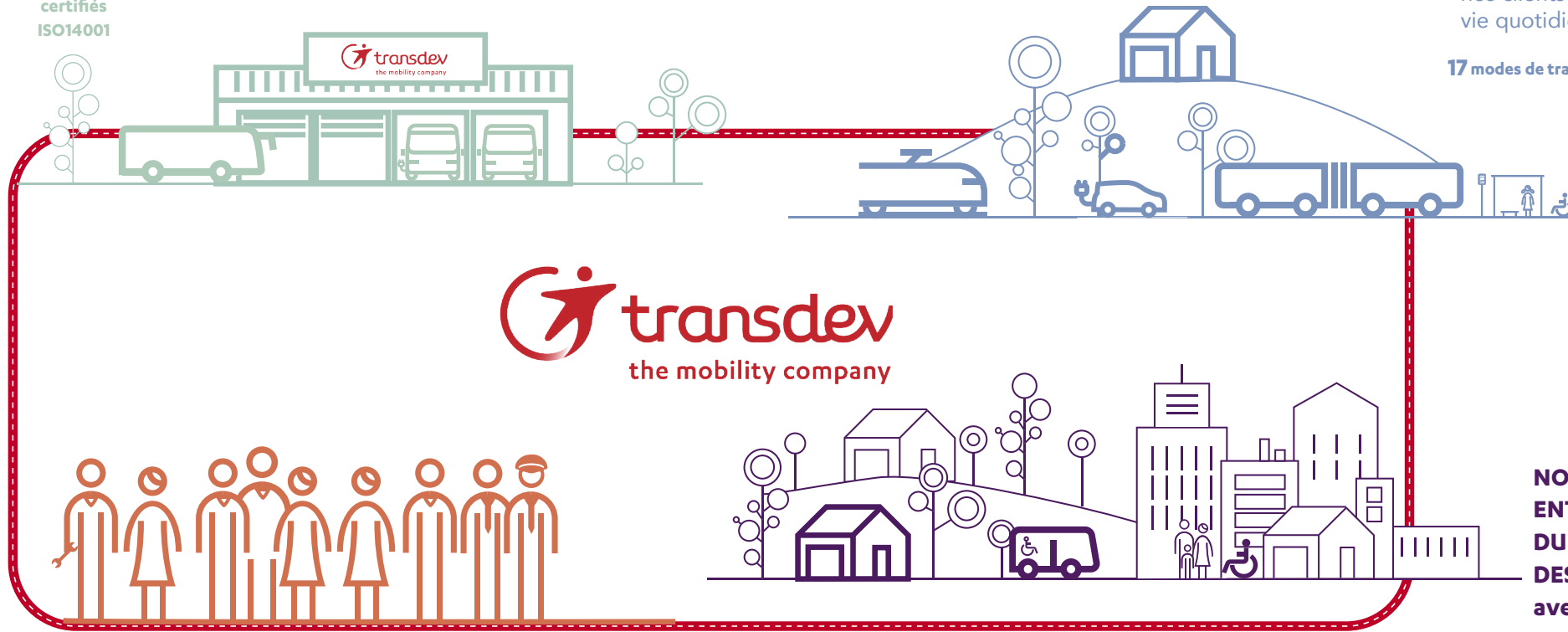
43
réseaux certifiés ISO14001

Chaque jour nous voulons vous permettre de vous déplacer plus librement.

NOUS SOMMES AU SERVICE DES PERSONNES, en offrant à nos clients des solutions de mobilité pour répondre à leurs besoins quotidiens

- 👤 - Assurer la sécurité de nos passagers
- ♻️ - Éco-conduite
- 👥 - Responsabilité sociétale (accueil de nos passagers, lien social, permettre à nos clients de vivre leur vie quotidienne)

17 modes de transport



NOUS AVONS UNE APPROCHE CENTRÉE SUR LES PERSONNES

- Formation
- Équipes engagées
- Équipes diversifiées et inclusives
- Collaboration et esprit d'équipe

NOUS SOMMES UNE ENTREPRISE AU SERVICE DU DÉVELOPPEMENT DES COMMUNAUTÉS avec une mobilité inclusive

La mobilité inclusive :

- 🚗 - Transport à la demande/Microtransit
- ♿️ - Transport des personnes à mobilité réduite
- 🚑 - Transport sanitaire

11 millions de déplacements de passagers par jour

La sécurité avant tout



25%
de femmes



54 000
conducteurs qui reflètent les communautés que nous servons



2 millions
d'heures de formation par an

TABLEAU DE CONCORDANCE

IMPLANTER LES 10 PRINCIPES DANS LA STRATÉGIE ET LES OPÉRATIONS

1	La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles	« La RSE made in Transdev »	6-7
		« Nous permettons à votre liberté de circuler tous les jours »	22-23
2	La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme	« La RSE made in Transdev »	6-7
		« Nous permettons à votre liberté de circuler tous les jours »	22-23

POLITIQUES ET PROCÉDURES FIABLES CONCERNANT LES DROITS DE L'HOMME

3	La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme	« Éthique et conformité »	7
		« Transdev soutient le Pacte Mondial des Nations Unies »	7
4	La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme	« Transdev, un employeur responsable »	10
5	La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme	« Éthique et conformité »	7
		« Transdev soutient le Pacte Mondial des Nations Unies »	7

POLITIQUES ET PROCÉDURES FIABLES CONCERNANT LES NORMES DU TRAVAIL

6	La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail	« Des personnes au service d'autres personnes »	8, 9, 10, 11
7	La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail	« Des personnes au service d'autres personnes »	8, 9, 10, 11
8	La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail	« Des personnes au service d'autres personnes »	8, 9, 10, 11

POLITIQUES ET PROCÉDURES FIABLES CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT

9	La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement	« Engagé dans la transition énergétique et écologique »	6
		« Agir maintenant »	18, 19, 20, 21
10	La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement	« Engagé dans la transition énergétique et écologique »	6
11	La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à la gestion durable de l'environnement	« Agir maintenant »	18, 19, 20, 21

POLITIQUES ET PROCÉDURES FIABLES CONCERNANT LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

12	La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption	« Éthique et conformité »	7
13	La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption	« Éthique et conformité »	7
14	La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption	« Éthique et conformité »	7

AGIR POUR SOUTENIR LES OBJECTIFS PLUS LARGES DES NATIONS UNIES

15	La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU	« La RSE made in Transdev »	6-7
16	La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	« Soutenir nos communautés »	14, 15, 16, 17
17	La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique	« Soutenir nos communautés »	14, 15, 16, 17
18	La COP décrit des partenariats et une action collective	« Soutenir nos communautés »	14, 15, 16, 17

GOUVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES (RSE)

19	La COP décrit l'engagement du Président et de la direction	« La RSE made in Transdev »	6-7
20	La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance	« La RSE made in Transdev »	6-7
21	La COP décrit l'implication des parties prenantes	« La RSE made in Transdev »	6-7
		« Nous permettons à votre liberté de circuler tous les jours »	22-23

