

# Déclaration de performance extra-financière



au 31 décembre 2020

# Sommaire

<b>1. Transdev, la résilience d'un groupe mondial à l'épreuve de la pandémie</b>	<b>3</b>
Notre création de valeur au service des territoires	5
Notre modèle d'affaires	7
Une année aux impacts durables	9
<b>2. Transdev, un groupe responsable</b>	<b>11</b>
Un engagement RSE historique	12
Le pilotage de notre performance extra-financière	13
Face à la crise sanitaire : notre dispositif « Back on track »	15
<b>3. Notre engagement environnemental</b>	<b>16</b>
Nos engagements et nos leviers face aux défis climatiques	17
La formalisation de notre engagement au cœur de la politique Environnement du Groupe	18
Notre expertise au service de la transformation verte	18
<b>4. Transdev, partenaire économique et social des territoires</b>	<b>20</b>
L'expérience client voyageur au cœur de notre action	21
Transdev au service du maintien de l'emploi dans les territoires	22
Notre rôle structurant pour le développement des territoires	22
Notre politique Achats Responsables	23
<b>5. Nos priorités : la Santé, la Sécurité et la Sûreté de tous</b>	<b>24</b>
Notre politique Santé et Sécurité	25
Notre politique et nos actions en matière de Sûreté	27
<b>6. Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe</b>	<b>29</b>
Le dialogue social, pierre angulaire de notre résilience	30
Notre responsabilité d'employeur sur les territoires	31
Le développement des collaborateurs	32
Diversité, Inclusion et Engagement	33
<b>7. Transdev, engagé dans une démarche éthique forte</b>	<b>36</b>
Notre politique pour le respect des Droits Fondamentaux	37
Notre engagement en matière de protection des données personnelles	37
Notre lutte contre l'évasion fiscale	38
Notre lutte contre la corruption	38
<b>8. Le suivi de notre performance extra-financière</b>	<b>39</b>
Note méthodologique	40
Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies	43
Table de concordance « GC Advanced »	44
<b>9. Le plan de vigilance</b>	<b>45</b>
<b>Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion</b>	<b>48</b>



## 1. Transdev, la résilience d'un groupe mondial à l'épreuve de la pandémie



# Transdev, la résilience d'un groupe mondial à l'épreuve de la pandémie

Parce que la mobilité est essentielle pour se rencontrer, travailler, étudier... ou tout simplement vivre, Transdev permet à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun.

Premier facteur de cohésion sociale et territoriale, d'inclusion sociale et professionnelle, d'autonomie et de liberté, la mobilité est au cœur des enjeux de nos sociétés et de l'attractivité de leurs territoires. La mobilité facilite l'accès à l'emploi, aux études, à la formation mais influence aussi les choix d'orientation scolaire ou encore l'appropriation du territoire de vie. C'est encore plus vrai pour les habitants des zones peu denses, rurales ou périurbaines où vit aujourd'hui une part croissante des populations.

Transdev s'est particulièrement investi sur ces sujets depuis plusieurs années pour déployer une mobilité équitable pour tous, quel que soit le territoire.

Nous sommes activement engagés dans la transition énergétique et la réduction de la fracture sociale, en connectant et reconnectant les communautés entre elles et les territoires ruraux et urbains, en apportant des réponses adaptées aux besoins de nos clients et passagers.

Les transports publics sont un élément clé de la politique environnementale d'avenir. Notre rôle est d'être aux côtés des collectivités pour relever le triple objectif de la sécurité sanitaire, de la transition écologique et du social. Le transport public et la mobilité du quotidien doivent ainsi être la colonne vertébrale de la relance écologique et solidaire, nécessaire au redémarrage des économies fortement affectées par la crise pandémique actuelle.

Nous partageons et agissons pour le collectif, afin de créer des opportunités et contribuer au bien-être de la société et au progrès pour tous. Nous nous préoccupons des personnes et de l'environnement, afin d'offrir une mobilité fiable et durable. Nous osons relever les défis et sortir de notre zone de confort pour proposer toujours les meilleures solutions et innovations en réponse aux enjeux d'aujourd'hui et de demain. Nous sommes fiers de faire voyager quotidiennement en moyenne 11 millions de personnes sur 5 continents.

Ainsi, passionnés par leur métier et engagés chaque jour auprès des passagers et des territoires, nos 83 000 collaborateurs ont la conviction que chacun d'entre eux peut participer au lien social et contribuer à transformer la mobilité du quotidien. Former, attirer et conserver les talents, les faire grandir et préserver leur engagement est fondamental pour notre croissance durable.

Nous sommes des femmes et des hommes au service des autres et des territoires avec un métier : la mobilité.



*« Au cœur de notre transformation, de notre culture et de notre dynamique en tant que groupe international, il y a notre raison d'être : « **Permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun** » qui est à la fois notre ciment, ce qui nous relie tous et notre boussole pour orienter nos décisions. »*

**Thierry Mallet,**  
Président-directeur général, Groupe Transdev





# Notre création de valeur

au service des territoires

## NOS RESSOURCES

### HUMAINES

83 000

collaboratrices et collaborateurs

70%

de personnel de conduite

- Dans **17 pays**
- **94%** d'emplois en contrat à durée indéterminée
- **58 000** conductrices et conducteurs
- **+150** métiers
- **23%** de femmes
- Un **écosystème d'acteurs de l'emploi et de la formation** avec lesquels nous sommes partenaires pour jouer notre rôle d'employeur sur les territoires

### NATURELLES

- Nos consommations énergétiques : une plus grande utilisation des ressources durables pour réduire les émissions de nos véhicules :

10%

biodiesel

7%

GNV biogaz

7%

électrique

- Innovation verte : recours à l'utilisation d'hydrogène
- Un engagement pour réduire l'impact environnemental de nos activités : réduire nos émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) de 30% d'ici 2030

### INDUSTRIELLES ET COMMERCIALES

42 403

véhicules exploités

662

bus et cars électriques

- **17** modes de transport
- **54%** de véhicules propres
- **3 M€** d'achats de produits et services
- Un engagement pour contribuer à la transition énergétique : augmentation de notre part de flotte alternative de 50% en 2030

### FINANCIÈRES

Un actionnariat engagé sur le long terme (Caisse des Dépôts et Rethmann)

902 M€

capitaux propres

1,3 M€

d'endettement financier net\*

\* Y compris les dettes locatives

## NOTRE RAISON D'ÊTRE

Permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun.

## NOTRE CRÉATION DE VALEUR

### POUR NOS PASSAGERS

Tous les jours, Transdev est fier de faire voyager en moyenne 11 millions de personnes.

- Une offre en phase avec les attentes de la société, qui respecte l'environnement et applique les règles d'équité
- Une offre de transport public au service de tous, qui désengorge les villes, simplifie le quotidien des citoyens et participe au **désenclavement des territoires**
- Priorité **Sécurité et Sûreté pour la protection de nos passagers** renforcée sur les risques sanitaires pour protéger nos passagers dans leurs trajets du quotidien

### Covid-19 impact

En 2020, Transdev, très impacté par les dispositifs mis en place en réponse à la crise sanitaire, a transporté quotidiennement 6,2 millions de personnes.

### POUR LA PLANÈTE

Une offre de transport collectif adaptée qui accroît l'utilisation des transports publics et contribue au décongestionnement du trafic routier, en s'appuyant sur des solutions de mobilité durables innovantes.

- Une **flotte alternative en croissance** : véhicules électriques, biogaz, hybrides, à hydrogène...
- Des conducteurs formés à l'**éco-conduite**
- Une **démarche d'économie circulaire** : **56%** de déchets valorisés
- La **maîtrise de nos émissions Gaz à Effet de Serre (GES)** : **2%** de réduction de nos émissions en 2020

49%

des entités couvertes par le Système de Management Environnemental

16%

des entités certifiées ISO 14001 dans 10 pays

### POUR NOS CLIENTS, COMMUNAUTÉS LOCALES ET INSTITUTIONS PUBLIQUES

Partenaire de confiance des autorités organisatrices de mobilité, Transdev construit ses offres de transport en réponse et en anticipation des enjeux des territoires.

- **8,2 M€ d'impôts sur le résultat versés\***
- Les dépenses externes de la France sont estimées à **1,2 Milliards €**, dont **30%** sur des catégories d'achats « fortement consommatrices de main d'œuvre locale » (sous-traitance transport, industrielle, technique et l'interim)
- En France, un soutien de **323 initiatives locales par la Fondation Transdev** pour l'insertion des personnes fragilisées et la mobilité sociale et **3,3 M€ de subventions versées** par la Fondation depuis 2002
- Des **solutions de mobilité sur-mesure, intégrées et inclusives**
- Un **dialogue responsable et continu** avec notre écosystème de parties prenantes : clients, communautés, institutions nationales et locales

\* Outre l'impôt sur le résultat, Transdev supporte des charges sociales, ainsi que d'autres impôts et taxes.

### POUR NOS COLLABORATEURS

Nos collaborateurs, ambassadeurs de Transdev, sont responsables de l'excellence de nos services au quotidien.

- **96%** de taux de conformité au Système de Management de Sécurité activités de rail (heavy rail, tram et LRT) et Système de Management de Sécurité autres modes (Bus et coaches, ToD, ferries)
- **Déploiement du programme drivers@transdev** afin de développer l'attractivité de nos métiers de conduite, fidéliser les conducteurs et penser le futur du métier de conduite
- **Renforcement de nos ambitions en matière d'engagement, de diversité et d'inclusion** avec le déploiement de feuilles de route par tous nos pays d'implantation et un **objectif de 50% de femmes parmi les 100 premiers dirigeants du Groupe (top executive) en 2025**

29%

de femmes parmi les 100 premiers managers du Groupe; 2 de nos 6 pays clé sont dirigés par des femmes

9

Pays clés ont déployé le programme d'Engagement

3,8 M€

de masse salariale

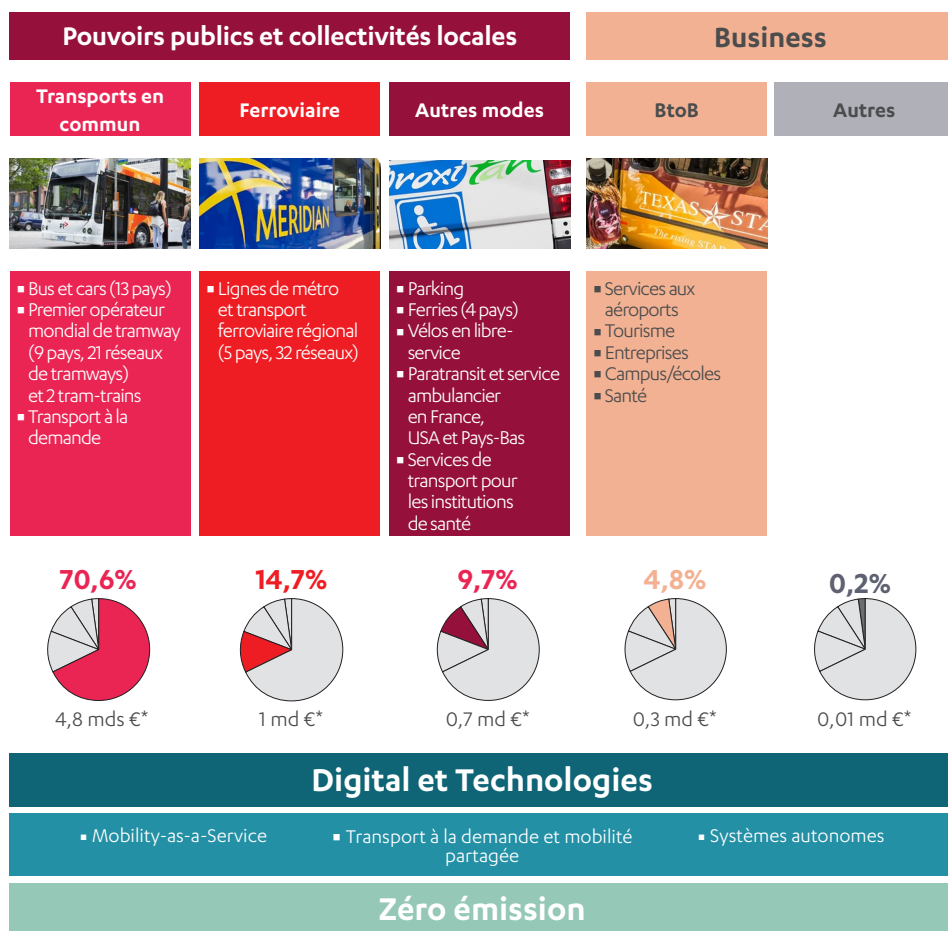
## Notre modèle d'affaires

### 1. NOTRE MÉTIER

Transdev, c'est une expertise mondiale appuyée sur plus de 150 métiers. Tous les jours, ce sont 58 000 conductrices et conducteurs au service de nos collectivités locales clientes.

Trains, tramways, bus, cars à haut niveau de services, ambulances, transports scolaires, ferries, navettes, téléphériques, covoiturage, auto-partage, vélos, parkings, transport des personnes à mobilité réduite, véhicules électriques et autonomes, etc. ; autant de modes et de systèmes de transport et d'infrastructures du quotidien que nous déployons partout dans le monde. Au-delà de notre rôle d'opérateur, nous tenons à être un véritable intégrateur de solutions de mobilité au service de nos clients, pour une mobilité totalement fluide, résolument innovante et infiniment humaine.

### Nos activités



\*CA 2020

### Nos solutions de mobilité

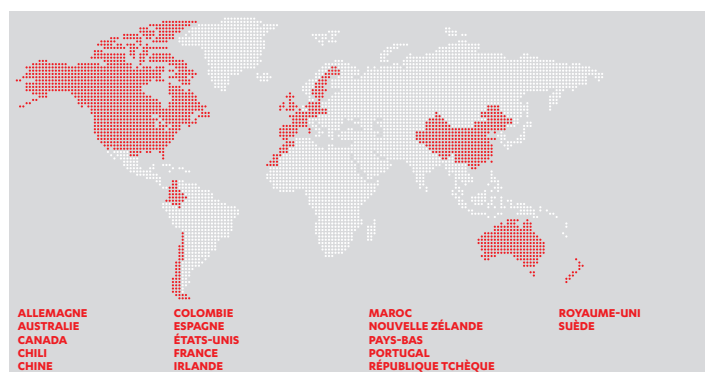
- Répondent aux attentes de nos clients (autorités organisatrices de mobilité nationales, régionales et municipales et clientèle privée) dans le respect, la transparence et l'intégrité ;
- S'adaptent aux spécificités des populations et des territoires ;
- Sont en phase avec les attentes sociétales actuelles : elles offrent une facilité d'utilisation, respectent l'environnement, les impératifs sanitaires et appliquent les règles d'équité.

## TRANSDEV EN 2020



\* Y compris les dettes locatives

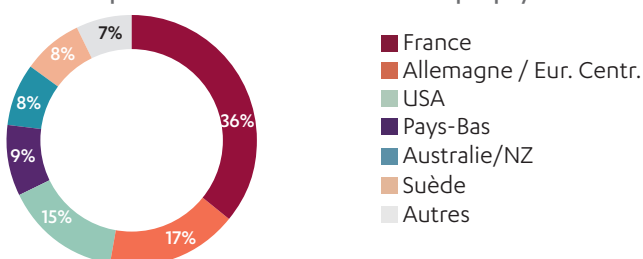
### Nos implantations géographiques



Afin de pouvoir répondre aux attentes propres à chaque population et à chaque territoire et intervenir au plus près des besoins locaux des communautés que nous servons, nos équipes sont implantées dans 17 pays.

### Notre revenu par implantation

Répartition du chiffre d'affaires 2020 par pays



## 2. NOTRE RÉPONSE AUX ENJEUX LOCAUX AU MEILLEUR COÛT

Notre modèle d'affaires consiste à imaginer, construire, organiser et opérer les solutions de mobilité adéquates pour chacun, dans un marché mondial du transport de personnes extrêmement régulé et dont l'accès est inégalement ouvert à la concurrence d'un pays à l'autre selon les modes de transport.

Plus de 75% de nos activités concernent des contrats de gestion des services de transport pour le compte de collectivités locales – activités BtoG (villes, métropoles, départements, régions ou gouvernements nationaux). Nous travaillons également pour d'autres communautés privées ou associatives.

Quand le marché est ouvert à la concurrence, son accès est principalement organisé par des appels d'offres. Lors de la rédaction des cahiers des charges, les autorités organisatrices de mobilité (le client) déterminent des besoins spécifiques. Le candidat dont la réponse est la plus proche de ces attentes en termes de compréhension des spécificités locales et au meilleur prix, remporte l'appel d'offres. Chaque contrat est alors une réponse unique à une demande locale, en termes de modes de transport mais aussi en fonction du nombre de véhicules impliqués (cf. le paragraphe « Concernant le financement de la flotte de véhicules »), de la fréquence du service, de la tarification et des engagements que le candidat peut prendre sur les évolutions futures de la fréquentation du système de transport.

### La rémunération

Lorsque Transdev contracte avec les pouvoirs publics, ses clients sont des autorités organisatrices de mobilité. Deux formes de collaboration sont alors possibles :

■ **Les « gross contracts »** : l'autorité organisatrice de mobilité s'engage à nous régler un montant prédéfini sur la base d'un volume de service (en heures ou en kilomètres par exemple). L'ensemble de la recette passagers lui est rétrocédé. Dans certains cas le contrat prévoit des rémunérations variables liées à l'augmentation de la fréquentation. Hormis ces rémunérations variables, Transdev ne supporte pas le risque de recettes passagers mais les

coûts nécessaires à la bonne réalisation du niveau de service conformément au contrat sont le plus souvent à sa charge ;

■ **Les « net contracts »** : avec ces contrats nous bénéficions d'une subvention, de la part de l'autorité organisatrice de mobilité, dont le montant est convenu à la signature. Tout ou partie des bénéfices liés aux recettes passagers revient à Transdev (directement ou indirectement dans le cas d'un système de bonus/malus), qui assume les risques liés aux recettes et à la gestion des coûts. La subvention sert alors à couvrir la différence entre les recettes projetées et les coûts projetés.

Au global, notre activité est également répartie entre ces deux types de contrats même si cette répartition peut varier sensiblement d'un pays à l'autre et en fonction des activités.

Dans toutes nos activités, nous créons de la valeur en :

- répondant à tous les besoins de nos clients passagers, autorités organisatrices de mobilité et entreprises,
- imaginant de nouvelles solutions pour les besoins et marchés à venir,
- nous concentrant sur l'excellence opérationnelle afin d'assurer en permanence le meilleur service au meilleur coût.

### La maîtrise des coûts

L'essentiel de nos coûts porte sur :

- le financement de la flotte de véhicules,
- la rémunération des collaborateurs,
- les coûts liés à l'énergie et au carburant,
- les ressources financières.

#### Concernant le financement de la flotte de véhicules

Pour les contrats avec les autorités organisatrices de mobilité (en fonction des zones géographiques, des modes de transport), la flotte est fournie :

- soit par l'autorité organisatrice de mobilité,
- soit par Transdev. Dans ce cas, deux situations sont possibles :
  - nous sommes propriétaires du matériel,
  - nous louons le matériel auprès d'un tiers et Transdev ne porte pas le risque de valeur résiduelle.

Dans tous les cas, le matériel répond au cahier des charges fixé par l'autorité organisatrice de mobilité.

#### La rémunération des collaborateurs

Il est d'usage que Transdev emploie directement les équipes réalisant ses prestations.

#### Les coûts liés à l'énergie et aux carburants

Nos véhicules sont principalement alimentés par le diesel, l'électricité, le gaz ou l'hydrogène.

#### Les ressources financières

Nous nous appuyons sur une combinaison de financements à savoir :

- notre capital : la société mère de Transdev, Transdev Group est codétenue à hauteur de 66% par la Caisse des Dépôts et à hauteur de 34% par Rethmann France,
- des obligations,
- des prêts bancaires et un placement Schuldschein,
- des financements d'actifs consistant principalement en des locations,
- des ressources dégagées par le fond de roulement d'exploitation,
- des bénéfices générés par nos opérations.

#### L'innovation et l'attention portée aux clients et passagers

Nous voulons être le partenaire de confiance de nos clients, autorités organisatrices de mobilité et acteurs privés, un partenaire capable de mettre en œuvre des solutions de mobilité sûres, respectueuses des impératifs sanitaires, performantes et innovantes répondant à l'évolution des attentes dans un environnement en mutation permanente.



## Une année aux impacts durables

Le secteur du transport public est à l'aube d'une transition globale, tant technologique que durable. La crise sanitaire perturbe la mise en place du nouveau marché qui se dessinait. Ainsi, la crise de la Covid-19 et la « nouvelle normalité » en résultant auront un fort impact à moyen et long terme sur les transports publics.

### 1. LA « NOUVELLE NORMALITÉ »

Les acteurs de la mobilité ont été fortement impactés par l'effondrement soudain de la fréquentation durant les différents confinements. Pour l'année 2020, Transdev enregistre une perte d'environ 40% des trajets par rapport à 2019. Un recul, durable de la fréquentation sur une longue période et dans la plupart des zones géographiques est possible ; les zones à forte croissance démographique pourraient, elles, se rétablir plus rapidement. La baisse constatée affecte plus directement la catégorie des passagers seniors et celle des personnes non captives des transports.

Certaines réponses adaptées à la crise deviendront pérennes comme la généralisation du télétravail ou le développement de la livraison à domicile. Dans le domaine de la mobilité, des alternatives aux transports publics, telles que le vélo électrique ou la voiture, ont été privilégiées et préfigurent un changement durable des habitudes de mobilité.

### 2. LES DÉFIS DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE ET DE LA COHÉSION TERRITORIALE DANS UN CONTEXTE ÉCONOMIQUE TENDU

Conséquence directe du confinement de la plupart des pays de l'Union Européenne, des Etats-Unis et d'Amérique latine, les recettes fiscales sont en baisse en 2020. Pour les transports publics, l'impact pourrait être de 10% à 30% de ressources en moins selon les marchés, pour 2020 et 2021. Face au défi climatique néanmoins, des plans de relance ambitieux visant à amorcer un véritable report modal, en faveur de systèmes de mobilité plus propres, pourront enrayer cette tendance. Un tel investissement sera indispensable pour permettre aux opérateurs, dont Transdev, de jouer leur rôle dans le contexte d'urgence climatique mondial :

- un rôle d'accompagnement de la transition énergétique sur les territoires avec des solutions de mobilité de haute qualité qui réduisent les émissions par passager ;
- un rôle de levier de développement pour les populations dans les zones péri-urbaines grâce à des offres de mobilité partagées et inclusives, offrant l'accès à la mobilité aux citoyens dans une zone, avec ou sans voiture individuelle.

### 3. LA CRISE SANITAIRE ACCÉLÈRE LA TENDANCE DÉJÀ FORTE VERS UNE OFFRE SÛRE, VERTE, INCLUSIVE ET FLEXIBLE

Les confinements mis en place durant la crise ont eu pour conséquence une réduction des Gaz effet de serre, mettant en évidence l'impact des activités humaines sur l'environnement. La recherche a démontré la vulnérabilité aux maladies respiratoires des habitants des villes polluées.

Ainsi, la conscience environnementale déjà grandissante en Europe est devenue un enjeu politique majeur. Le Green Deal européen ouvre des perspectives de transformation du secteur des transports publics et les plans de relance nationaux positionneront le transport public comme moyen de protection de l'environnement.

Le succès de la transition écologique réside dans notre capacité à nous engager et à proposer une offre en adéquation avec les attentes des clients voyageurs et des clients collectivités. Cet aménagement de l'offre passe par une meilleure gestion des données du transport public au service du dynamisme des territoires. Les données relatives aux comportements des usagers sont primordiales pour développer une offre de transport public plus innovante (transport autonome, transport à la demande...) et plus inclusive.

## 4. NOTRE ENVIRONNEMENT CONCURRENTIEL



Les concurrents traditionnels, fortement touchés, réagissent progressivement.

Les géants du numérique consolident le marché : Intel a acquis Moovit, Amazon s'est emparé de ZOOX (véhicule autonome), Google réfléchit à un éventuel achat de Lyft.

Les modes actifs se recentrent : Lime a absorbé Jump, grâce à ses actionnaires Uber et Google, FlixBus a abandonné ses projets ferroviaires en France. Uber, Lyft ou encore Lime ont été durement touchés via leur positionnement BtoC.

Les constructeurs, très impactés par la crise, accélèrent leur transition vers une offre de plus en plus écologique.

Comme les constructeurs, les fournisseurs ont été fortement touchés par la crise mais bénéficieront des plans de relance annoncés.

Les autorités organisatrices de mobilité et les régies de transport municipales sont confrontées à une réduction drastique de leur budget malgré les plans de sauvetage qui ont été annoncés.

Tous les acteurs de l'éco-système sont touchés ; le transport public est un service essentiel, dont le modèle, fragilisé par la crise, est entré en transition accélérée pour faire face aux enjeux climatiques. Et pour cela les entreprises de transport public doivent trouver un second souffle :

- En obtenant le soutien des autorités organisatrices de la mobilité, pour construire ensemble les services dont les territoires ont besoin ;
- En adaptant en continu de l'offre aux besoins et aux modes de vie en mutation ;
- En innovant et s'engageant plus que jamais pour préserver les emplois et maintenir le service, clé de la cohésion sociale sur les territoires.

## 5. L'ACCÉLÉRATION DE LA TRANSITION VERS UNE MOBILITÉ DURABLE AU COEUR DE NOTRE PLAN STRATÉGIQUE

La crise de la Covid-19 a provoqué une « grande remise à plat » (McKinsey). Les fondamentaux du métier sont remis en question bien que les transports publics restent un secteur prioritaire pour nos autorités organisatrices de mobilité.

- Pour résoudre les problèmes de congestion et réduire les émissions dans les villes ;
- Pour accompagner le développement pour les populations dans les zones péri-urbaines.

## Transdev, la résilience d'un groupe mondial à l'épreuve de la pandémie

Transdev, en tant qu'entreprise citoyenne, est pleinement consciente de sa capacité à s'engager dans cette mission et a beaucoup d'atouts. Grâce à des réseaux de mobilité adaptés et à une bonne gestion des infrastructures, Transdev a la possibilité de réduire son empreinte carbone ainsi que les polluants locaux qui ont un impact direct sur la santé publique :

- Par l'adaptation des infrastructures urbaines (BHNS, zones à faibles émissions, péages urbains) ;
- En s'engageant dans la transition énergétique (énergies propres, Zéro émission) ;
- En limitant nos impacts environnementaux dans toutes nos activités (écoconduite, dépôts verts) ;
- En améliorant l'expérience du client pour accélérer la réduction d'utilisation de la voiture particulière (transport à la demande, véhicule autonome) y compris dans les zones peu denses ;

- En innovant et en concevant un nouveau paradigme de mobilité (Mobility as a Service, autopartage).

Le secteur, enfin, crée de l'emploi et permet à des millions de personnes d'aller travailler. Cette mission est particulièrement forte, puisque la crise de la Covid-19 a mis en lumière les inégalités sociales - avec les travailleurs de première ligne à risque - et a révélé l'impact direct que peut avoir une mauvaise gestion des ressources communes.

Dans ce contexte et au service de notre raison d'être « permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun » notre stratégie s'adapte aux nouveaux défis mis en exergue par la pandémie :

Passagers	Clients	Innovation	Performance	Equipes
<b>Renouer la confiance de nos passagers</b>	<b>Accompagner nos clients dans la gestion des nouveaux risques</b>	<b>S'ouvrir à des partenaires pour continuer d'innover</b>	<b>Restaurer la rentabilité grâce à la discipline financière</b>	<b>Engager nos équipes dans une entreprise soutenable, digitale et collaborative</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Etudier et comprendre les nouvelles attentes de nos passagers</li> <li>▪ S'adresser à toutes les catégories de nos passagers</li> <li>▪ Adapter l'offre de services</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Exceller dans la relation avec nos autorités organisatrices</li> <li>▪ Optimiser le service pour en assurer la continuité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Favoriser l'innovation incrémentale au service des opérations</li> <li>▪ Construire et habiter nos écosystèmes locaux</li> <li>▪ Nouer des partenariats pour construire la mobilité de demain</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Assurer le respect des engagements</li> <li>▪ Faire preuve de sélectivité pour les nouveaux projets</li> <li>▪ Gérer les risques et les opportunités qui accompagnent la transition énergétique</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Placer la diversité et l'inclusion au cœur de nos métiers, à tous les niveaux</li> <li>▪ S'assurer que les outils digitaux sont en place</li> <li>▪ Renforcer les champs de collaboration au sein du Groupe</li> <li>▪ Donner à chacun les moyens de son action</li> </ul>

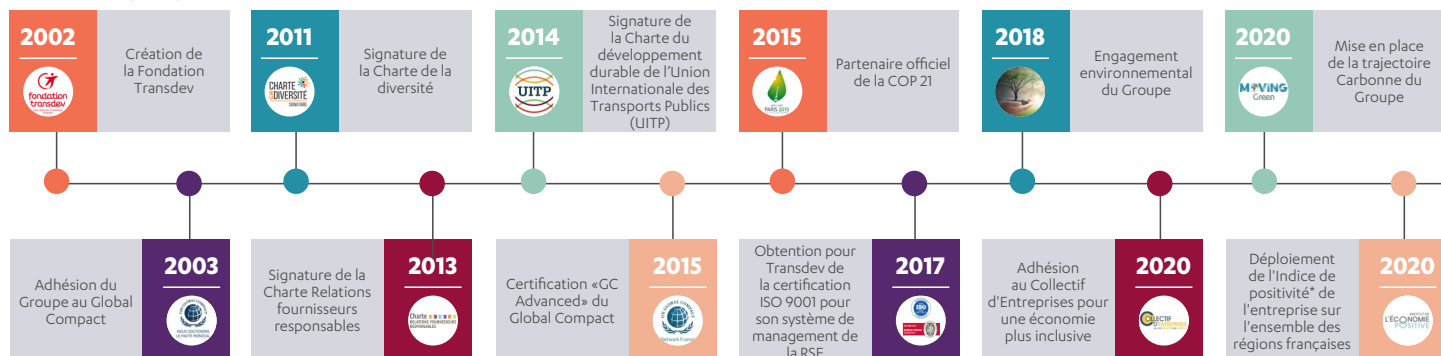


## **2. Transdev, un groupe responsable**



# Transdev, un groupe responsable

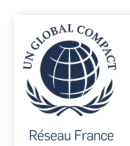
## Un engagement RSE historique



\* Premier calcul de l'indice de positivité en 2015

En 2020, Transdev a rejoint le Collectif d'Entreprises pour une économie plus inclusive qui rassemble des entreprises françaises emblématiques dans leur secteur. Nous nous sommes également engagés auprès d'ONU Femmes pour lutter contre les violences faites aux femmes dans les transports.

Transdev accélère son engagement environnemental à travers la formalisation de la stratégie MOVING Green qui sera déployée dans le Groupe à partir de 2021.

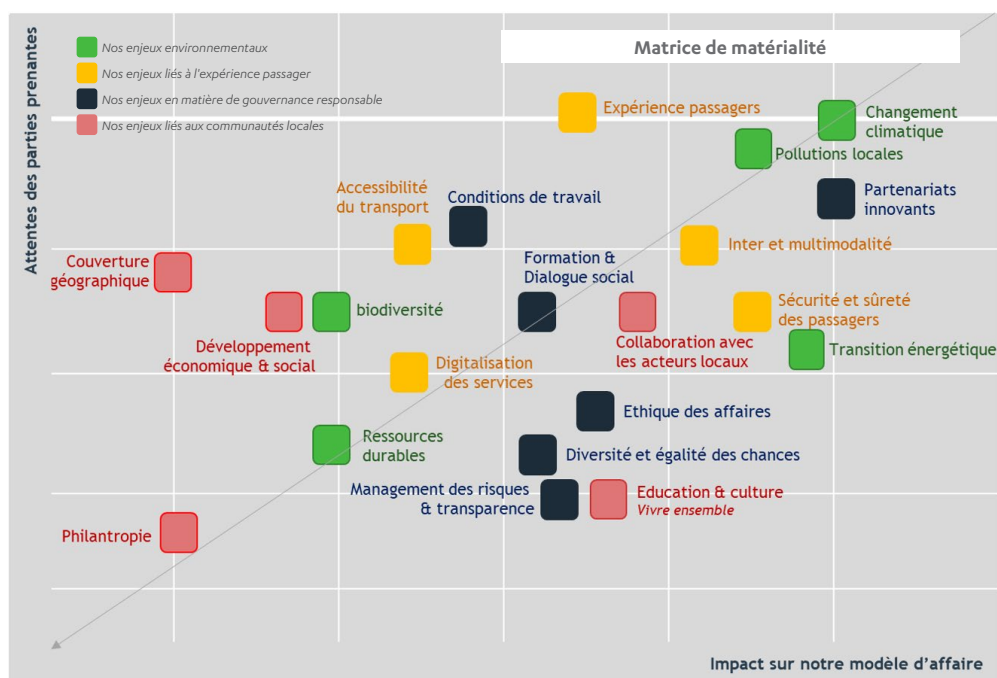


En 2020, Transdev réaffirme son soutien aux dix principes du Pacte mondial des Nations Unies. Le Groupe est GC Advanced depuis 2015 et nous nous engageons chaque année à communiquer sur la mise en œuvre de 21 critères avancés et sur nos meilleures pratiques liées à notre stratégie, notre gouvernance, l'engagement de nos parties prenantes et notre contribution aux Objectifs de Développement Durable de l'ONU (ODD).

## Les attentes des parties prenantes

Sur tous les territoires où nous opérons, ainsi qu'aux niveaux national et international, nous interagissons avec notre éco-système : les autorités organisatrices de mobilité, les associations représentatives du secteur du transport public, les collectivités locales, nos passagers, nos actionnaires, nos salariés et leurs représentants, nos partenaires et sous-traitants, nos fournisseurs, nos assureurs, les riverains, les associations et acteurs locaux de l'emploi, de l'éducation, les leaders d'opinion et les think tanks...

Notre analyse de matérialité nous a permis de cartographier nos enjeux au regard des attentes de notre éco-système. Nos priorités : délivrer des services de mobilité sûrs, attractifs et intégrés, répondant aux besoins de mobilité et attentes en matière d'expérience client de nos passagers ; prendre en compte les enjeux environnementaux, locaux et planétaires, garantir une gouvernance de l'entreprise, pour et avec nos collaborateurs et partenaires, éthique, responsable et inclusive ; la contribution à la cohésion sociale et le dynamisme économique enfin, est au cœur de notre raison d'être.



En 2018, Transdev a réalisé une analyse de matérialité auprès de ses parties prenantes (collectivités locales clientes, acteurs du secteur de la mobilité, collaborateurs et passagers) dans quatre pays d'implantation du Groupe (France, USA, Allemagne et Australie).

## Echanger et dialoguer

Dans le contexte de 2020, la priorité de Transdev a été de mettre en place les conditions d'un dialogue accéléré et intensifié avec l'ensemble de ses parties prenantes. A tous les niveaux de l'entreprise, l'implication des instances représentatives du personnel a été très forte et a permis le succès des stratégies opérationnelles, pour faire face à la crise sanitaire.

Transdev a également pris part au dialogue avec les organisations représentatives du secteur : au niveau national, telles que l'UITP en France ou l'APTA aux Etats-Unis, au niveau international avec l'UITP, mais aussi avec des experts en mobilité et en planification territoriale ou encore des communautés industrielles transverses.

## Le pilotage de notre performance extra-financière

NOS ENJEUX CLES	NOS ENJEUX ENVIRONNEMENTAUX	NOS ENJEUX LIÉS AUX COMMUNAUTÉS LOCALES	NOS ENJEUX LIÉS À L'EXPÉRIENCE PASSAGER	NOS ENJEUX EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE VIS-À-VIS DE NOS COLLABORATEURS	NOS ENJEUX EN MATIÈRE DE GOUVERNANCE ÉTHIQUE ET COMPLIANCE
Les attentes de nos parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changement climatique</li> <li>▪ Pollution locale</li> <li>▪ Transition énergétique</li> <li>▪ Ressources durables</li> <li>▪ Biodiversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaboration avec les acteurs locaux</li> <li>▪ Philanthropie</li> <li>▪ Couverture géographique</li> <li>▪ Education &amp; culture (vivre ensemble)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inter &amp; multi-modalité</li> <li>▪ Expérience client</li> <li>▪ Digitalisation des services</li> <li>▪ Accessibilité du transport</li> <li>▪ Sécurité et sûreté des passagers</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Conditions de travail</li> <li>▪ Formation &amp; dialogue social</li> <li>▪ Diversité et égalité des chances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ethique des affaires</li> <li>▪ Management des risques et transparence</li> <li>▪ Partenariats innovants</li> </ul>
Nos principaux risques (Risque d'impact négatif de nos activités)	Pollutions accidentelles du sol Pollutions graduelles du sol Pollutions graduelles de l'air Non-conformité contractuelle en matière environnementale	Mise en cause RSE d'un fournisseur	Accidents graves de train Accidents graves de bus Attaques à caractère terroriste Atteintes aux données personnelles	Attaques à caractère terroriste Faible engagement (incluant les risques psychosociaux et l'absentéisme) Mauvaise planification des compétences Accidents sur le lieu de travail	Corruption active d'un agent public ou d'une autorité de contrôle, corruption passive privée Trafic d'influence Atteintes aux données personnelles Non respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement Non respect de la liberté d'association Discrimination et harcèlement
ODD principaux auxquels ces enjeux se rattachent	  	  	  	   	 

Transdev s'inscrit dans la contribution aux Objectifs de Développement Durable (ODD) de l'ONU pour agir sur les territoires en faveur de la cohésion sociale et du développement durable.

En 2020 nous intégrons le risque de pandémie qui devient très significatif pour le Groupe étant donné notre responsabilité en matière de sécurité de nos collaborateurs et passagers.

Nous intégrons également le risque déjà identifié de protection des données personnelles dans notre matrice de risques extra-financiers significatifs.

## Le tableau de bord RSE

### Notre engagement environnemental

Nos risques	Nos politiques	Nos KPIs	Nos engagements
Pollutions accidentelles/graduelles du sol	Politique Environnement + Nos actions et programmes pour accompagner la transition énergétique et écologique et lutter contre le changement climatique	Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice	Décroissance par rapport à N-1
Non-conformité contractuelle en matière environnementale		Taux de flotte à basse émission*	Augmenter la part de notre flotte à basse émission au sein de laquelle nous visons 50% d'augmentation de la flotte alternative en 2030 (Année de réf. 2017)
Pollution graduelle de l'air		Emissions de polluants / 100km parcourus	Décroissance par rapport à N-1
		Emissions de GES/ 100km parcourus	Réduire de 30% l'intensité carbone de notre flotte d'ici 2030

\*Définition flotte à basse émission : Euro VI, hybrides, GNV biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène

### Transdev, partenaire économique et social des territoires

Nos risques	Nos politiques	Nos KPIs	Nos engagements
Mise en cause RSE d'un fournisseur	Politique Achats Durables	Taux de contrats-cadres > 1M€ intégrant la Charte fournisseurs	Intégration de la Charte pour 100% des contrats de plus de 1 M€

### Nos priorités : la Santé, la Sécurité et la Sûreté de tous

Nos risques	Nos politiques	Nos KPIs	Nos engagements
Accidents graves de train, de bus	Politique Santé Sécurité	Taux d'accidents majeurs	La santé et la sécurité de nos collaborateurs, de nos passagers et des communautés que nous desservons est notre priorité. Nous mettons tout en oeuvre au quotidien pour atteindre un objectif de zéro accident
Accidents sur le lieu de travail		Taux de fréquence des accidents du travail Taux de gravité des accidents du travail	Décroissance par rapport à N-1
Agression des collaborateurs et des passagers Attaque à caractère terroriste	Politique Sûreté	Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression	La sûreté de nos passagers et de nos collaborateurs est notre priorité. Toutes les mesures humaines, techniques et organisationnelles que nous mettons en place visent à leur garantir un environnement de voyage et de travail sécurisé
		Part des pays couverts par un référent sûreté national par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	100% des pays couverts par un référent sûreté national

Face au risque de pandémie, considéré comme significatif et avéré en 2020, Transdev a déployé le dispositif "Back on Track". Ce dispositif ne fait pas l'objet d'une politique distincte, le risque sanitaire sera dans la durée porté par la politique Santé et Sécurité du Groupe.

### Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe

Nos risques	Nos politiques	Nos KPIs	Nos engagements
Absentéisme et faible engagement des collaborateurs (incluant les risques psychosociaux)	Politique Engagement + Programmes gestion des Talents et Learning	Taux d'absentéisme Taux de rotation du personnel Taux de déploiement de la politique Engagement	100% des collaborateurs couverts par une enquête d'engagement en 2022 80% minimum des salariés ayant eu une formation/an 50% de femmes dans la population des Top Executives en 2025
Mauvaise planification des compétences	Programme Diversité & Inclusion	Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année Taux d'employés ayant eu un entretien annuel	100% des salariés ayant eu un entretien annuel (objectif sur la population des managers du Groupe)

### Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

Nos risques	Nos politiques	Nos KPIs	Nos engagements
Non-respect des Droits Humains*	Politique des Droits Fondamentaux + Politique Data Privacy	% annuel de projets approuvés en CEG** pour lesquels les risques Droits de l'homme ont été évalués et traités	100% des projets approuvés en CEG
Atteintes aux données personnelles		Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	100% des pays couverts
Corruption		Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption chaque 3 ans	100% de managers formés au moins tous les 3 ans

\* Non respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement (travail forcé et travail des enfants), non respect de la liberté d'association, discrimination, harcèlement

\*\* Comité d'Engagement Groupe



## Face à la crise sanitaire : notre dispositif « Back on Track »

Dès le début de la crise, le Groupe a activé son système de gestion de crise aux différents niveaux de l'organisation. Une cellule de crise Groupe suit et coordonne les actions des dispositifs de crise pays.

Tous nos pays d'implantation étant impactés, les équipes se sont mobilisées pour accompagner nos clients, protéger nos passagers et nos collaborateurs et faire face aux défis du confinement généralisé puis aux reprises partielles.

L'enjeu n°1 : Maintenir le service requis par nos clients en assurant la sécurité de nos passagers et collaborateurs.

Dans chaque réseau, nos équipes se sont appliquées à mettre en œuvre les recommandations des autorités sanitaires, et à adapter les services aux besoins de nos clients. Les pays et le groupe ont assuré la coordination des échanges et la circulation de l'information en support des opérations.

"The Transdev way to go #backontrack" a pour canevas :

- garantir la sécurité de nos collaborateurs et passagers,
- adapter nos services et nos méthodes de travail,
- adapter nos méthodes de travail et assurer la continuité de l'activité.

## Le pilotage de nos opérations dans ce contexte de crise

### 1. ACCOMPAGNER NOS CLIENTS DANS LA GESTION DE LA CRISE

Face à cette situation inédite, Transdev a travaillé en partenariat avec ses clients pour prendre les meilleures décisions opérationnelles, pour les accompagner dans les services spécifiques liés à la situation et également pour développer les solutions techniques, financières et juridiques afin d'assurer la pérennité du service public à court et moyen terme.

Transdev a accompagné ses clients dans la mise en place de services à la demande pour des populations spécifiques, la modélisation de la fréquentation, le remplacement temporaire de lignes permanentes, de paiement sans contact et de comptage de passagers pour adapter le service aux critères de distanciation sociale et/ou à la fréquentation.

### 2. GARANTIR LA SÛRETÉ & LA SÉCURITÉ À BORD DES VÉHICULES ET REGAGNER LA CONFIANCE DE NOS PASSAGERS

Transdev a mis en place les mesures requises localement pour assurer la sécurité des passagers. Une communication claire, utilisant à la fois les médias locaux et les médias sociaux, des marquages impactants tout au long du parcours client, permettent à la fois de partager les mesures mises en place mais également de les engager dans les gestes barrières et de les rassurer.

La mise en place du paiement sans contact ou l'adaptation des montées et descentes sont des exemples de mesures clés. Dans ce contexte de crise, Transdev a donné une attention particulière à la tonalité des messages afin de rassurer les passagers.



### 3. GARANTIR LA SÉCURITÉ DE NOS COLLABORATEURS

En parallèle, afin de réagir vite et d'adapter les conditions opérationnelles pour la protection de nos collaborateurs, les équipes ont cartographié les risques d'exposition de chacun.

En étroite collaboration avec ses clients, Transdev a développé les mesures permettant de limiter le risque, en particulier pour le personnel au contact des passagers tels que les conducteurs et le personnel en charge des opérations de nettoyage et désinfection.

Chacune des exploitations a développé les adaptations nécessaires dans les véhicules pour assurer la sécurité des conducteurs, les filières d'approvisionnement en équipements de protection individuelle dans un contexte de tension inédite ainsi que les formations adaptées pour assurer l'adoption de ces nouvelles pratiques. Une attention particulière a été apportée par rapport au risque de tensions avec les passagers.

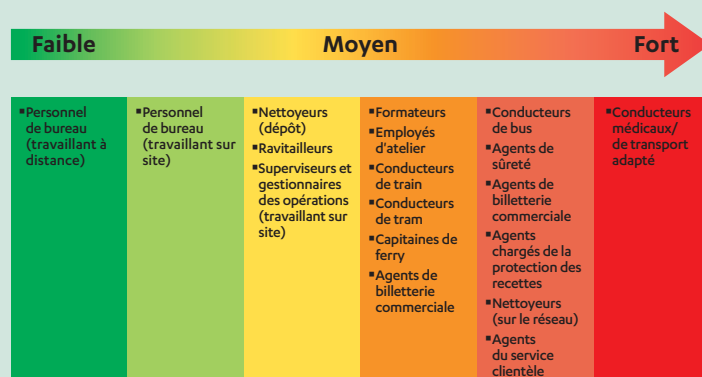
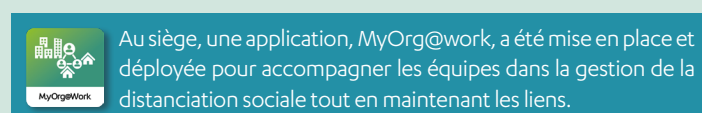
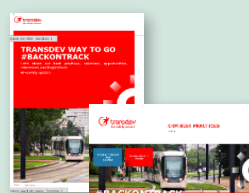


diagramme : carte thermique de Transdev par groupe d'employés

Les équipes support aux opérations ont également été accompagnées dans la mise en place du télétravail. Plusieurs programmes de formation ont été lancés pour faciliter la prise en main des outils digitaux et informer sur les risques de cybersécurité. Les équipes Informatiques ont adapté les postes de travail pour permettre le travail à distance.

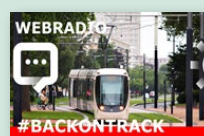


## Le travail à distance une contrainte et une opportunité pour une collaboration renforcée des équipes



### Un guide et des focus spécifiques

Les équipes, à travers le monde, ont partagé leur savoir-faire, solutions et bonnes pratiques, ont approfondi des problématiques spécifiques et ont compilé les recommandations opérationnelles associées, dans un guide évolutif, mis à disposition des managers du Groupe, en anglais et en français.




### Une Webradio

Dès fin avril, les équipes ont partagé, en direct, leurs bonnes pratiques, leurs situations, les enjeux opérationnels, stratégiques.



### 3. Notre engagement environnemental

# Notre engagement environnemental

ENJEUX	RISQUES	ODD
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Changement climatique</li> <li>▪ Pollution locale</li> <li>▪ Transition énergétique</li> <li>▪ Ressources durables</li> <li>▪ Biodiversité</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Pollutions accidentelles et graduelles du sol</li> <li>▪ Pollutions graduelles de l'air</li> <li>▪ Non-conformité réglementaire</li> </ul>	

Les impacts des activités humaines sur l'environnement, mis en lumière par la crise de la Covid-19 et l'augmentation des phénomènes météorologiques extrêmes observés en 2020, ont renforcé les préoccupations environnementales et conduit à un changement radical des priorités, un mouvement qui continue de s'amplifier à travers le monde.

Conscient du rôle qui est le nôtre dans la lutte contre le changement climatique et l'accélération de la transformation vers une mobilité durable et décarbonnée, le Groupe a formalisé en 2020 sa nouvelle stratégie environnementale, "Moving Green", qui sera déployée en 2021 ; Transdev réaffirme ainsi sa volonté d'agir avec ses clients pour la transition écologique et énergétique.

## Nos engagements et nos leviers face aux défis climatiques

### 1. NOTRE ENGAGEMENT POUR INCITER LES CITOYENS À RECOURIR AU TRANSPORT PUBLIC ET PROPOSER UNE FLOTTE RESPECTUEUSE DE L'ENVIRONNEMENT

#### Un engagement pour la planète

Depuis notre premier engagement officiel en faveur de la transition écologique en 2018, nos émissions de CO2 ont diminué de 9% en 2020 par rapport à l'année d'exercice 2017. Pour renforcer nos ambitions et la viabilité de nos actions, nous avons renouvelé nos ambitions environnementales à atteindre d'ici 2030 (sur la base des performances de 2017) :

- Réduire de 30% l'intensité carbone de notre flotte ;
- Augmenter de 50% la part de notre flotte alternative (comprise dans notre flotte à basse émission).

Les nouveaux engagements environnementaux de Transdev adoptés dans le cadre de « Moving Green », la nouvelle stratégie environnementale du Groupe répondent à l'évolution des préoccupations du marché et aux demandes de plus en plus "vertes" des gouvernements locaux et nationaux et sont en ligne avec les objectifs de CO2 de l'accord de Paris.

#### Un engagement auprès de nos usagers

Transdev s'efforce de proposer à ses clients une offre adaptée aux besoins des territoires afin d'accroître l'utilisation des transports publics. Notre activité nous permet de réduire notre empreinte carbone mais aussi de décongestionner le trafic routier et les émissions massives qui en découlent. Notre premier engagement en faveur de l'environnement consiste à attirer les voyageurs :

- **En améliorant l'expérience client :**
  - des voyages en toute fluidité : multimodalité,
  - des conditions de confort attrayantes (impact qualité de l'éco-conduite).
- **En adaptant notre offre aux besoins des passagers :**
  - des solutions plus flexibles pour les premiers et les derniers kilomètres (transport à la demande),

- une adaptation en temps réel de nos capacités aux évolutions quotidiennes de l'achalandage (Flowly).

#### ▪ En développant un nouveau paradigme de mobilité avec le Maas (Mobility as a Service) :

- des offres centrées sur le client,
- la promotion de la mobilité verte.

#### ▪ En maîtrisant nos impacts environnementaux dans toutes nos activités.

### 2. NOTRE ENGAGEMENT AUX CÔTÉS DES COLLECTIVITÉS POUR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

L'ancrage territorial et le retour du local avec un engagement fort pour la transition énergétique apparaissent comme des attentes majeures des citoyens et de nos clients.

En tant qu'opérateur de mobilité, nous accompagnons les autorités organisatrices de mobilité avec lesquelles nous travaillons pour réaliser à leur côté la transition écologique de leurs territoires.

#### 5<sup>ème</sup> édition du Living Lab

Depuis 2016, Transdev réunit ses clients autour des enjeux de la transition écologique et énergétique et en particulier ceux de la mobilité Zéro-Émission. Cette année le Living Lab a réuni plus de 500 participants de 24 pays, dont 300 issus de Collectivités Locales. Les échanges et partages de cette année, en décembre 2020, se sont concentrés autour des stratégies de transition énergétique, choix techniques et modalités de déploiement adaptés aux contextes locaux ou encore les technologies innovantes (hydrogène, Smart Grid).

### 3. UNE PLUS GRANDE RESPONSABILISATION DE NOS FUTURS LEADERS

Notre succès passe par notre capacité à nous engager individuellement et collectivement dans la construction d'une culture de responsabilité qui prend en compte les défis du changement climatique.

En 2020, nous avons lancé plusieurs initiatives de formation au sein du Groupe :

**La sensibilisation :** un premier module de sensibilisation aux enjeux environnementaux du transport a été conçu et déployé en 2020 sur la plate-forme d'e-learning du Groupe : MyMobileLearning@Transdev. Ce module en cinq volets couvre le lien entre l'environnement et l'avenir de la mobilité.

**L'ancrage dans la culture d'entreprise :** un second module en préparation permettra aux 6000 collaborateurs du Groupe inscrits à ce jour, d'approfondir leur connaissance du levier que représente le transport pour protéger l'environnement.

**La montée en expertise :** pour permettre à notre communauté de monter en compétence sur la transition énergétique au travail, l'environnement fait partie du programme de formation « Gaining Client For Life » (Gagner des clients pour la vie), développé pour répondre à notre ambition d'accompagnement de nos clients face aux nouveaux enjeux de la mobilité durable.



# Covid-19 impact

## FOCUS ACTION COVID-19

Dans le cadre du dispositif Back on Track, l'environnement a fait l'objet d'une webradio spécifique organisée avec nos pays et experts autour de 3 grands thèmes :

- Quels sont nos défis environnementaux et quels sont les leviers d'action de Transdev ?
- Comment financer la transition écologique ?
- Quels sont les sujets qui ont émergé pendant la crise ?

## La formalisation de notre engagement au cœur de la politique Environnement du Groupe

La maîtrise de nos impacts environnementaux passe par l'analyse des risques significatifs inhérents à notre devoir de vigilance et au respect de la directive 2014/95/UE du Parlement européen. Cette analyse a mis en exergue nos principaux risques environnementaux :

- Pollutions graduelles de l'air : problématique climat et qualité de l'air ;
- Pollutions graduelles et accidentelles des sols sur lesquels nous opérons ;
- Conformité à nos obligations contractuelles.

Nous nous inscrivons dans une démarche de préservation durable des écosystèmes selon les grands axes suivants :

- **Minimiser nos impacts** grâce à la mise en œuvre de notre Système de Management Environnemental (SME), Transdev s'astreint au principe de l'amélioration continue. L'application de notre politique et le respect de nos engagements sont surveillés et contrôlés annuellement ; *(nombre d'entités respectant les critères du SME Transdev, taux de déploiement de la politique Environnement dans chaque pays, taux de sites certifiés ISO14001)*
- **Assurer la conformité** : à travers ses démarches d'amélioration continue, expérimentations et initiatives pilotes, Transdev s'inscrit dans le respect des exigences réglementaires environnementales ou cherche à les dépasser pour une mobilité respectueuse de l'environnement ; *(nb de non-conformité/nb de contrats)*
- **Engager grâce à une communication forte** : nous promouvons le plus haut niveau d'excellence environnementale et de développement durable dans nos pratiques métier (conduite responsable, optimisation des trajets...) et dans notre communication client passager en particulier par des systèmes d'information multimodale, permettant de fournir au passager toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage, de « porte à porte », en utilisant plusieurs modes de transport. *(Evolution des émissions de GES kg/100km parcourus)*

## Notre expertise au service de la transformation verte

### 1. OPÉRER LA MIGRATION ACCÉLÉRÉE VERS LA RÉSILIENCE ÉNERGÉTIQUE

#### Notre expertise multi énergétique

Réduire la dépendance économique et énergétique aux énergies fossiles et accélérer la transition énergétique sont des priorités pour Transdev. Notre engagement se traduit par l'accompagnement des autorités organisatrices de mobilité dans la conversion de leur parc de véhicules.

#### La ZE team

Le marché de l'e-bus étant en pleine évolution, Transdev a créé une unité spécifique et centralisée, une équipe « Zéro Emission » qui intervient en soutien expert de nos filiales partout dans le monde.

La ZE team est constituée d'une dizaine d'experts qui se tiennent à la pointe de la connaissance en matière d'électromobilité et se consacrent à cette activité dans le monde entier afin de faire bénéficier nos clients des technologies les plus récentes. La ZE team anime la communauté de correspondants "Zéro Emission" identifiés dans chaque pays du Groupe.

### 2. LES OPPORTUNITÉS ÉCOLOGIQUES DU PACTE VERT EUROPÉEN

Pour faire face au changement climatique et à la dégradation de l'environnement, l'Europe a besoin d'une nouvelle stratégie de croissance. Le « pacte vert », sa feuille de route, a pour objectif de rendre l'économie de l'Union Européenne durable. Cela passe par la transformation des défis climatiques et environnementaux en chances à saisir dans tous les domaines d'action et en garantissant une transition juste et inclusive pour tous. Le pacte vert pour l'Europe propose un plan d'action destiné à :

- promouvoir l'utilisation efficace des ressources en passant à une économie propre et circulaire ;
- restaurer la biodiversité et réduire la pollution.

Le plan présente les investissements nécessaires et les instruments de financement disponibles. Il explique comment garantir une transition juste et inclusive. Ces investissements se retrouvent dans les feuilles de route environnementales des états membres.



#### L'EXEMPLE DE GÖTEBORG EN SUÈDE

Cette année, Transdev a démarré en décembre cinq contrats d'exploitation de bus à Göteborg en Suède, pour une durée de 10 ans, générant un chiffre d'affaires annuel de l'ordre de 840 millions de couronnes suédoises. Ces contrats nécessitent la mise en service de 297 nouveaux bus zéro émission (bus électriques et bus alimentés exclusivement avec des biocarburants). Pour financer cette flotte de bus, Transdev a mis en place son premier financement vert pour un montant total de 117 millions d'euros sur 10 ans.

### 3. LA PROMESSE DE L'HYDROGÈNE VERT



Les véhicules électriques à pile à combustible présentent de réels avantages par rapport au diesel, notamment le fait de n'émettre que de l'eau. En 2020, Transdev a continué d'augmenter sa flotte de véhicules à hydrogène, comme aux Pays-Bas, avec 4 bus sur la concession HWGO en juin 2020. Cette transition se poursuit en

2021 sur le réseau d'Auckland (Nouvelle-Zélande), sur le réseau aéroportuaire de Toulouse Blagnac (France) ou encore à Auxerre (France).

Transdev participe activement aux travaux pour répondre aux défis que demande un déploiement plus large :

- Des défis technologiques, notamment sur la fiabilité des piles à combustible ;
- Des défis liés aux infrastructures, en raison de la nécessité de construire des électrolyseurs pour produire de l'hydrogène « vert » ;
- Des défis économiques, comme le coût élevé des véhicules et de leur entretien.

### 4. L'ÉCONOMIE CIRCULAIRE AU SERVICE DE LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE DANS LES TERRITOIRES

Le tri des déchets, qu'ils soient dangereux ou non, est une obligation dans nos réseaux. Pour répondre à cette obligation, différentes bennes sont à disposition. Afin de tracer le déchet jusqu'à sa fin de vie, nous suivons le traitement de nos bordereaux de suivi des déchets dangereux et non dangereux, conformément aux réglementations.

Nous développons les contrats-cadres pour permettre à nos entités de bénéficier des réseaux nationaux de nos fournisseurs et ainsi garantir un niveau homogène de traitement des déchets comme par exemple, pour le traitement de nos huiles usagées, aérosols, chiffons souillés etc.

En 2020, en France, nous avons mis en place un contrat cadre avec un acteur de l'économie sociale et solidaire, pour la récupération et le reconditionnement de l'ensemble de nos ordinateurs et matériel téléphonique en France.

#### Nos indicateurs clés de performance

KPIs		2019	2020
Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice		1,6%	2,3%
Emissions de GES kg/100 km parcourus*		85,6	84,9
Taux* de flotte à basse émission**		45,2%	54%
Emissions de polluants*** g/100 km parcourus*	CO	64,0	50
	NOx	1099,1	954,6
	PM	6,9	5,3
	HC	19,8	13,4

\* Définition flotte à basse émission : Euro VI, hybrides, GNV biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène

\*\* Les données sont basées sur l'état de la flotte au 31/12 2019 et 2020

\*\*\* Il s'agit uniquement du diesel. Les émissions de polluants 2019 ont été recalculées sur la base des facteurs d'émissions de polluants utilisés en 2020

Les indicateurs de performance présentés ci-dessus ont été dimensionnés en cohérence avec les impacts significatifs de notre activité. En effet, en tant qu'opérateur de transport public, nous opérons une flotte composée principalement de moteurs thermiques à l'origine de deux impacts :

- un impact sur le réchauffement climatique par une empreinte carbone importante (GES),
- un impact sur la qualité de l'air par la production de polluants : monoxyde de carbone (CO), oxyde d'azote (NOx), micro particules (PM) et hydrocarbure (HC). C'est pourquoi nous suivons de très près ces indicateurs au kilomètre afin de réduire au maximum notre impact.

Le Groupe Transdev, engagé dans la transition énergétique, a l'ambition d'augmenter annuellement sa flotte basse émission, bien conscient que l'opération de véhicules plus respectueux de l'environnement a un impact direct sur notre empreinte carbone, ainsi que sur l'amélioration de la qualité de l'air des territoires dans lesquels nous opérons. Cet engagement est atteint cette année avec une diminution constante de notre impact carbone pour la troisième année consécutive qui correspond à une baisse de 9% depuis 2017. Cette décroissance se retrouve dans une baisse globale de notre impact local avec la diminutions des polluants locaux. Cette baisse est le résultat de l'évolution de notre flotte vers des énergies plus durables, les biocarburants, et par le développement progressif de notre flotte zéro émission.

L'augmentation de nos pollutions accidentelles correspond à 2 à 4 pollutions en plus sur un total inférieur à 10 ; elles ont été traitées.

## Nos réalisations

### Le déploiement de Flowly

Flowly est un start-up « made in Transdev » de mesure des flux de mobilité de nos clients-voyageurs précis et en continu. La solution innovante déployée s'appuie sur des capteurs wifi installés à bord des véhicules qui collectent les signaux passifs émis par les smartphones des voyageurs. Cette technologie brevetée filtre et agrège uniquement les données des voyageurs présents à bord ou aux arrêts. Le traitement garantit par ailleurs pleinement le respect et la protection des données personnelles, les données étant totalement anonymisées et les passagers libres de se retirer de la collecte. En outre, Flowly se présente aujourd'hui comme une plateforme d'agrégation des données, puisqu'en sus des données collectées à l'aide de ses propres capteurs, la solution vient ajouter toute sorte de données produites par les outils métier : cellule de comptage-laser, caméra stéréoscopique, outils billettique.

Cette connaissance des flux de passagers permet à Transdev de garantir la distanciation physique à bord des véhicules en surveillant quotidiennement le nombre de passagers à bord des trams et bus et d'ajuster son offre de transport avec la collectivité en conséquence. Enfin, depuis 3 mois, cette information de charge est mise à disposition des voyageurs de sorte à ce qu'ils anticipent au mieux leur déplacement en fonction de l'affluence à bord.

### Le lancement de Movizy2

Sur la ville de Saint-Etienne, Transdev et la Société des Transports de l'Agglomération Stéphanoise (STAS) ont lancé l'application Moovizy 2. Cette seconde version offre une approche toujours plus globale de l'état du trafic et de la mobilité (bus, tramway, trolleybus, vélo en libre-service, auto-partage, taxi, train et co-voiturage). Le calcul d'itinéraire multimodal et intermodal permet de trouver les meilleurs moyens de se déplacer, quelle que soit la destination ou la préférence (trajet le plus rapide, le moins onéreux, ou le plus écologique).

### Accompagner nos clients dans le développement de flottes à énergies alternatives à l'échelle d'un territoire, l'exemple de l'Île-de-France

Transdev met en œuvre des solutions concrètes adaptées aux territoires et accompagne Île-de-France Mobilités dans sa stratégie d'accélération de la transition énergétique des véhicules et des dépôts.

#### ■ Déploiement des systèmes de bus électriques

Nous pensons l'exploitation de bus électriques comme un système intégrant les dispositifs de charge, l'autonomie et la capacité des véhicules. La conversion en cours du dépôt d'Argenteuil permettra d'exploiter plus de 40 bus électriques en 2021.

#### ■ Développement de la filière GNV

Transdev soutient activement le développement de la filière gaz en Île-de-France. Nous avons entamé la conversion de nos dépôts de bus avec pour objectif d'exploiter 18 dépôts au biogaz d'ici 2021.

#### ■ Expérimentation de nouveaux carburants

Pour réduire les émissions des parcs de véhicules existants nous testons de nouveaux carburants comme le B100 (biogazole issu d'huile végétale ou animale dont des huiles usagées) sur le dépôt de Montereau. Par ailleurs, une expérimentation est en cours dans le sud de l'Île-de-France, avec 5 bus fonctionnant à l'hydrogène sur la ligne B qui relie Yerres à Créteil.

## Biodiversité



Pour accompagner ses collectivités clientes sur les enjeux biodiversité en France, Le Groupe Transdev est partenaire depuis 2016 de CDC Biodiversité, la filiale du Groupe Caisse des Dépôts, à travers le programme « Nature 2050 » entièrement dédié aux actions en faveur de la biodiversité.



Transdev France s'engage auprès de Reforest'Action pour régénérer les écosystèmes naturels et la préservation de la biodiversité.

Le risque d'atteinte à la biodiversité n'a pas été remonté comme risque significatif (au titre de la Directive) dans notre évaluation des risques extra-financiers de Transdev. Il ne fait donc pas l'objet d'une politique Groupe.





## 4. Transdev, partenaire économique et social des territoires

# Transdev, partenaire économique et social des territoires

ENJEUX	RISQUES	ODD
<b>TERRITOIRES</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Collaboration avec les acteurs locaux</li> <li>▪ Philanthropie</li> <li>▪ Couverture Géographique</li> <li>▪ Education &amp; culture (vivre ensemble)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mise en cause RSE d'un Fournisseur</li> </ul>	<div>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</div> <div>10 INÉGALITÉS RÉDUITES</div> <div>11 VILLES ET COMMUNITÉS DURABLES</div>
<b>PASSAGERS</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Inter &amp; multi-modalité</li> <li>▪ Expérience client</li> <li>▪ Digitalisation des services</li> <li>▪ Accessibilité du transport</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sécurité &amp; sûreté (partie suivante)</li> </ul>	<div>3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</div> <div>8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE</div>

Transdev joue un rôle majeur dans le développement économique et social des territoires que le Groupe dessert. En tant qu'intégrateur des mobilités, notre action permet aux millions de voyageurs qui empruntent nos lignes au quotidien d'accéder à l'emploi, à la formation, à la vie sociale et aux loisirs. Intrinsèquement, notre activité a pour but de mettre en œuvre les politiques publiques de mobilité de nos clients et d'assurer ainsi la liberté de mouvement des citoyens dans les meilleures conditions de qualité et de sécurité. L'année 2020, marquée par la crise sanitaire liée à la pandémie de la Covid-19, a mis à rude épreuve notre raison d'être : « Permettre à chacun de se déplacer chaque jour grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun ».

## L'expérience client voyageur au cœur de notre action

Nous reconnaissons l'importance de l'expérience client voyageur, dérivée directement de notre performance opérationnelle et le rôle que celle-ci joue dans l'incitation au report modal, élément clé de réussite des politiques publiques de mobilité adoptées par nos clients collectivités et devenu critique en période de crise sanitaire.

### 1. ASSURER LA CONTINUITÉ DU SERVICE PUBLIC

Lorsque l'état d'urgence a été décrété à partir du mois de mars 2020 en France, nous avons immédiatement identifié notre rôle majeur dans l'assurance et la continuité du service public, en particulier pour permettre l'accessibilité aux centres de soins aussi bien pour les professionnels de santé que pour les citoyens.

- A Mulhouse, en France, lorsque la Région Grand Est était la plus touchée par la pandémie, le réseau Soléa a mis en place des services de nuit permettant au personnel soignant de se rendre aux centres de soins, dans une logique porte à hub, 7 jours sur 7, avec des véhicules adaptés.
- A Toulouse, les 68 véhicules destinés au Transport de Personnes à Mobilité Réduite ont été redéployés en tant que services à la demande porte-à-porte sur les 35 communes de la métropole toulousaine pour assurer une continuité des mobilités essentielles dans les meilleures conditions sanitaires.

En dehors de nos activités spécialisées de santé, notre réflexe premier a été de proposer des alternatives efficaces et en ligne avec les enjeux sanitaires sur l'ensemble de nos territoires en attendant la clarification des attentes plus larges des citoyens vis-à-vis de leurs réseaux de transports en commun.

### 2. INNOVER AFIN DE PARTICIPER AU SOUTIEN DES PUBLICS FRAGILES

Là où cela a été possible, nous avons mis en place des offres dédiées en soutien des publics les plus fragiles, aussi bien par la distribution de biens essentiels en période de confinement que par l'accompagnement dans les actes de soin liés à la Covid-19.

- A Detroit, aux Etats-Unis, nous avons mis en place via notre service IntelliRide de transport à la demande le programme « Get a Ride, Get a Test », afin de transporter des individus « cas contact » de leur domicile aux centres de test, de manière à leur permettre de préserver les normes de distanciation physique propres à une quarantaine tout en garantissant l'accès aux soins.
- A Pittsburg, aux Etats-Unis, nous avons mis en place un service IntelliRide de distribution de nourriture en partenariat avec le Département de Services Sociaux du Comté d'Allegheny, afin de distribuer des biens essentiels aux populations à risque dans le cadre du confinement. Ce même service a par la suite été dupliqué à Denver, Colorado.
- Des services similaires ont été déployés dans d'autres villes d'Amérique du Nord, comme à Lansing, dans le Michigan, afin de distribuer des biens de première nécessité, des repas chauds et d'assurer la mobilité vers les hôpitaux et cliniques.



Service de Transport du personnel soignant  
Réseau Soléa, Mulhouse



Centre de Tests Covid-19 à Detroit  
IntelliRide, Detroit

### 3. ASSURER, LE PLUS RAPIDEMENT POSSIBLE, UNE EXPÉRIENCE CLIENT VOYAGEUR DE QUALITÉ ADAPTÉE AU CONTEXTE

Afin de permettre la continuité de nos opérations dans les meilleures conditions de sécurité et de rassurer nos voyageurs, nous avons entrepris une adaptation de nos services au cas de crise. De ce fait et dans les premiers jours de la crise, nos unités opérationnelles ont intégré les procédures suivantes dans nos schémas d'exploitation :

- Adaptation des hubs de mobilité, stations et arrêts et intérieur des véhicules aux contraintes de distanciation physique, y compris avec la modification de l'offre si nécessaire afin de respecter la charge maximale souhaitée des véhicules ;
- Distribution de gel hydroalcoolique dans les stations et à bord des véhicules et mise en place de protocoles de ventilation spécifiques ;
- Nettoyage renforcé et désinfection systématique des véhicules et des centres d'exploitation des réseaux ;
- Mise en place d'une communication dédiée pour accompagner nos voyageurs dans l'adoption des gestes barrières, y compris l'usage du masque ;
- Accélération de la digitalisation, en particulier le paiement automatique et sans contact et le post-paiement ;
- Attention renforcée au respect des gestes barrières par notre personnel et sensibilisation à leur rôle de maintien de confiance vis-à-vis de nos voyageurs et du service public de mobilité ;
- Mise à disposition d'outils de mesure de la température corporelle si nécessaire.



Après une diminution de 70% de la fréquentation de nos réseaux dans la période la plus critique de la crise et avec un lent rétablissement à -20% par rapport à la période pré-crise, plus que jamais notre Groupe est engagé et à l'œuvre pour véhiculer une image attractive des services de mobilité publics et participer ainsi activement à la réalisation du report modal dont dépendent nos villes et territoires pour atteindre leurs objectifs de respect de l'environnement et développement durable.

# Covid-19 impact

## FOCUS ACTION COVID-19

En partenariat avec l'Agence Régionale de Santé (ARS), la Croix-Rouge et la Région Ile-de-France, Transdev a transformé un de ses cars de tourisme inutilisé en "LaboMobile" pour effectuer des tests Covid-19. Ce car 100% électrique et adapté aux personnes à mobilité réduite (PMR) a été aménagé pour accueillir les patients souhaitant se faire dépister en respectant des normes sanitaires strictes. Depuis le mois de novembre 2020, le "LaboMobile" se rend dans les communes d'Ile-de-France pour dépister entre 200 et 400 personnes par jour.

## Transdev au service du maintien de l'emploi dans les territoires

Notre réactivité a concerné en priorité nos salariés, afin de leur permettre d'exercer les différents métiers de l'entreprise dans les meilleures conditions de sécurité sanitaire et, là où cela a été possible, conserver et développer l'emploi malgré les importantes baisses de fréquentation.

En tant que grand employeur des villes et territoires où nous sommes présents, nous avons cerné les enjeux de maintien de l'emploi en période de crise. Lorsque cela a été possible, nous avons entrepris des démarches de rapprochement avec nos clients collectivité afin de bâtir ensemble des plans de maintien de l'emploi. Transdev souhaite à la fois soutenir le tissu économique des territoires, mais également assurer la sauvegarde des compétences.

- Au Canada, des négociations avec des autorités organisatrices de mobilité ont permis la sauvegarde de l'emploi malgré l'absence de mécanismes nationaux de soutien à l'activité. Cela a permis également d'éviter des coûts d'embauche et de formation dès lors que le service reprendrait dans son intégralité ;
- En France, le dialogue social et l'implication des partenaires sociaux a permis l'adaptation des conditions de travail sous le mécanisme de « Chômage Partiel » mis en place par l'Etat, limitant ainsi la perte de compétences et préservant l'emploi en local.

## Notre rôle structurant pour le développement des territoires

### 1. NOTRE EXPERTISE AU SERVICE DE NOS CLIENTS

Nous accompagnons nos clients collectivités par la mise à disposition d'expertise et d'innovation en continu afin de leur permettre de faire des systèmes de mobilité des véritables leviers de développement territorial, économique et social.

- A Bogota, en Colombie, Transdev exploite le service de transport par câble « TransMiCable », reliant Ciudad Bolivar, un quartier défavorisé et difficile d'accès. Notre équipe de médiateurs sociaux anime la communauté autour de leur service public et organise, en partenariat avec des associations du quartier, des espaces d'échange autour des questions de santé, de sécurité dans l'espace public et d'accompagnement à l'usage des services de mobilité ;
- En France, aux Etats-Unis, aux Pays-Bas, en Allemagne, en Australie, au Chili, au Portugal nous accompagnons nos clients dans l'électrification de leurs

réseaux, y compris par le déploiement de nouvelles technologies telles que la propulsion à hydrogène, participant ainsi activement au développement de nouvelles filières économiques, notamment dans des territoires pénalisés par les dynamiques de désindustrialisation. C'est le cas du réseau Tadao, à Lens (France) où la mise en place d'une filière hydrogène et des services de Bus à Haut Niveau de Service associés a été réalisée avec le soutien de l'Union Européenne et la Région Hauts-de-France, dans le cadre d'un projet de redynamisation économique du territoire.



Service TransMiCable, à Bogota et projet communautaire d'embellissement du quartier

### 2. PARTAGER DANS LE CADRE DES ASSOCIATIONS PROFESSIONNELLES

Outre les activités d'accompagnement et de conseil dans le cadre de nos contrats, Transdev s'investit intensément dans les réseaux pour partager avec la communauté de décideurs des questions urbaines, notre expérience cumulée grâce à notre présence géographique et la diversité de modes exploités.

- En Australie / Nouvelle Zélande, nos experts Groupe ont coanimé les ateliers Transition Énergétique de l'UITP, visant à soutenir les collectivités locales intéressées, clientes et non-clientes, dans leurs projets d'électrification de réseaux ;
- En Amérique du Nord, Transdev participe activement aux réseaux de la American Public Transit Association et son homologue canadien, afin de jouer pleinement notre rôle de partage d'expertise avec les collectivités ;
- Notre participation dans les instances de l'UITP au niveau mondial nous permet également de jouer notre rôle de partage de connaissance et de challenger en continu notre vision du marché, afin de proposer les services les plus adaptés aux besoins des collectivités en matière de politiques publiques de mobilité.


### 3. UNE FONDATION POUR SOUTENIR LES INITIATIVES LOCALES

Créée en 2002 sous l'égide de la Fondation de France, la Fondation Transdev conduit une mission d'intérêt général et d'action citoyenne, qui vise à favoriser l'insertion ou la réinsertion des personnes fragilisées dans les quartiers ciblés par les politiques de la Ville ou dans les territoires isolés. Elle agit dans les villes et les territoires desservis par les réseaux dont le Groupe est opérateur, en France. Elle accompagne des projets de contribution à la mobilité sociale dans six domaines d'intervention : l'emploi, l'éducation, la culture, la santé, le sport, la médiation sociale.

Les collaborateurs des réseaux Transdev sont impliqués et engagés en tant que parrains des projets. Par sa démarche de mécénat, la Fondation a pour vocation de renforcer l'engagement et le sentiment d'appartenance des collaborateurs au Groupe.

**La Fondation Transdev**

- **Depuis la création de la Fondation en 2002 :**
  - 323 projets soutenus
  - Pour 3,3 M€ de subventions versées
- **En 2020 :**
  - 32 projets instruits en France
  - Pour 283 300 € de subventions versées
- **110 correspondants**
- **200 parrains et marraines engagés aux côtés des associations dans tous les réseaux du Groupe.**



## Notre politique Achats Responsables

Transdev contribue à la vitalité des territoires en tant qu'acteur économique et à travers ses relations fournisseurs. Le lancement de la politique Achats Responsables du Groupe, depuis 2019, promeut les pratiques d'achats responsables afin de répondre au risque de mise en cause RSE de ses fournisseurs. En 2020, dans le contexte de pandémie mondiale, l'organisation Achats de Transdev a su apporter des réponses adaptées aux besoins opérationnels urgents comme la désinfection du matériel roulant, les approvisionnements supplémentaires des EPI (Equipements de Protection Individuelle) dont les masques et fournitures de nettoyage et a affirmé ses engagements RSE en déployant sa politique dans une majorité des pays du Groupe.

Au-delà de l'achat et de l'approvisionnement de biens et de services, notre but est d'entretenir une relation durable avec nos fournisseurs sur la base de nos grands engagements :

- Sensibiliser nos fournisseurs et sous-traitants à la démarche responsable ;
- S'assurer qu'ils s'engagent à suivre nos principes éthiques ;
- Prendre en compte leur engagement pour un commerce responsable ;
- Évaluer la relation avec nos fournisseurs ;
- Surveiller l'implémentation de notre politique au sein des pays du Groupe.

Notre politique Achats Responsables intègre la Charte fournisseurs Transdev fondée sur le Code de conduite que les fournisseurs s'engagent à signer pour tout contrat supérieur à 100 000 €. Elle définit le périmètre de la collaboration, quel que soit le pays ou le domaine d'expertise et rappelle les normes qui s'appliquent en termes d'éthique et de développement durable. En y adhérant, les fournisseurs s'engagent à respecter les attentes du Groupe sur ces volets. Elle a vocation à refléter nos différentes politiques en matière d'éthique, de conformité, de droits de l'Homme, du travail, de l'environnement, de lutte contre la corruption, le blanchiment d'argent, le financement du terrorisme... Elle vise à inciter les fournisseurs à suivre ces principes pour travailler avec Transdev. En 2020, le suivi des chartes fournisseurs est réalisé sur le périmètre des contrats les plus significatifs, c'est à dire ceux supérieurs à 1 million d'euros.

### Les achats, engagés dans notre démarche RSE

Les Directions des Achats France et de l'Australie, en particulier, contribuent activement au développement de la politique RSE en local.

En France, un tableau de bord Achats Responsables déployé en 2021 va mesurer l'impact des actions mises en place. En Australie, la revue de la politique Achats est en cours à la suite d'une évaluation des risques et des opportunités liés à la chaîne d'approvisionnement. L'objectif est de couvrir plus adéquatement la notion de durabilité, de mobiliser les fournisseurs et les autres parties prenantes en fonction des risques et des

possibilités pour veiller à ce que les répercussions sur la durabilité soient évaluées et traitées de façon appropriée. Transdev Australasia a déjà en tout premier lieu modifié ses conditions générales d'achat et modèles de contrat pour inclure des droits de résiliation en cas d'actes interdits.

Dans les deux prochaines années, la politique Achats Responsables du Groupe sera déclinée par pays. L'objectif est de traiter avec des fournisseurs qui agissent dans le respect des principes sociaux, de sécurité et sûreté, de droit du travail et de préservation de la planète.

Ce processus passe par 4 étapes :

1. Nous communiquons et expliquons à nos fournisseurs et sous-traitants nos principes éthiques ;
2. Nous sélectionnons nos fournisseurs et sous-traitants ;
3. Nous gérons un panel de fournisseurs intégrant l'évaluation des risques potentiels associés et mettons en place des actions quand cela est nécessaire ;
4. Nous conduisons des relations avec nos fournisseurs de manière éthique en accord avec la politique du Groupe.

#### Les objectifs de notre politique Achats Responsables :

1. Sensibiliser à la Charte fournisseurs Transdev et la diffuser ;
2. Intégrer la Charte pour 100% des contrats de plus de 1 M€ gérés par la Direction des Achats ;
3. Mesurer la conformité des fournisseurs et sous-traitants aux exigences RSE inscrites dans les contrats.

Au sein du Collectif d'entreprises pour une économie inclusive, Transdev s'engage et prend part à des réflexions sur les achats inclusifs



### FOURNISSEURS ET DIVERSITÉ

Aux États-Unis, certains de nos fournisseurs, issus de la Diversité sont identifiés comme des DBE (Disadvantaged Business Entreprises). Nous collectons les certifications au cours de notre processus d'intégration des fournisseurs et publions des rapports mensuels sur les dépenses de tous nos DBE, y compris les entreprises appartenant à des minorités (Minority Business Entreprises), les petites entreprises (Small Business Entreprises), les femmes (Women-owned Business Entreprises), les petites entreprises appartenant à des vétérans (Vétérans-owned Small Business), entreprises lesbiennes, gays, bisexuelles, transgenres (LGBTQIA) et historiquement sous-utilisées (Historically Under Utilized). En 2020, le total de nos dépenses avec les DBE est de 27 061 850 \$, ce qui représente 10% des dépenses externes adressables de l'année.

### Notre indicateur clé de performance

KPIs	2019	2020
Taux de contrats-cadres > 1 M€ intégrant la Charte fournisseurs	N/A	78%

En 2020, sur 4 pays (Australie, Portugal, Suède et France), 78% des contrats fournisseurs intègrent la Charte fournisseurs RSE Transdev. En 2021, nous continuons d'étendre ce suivi aux autres pays du Groupe. Notre niveau d'exigence permet de sensibiliser davantage notre écosystème de fournisseurs aux achats durables et à nos principes éthiques.



**5. Nos priorités :  
la Santé, la Sécurité  
et la Sûreté de tous**





# Nos priorités : la Santé, la Sécurité et la Sûreté de tous

ENJEUX	RISQUES	ODD
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Sécurité et sûreté des passagers</li> <li>▪ Conditions de travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Accidents graves de train</li> <li>▪ Accidents graves de bus</li> <li>▪ Attaques à caractère terroriste</li> <li>▪ Accidents sur le lieu de travail</li> </ul>	<div>3</div> <div>BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE</div> <div>8</div> <div>PROGRESSEMENT ÉCONOMIQUE</div>

Assurer la sécurité et la sûreté des collaborateurs, des passagers et des communautés que nous desservons est la base indispensable de la confiance que nous accordent nos clients, nos passagers et nos collaborateurs. C'est pourquoi la sécurité et la sûreté figurent naturellement en tête de nos responsabilités.

« La sécurité avant tout » est la priorité de Transdev et constitue le socle sur lequel, jour après jour, nous construisons une relation de confiance, de respect et de partenariat avec nos clients, nos passagers et nos équipes.

Pour viser l'excellence en matière de performance et de culture de la santé et de la sécurité, nous nous concentrons sur les piliers stratégiques suivant :

- Développer et déployer de la politique Santé et Sécurité du Groupe Transdev ;
- Renforcer la gouvernance et la conformité de Transdev en matière de Santé et Sécurité ;
- Améliorer la performance en matière de Santé et Sécurité ;
- Promouvoir une culture de bien-être et de sécurité positive et proactive.

« **La sécurité avant tout** » c'est un engagement personnel profond et aussi celui de tous les collaborateurs de Transdev, de chacun d'entre nous dans toutes nos actions quotidiennes. »

Thierry Mallet, Politique Sécurité du Groupe

## Notre politique Santé et Sécurité

La politique de Transdev en matière de Santé et de Sécurité énonce notre engagement et notre approche de la gestion de la santé et de la sécurité, y compris les responsabilités de la direction et des employés. Le Groupe Transdev a conçu son Système de Management de la Sécurité à partir de ses nombreuses années d'expérience en tant qu'opérateur de transport professionnel.

### 1. SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÉCURITÉ DE TRANSDEV (SMS)

Le SMS de Transdev fournit une approche de management structuré pour identifier, surveiller et contrôler les risques de santé et de sécurité de nos activités.

Nos activités doivent se conformer aux exigences du Groupe en matière de SMS, qui définit les exigences dans les domaines suivants : organisation, leadership et engagement, planification (y compris l'identification des dangers et l'évaluation des risques), communication et consultation, documentation et suivi, mesure, analyse et évaluation des performances en matière de sécurité. Le SMS est cohérent et compatible avec la norme ISO 45001. Des audits internes et externes réguliers et rigoureux sont menés pour s'assurer que le SMS est effectivement mis en œuvre.

### Les 10 principes de sécurité de Transdev

Issus d'un travail collaboratif de la communauté Santé & Sécurité, les 10 principes ont été déclinés sur différents supports (affiches, dépliants, cartes et vidéo) et mis à disposition de nos équipes dans les pays qui les utilisent lors des Safety Walks et campagnes de sécurité.

Cette initiative mondiale a permis, avec la participation des entités locales, d'identifier les éléments non négociables pour les opérations de Transdev. Les employés et les managers de Transdev les utilisent pour guider leurs comportements et leurs prises de décision.



### 2. UNE ORGANISATION DÉDIÉE : LA DIRECTION SÉCURITÉ DU GROUPE

La Direction Sécurité du Groupe définit notre politique, assure sa mise en œuvre et promeut une culture de sécurité positive et proactive. Sur une base trimestrielle, un rapport de sécurité consolidé par pays est produit, ainsi qu'un rapport Groupe avec des indicateurs clés et mettant en évidence les améliorations. Les tendances des performances en matière de sécurité sont évaluées avec la direction du pays et des plans d'actions sont mis en place pour corriger les non-conformités.

### 3. LA COMMUNAUTÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ

La direction Sécurité du Groupe coordonne la communauté interne de responsables santé et sécurité. Elle les réunit périodiquement pour échanger les bonnes pratiques et fournir un retour d'information sur les événements liés à la sécurité. En 2020, la communauté s'est réunie pour partager les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité dans l'ensemble des opérations à l'échelle mondiale en partenariat avec les industries, les syndicats et les autorités organisatrices dans le but de minimiser le risque de contamination par la Covid-19 pour nos employés, nos sous-traitants et nos passagers.

## Covid-19 impact

#### FOCUS ACTION COVID-19

La Direction Sécurité du Groupe a initié la démarche Back on Track et contribué tout au long de 2020, avec l'ensemble de la communauté Santé & Sécurité à sa mise en place opérationnelle et la collaboration des toutes les équipes locales pour assurer la protection de nos collaborateurs et passagers.

### 4. LEADERSHIP ET CULTURE SÉCURITÉ

Une culture de la sécurité positive et proactive est essentielle pour favoriser de solides performances en matière de sécurité et améliorer en continu notre système de management de la sécurité. Il existe deux programmes clés de leadership en matière de sécurité : la certification leadership en matière de santé et de sécurité et les « Safety Walks ».



### Certification Santé et Sécurité

En 2017, Transdev a mis en place une certification Santé et Sécurité (e-learning) pour tous les managers du Groupe et des pays. L'objectif de la certification Santé et Sécurité est de permettre aux managers :

- De maîtriser les principes clés de l'entreprise en matière de santé et de sécurité ;
- D'effectuer des « Safety Walks » sur le terrain.



### SAFETY WALKS

En 2019, le Groupe Transdev a déployé l'initiative « Safety Walks ». Ces observations de sécurité doivent permettre aux managers et aux dirigeants de tous niveaux de démontrer un engagement visible de la direction et de créer un dialogue avec le personnel opérationnel sur le terrain pour mieux comprendre leurs défis en matière de sécurité et soutenir les problèmes de sécurité identifiés.

## 5. PROGRAMME DE CONDUITE SÛRE

Dans nos opérations, il existe des formations et des initiatives technologiques pour aider les conducteurs à adapter et se concentrer sur des techniques de conduite plus sûres, telles que l'accélération douce, le freinage en douceur, la distance de conduite sûre. Les résultats de ces initiatives en matière de sécurité sont la réduction de la fréquence des accidents.

### Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2019	2020
Taux de fréquence des accidents du travail (Nombre d'accidents de travail avec arrêt / total d'heures travaillées annuel x 1 000 000)	22,22	18,06
Taux de gravité des accidents du travail (Nombre de jours perdus suite à un accident de travail / total d'heures travaillées annuel x 1000)	1,68	1,63
Taux d'accidents majeurs (1 mort (non suicidé/ Non mort naturelle) et/ou 3 blessés hospitalisés / total kms annuel x 1 000 000) Nombre d'accidents majeurs	0,03 54	0,02 36

Notre évaluation de la performance sécurité se fait via nos trois indicateurs clés de performance (ci-dessus). Du fait de la pandémie de la Covid-19, le profil de risque concernant la santé et la sécurité des lieux de travail dans le monde entier, y compris pour Transdev a changé au cours de l'année 2020.

Dans l'ensemble, les tendances en matière de taux de fréquence, taux de gravité des accidents du travail et d'accidents majeurs se sont améliorés. En 2020, une attention concertée a été portée à la santé et au bien-être des employés et des passagers dans le contexte de pandémie mondiale. Des efforts concertés ont également été déployés pour renforcer la gestion et la communication des données relatives à la santé et à la sécurité.

## La sécurité chez Transdev

10

principes de sécurité du Groupe

Une Direction Sécurité du Groupe et un suivi de la performance sécurité

Des visites de sites

**SAFETY WALKS**

Un système de management de la sécurité (SMS) compatible

**ISO 45001**

3 725

managers ayant obtenu la Certification Santé et Sécurité

## Nos réalisations

➤ **Protocole de certification externe pour la Covid-19** - En juillet 2020, notre entité espagnole de tramway, le Tram BCN, a obtenu le label qualité pour l'hygiène et le contrôle qui certifie que tous les protocoles visant à prévenir la propagation de la Covid-19 sont correctement appliqués. La société de certification, Applus, a effectué un audit d'une semaine des protocoles et mesures physiques concernant l'hygiène, les questions techniques et organisationnelles, les équipements et le contrôle des accès. Après une analyse exhaustive, Applus a accordé la certification TRAM qui garantit que tous ces protocoles sont appliqués correctement et efficacement pour prévenir la propagation de la Covid-19 dans ses installations.



➤ **« Think twice. Look twice »** - En 2020, Transdev LUAS (Dublin, Irlande) a lancé une campagne de sécurité avec un simple rappel à tous ceux qui conduisent, marchent ou font du vélo près de LUAS : « Think twice. Look twice » (Pensez-y deux fois. Regardez deux fois). La campagne a été relayée par les informations nationales, la radio et les sites d'information en ligne, avec une compilation d'images de vidéosurveillance montrant les dangers de ne pas s'assurer que la voie du tramway est dégagée avant de traverser. Les règles de base du Code de la Route qui empêchent les accidents graves de se produire devraient être respectés par tout le monde, mais la distraction et la précipitation peuvent souvent nuire à la sécurité des personnes. [https://youtu.be/lvnjQxRhyFQand\\_monitoring\\_of\\_safety\\_performance](https://youtu.be/lvnjQxRhyFQand_monitoring_of_safety_performance)

## Notre politique et nos actions en matière de Sûreté

Protéger nos passagers et nos collaborateurs de tout acte de malveillance portant notamment atteinte à leur intégrité physique et leur assurer un sentiment de sécurité constitue une mission essentielle. La prise de conscience des risques en matière de sûreté et l'importance des enjeux exigent un traitement global et professionnel des questions de sûreté.

### 1. UNE ORGANISATION DÉDIÉE À LA SÛRETÉ ACCOMPAGNÉE DU DÉPLOIEMENT DE MOYENS HUMAINS ET TECHNIQUES

Nous mettons en place des prestations externalisées de sécurisation confiées à des sociétés privées pour renforcer nos dispositifs de sûreté dans de nombreux réseaux. Par exemple, en grande couronne d'Île-de-France, nous poursuivons nos efforts de sécurisation dynamique des réseaux en déployant un effectif total de près de 170 agents externalisés.

Pour renforcer notre efficacité opérationnelle, nous développons également des échanges de bonnes pratiques de sûreté par le biais de notre réseau de référents sûreté pays. Nous sommes à l'initiative de solutions innovantes : à titre d'illustration, nous avons été les premiers à expérimenter, en France, à Nantes et en Seine-Saint-Denis, un dispositif de « descente à la demande » pour protéger les passagers les plus vulnérables sur les lignes de bus de nuit, qui a abouti en France à la rédaction d'un guide ministériel sur le sujet.

En France, dès la parution du décret d'application de la loi d'orientation des mobilités (LOM), nous équiperons nos vérificateurs de titres de caméras individuelles de protection.

### 2. UNE STRATÉGIE DE COPRODUCTION DE SÉCURITÉ AVEC LES FORCES DE POLICE

#### La signature de conventions de sécurisation renforcée

Dans tous nos pays d'implantation, nous mettons un point d'honneur à développer une stratégie de partenariat avec les autorités de police. Cette action se concrétise le plus souvent par la signature de conventions de sécurisation renforcée avec les services de police.

Par exemple, dans le cadre du continuum de sécurité prôné par le Ministère de l'Intérieur français, Transdev a participé à la signature dans les Bouches-du-Rhône (France) du premier contrat d'objectifs départemental pour la sûreté et la prévention de la délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs, prévu par la loi Savary.

Aux Pays-Bas, Transdev est signataire d'une convention nationale sur la sûreté dans le secteur des transports publics applicable de 2020 à 2025. Cet accord organise une collaboration complète et totalement transparente entre les institutions (Ministère de la sécurité et de la justice, Ministère des infrastructures et de la gestion de l'eau, police) et les parties prenantes (12 autorités organisatrices de mobilité, 3 métropoles régionales et 11 entreprises de transport public). Les objectifs principaux sont la promotion de la coopération, des échanges et partages d'informations et d'innovations dans le domaine de la sûreté dans les transports publics. Ce contrat reconnaît la sûreté comme un sujet d'enjeu national et exclut de fait, toute concurrence en la matière.

#### Les innovations technologiques en matière de sûreté

Grâce à un dispositif de veille, nous suivons l'évolution des technologies et des innovations en matière de sûreté, ainsi que le cadre législatif et réglementaire relatif à la sécurité des mobilités. Par exemple, les réseaux de TVO et de Rouen expérimentent en France, un **système d'alerte vidéo en temps réel dans des bus en circulation**. Aussi, lorsqu'une alerte est déclenchée par le

conducteur ou les passagers, les **images de vidéo protection** du bus sont transmises en temps réel au Poste de Commande Centralisé (PCC). En plus de renforcer le sentiment de sécurité de l'ensemble des personnes présentes à bord du véhicule, cette innovation améliore la réactivité et l'efficacité des forces de l'ordre.

## Covid-19 impact

### CRISE SANITAIRE ET SÛRETÉ

La crise sanitaire de la Covid-19 nous a contraint à renforcer les mesures sanitaires à bord de nos véhicules afin de continuer à assurer un service de transport de qualité et sécurisé pour nos passagers mais aussi nos collaborateurs. Après le déconfinement, nous avons pu constater que l'obligation du port du masque à bord de nos véhicules a souvent été une source de tensions à l'égard de nos collaborateurs en contact direct avec les passagers (les agents de conduite et de contrôle principalement), mais aussi entre les passagers. Aussi, ce contexte particulier de hausse des incivilités a été l'occasion pour nos réseaux de renforcer et d'améliorer leurs relations avec les forces de l'ordre.

### 3. UNE POLITIQUE DE FORMATION ET DE SENSIBILISATION DES COLLABORATEURS AUX PROBLÉMATIQUES DE SÛRETÉ

La sensibilisation et la formation des collaborateurs aux enjeux de sûreté est la condition indispensable à une bonne gestion opérationnelle de ce type d'incident. Par exemple, en vue de traiter de manière efficace les problématiques de harcèlement sexiste dans nos réseaux, nous avons mis en place des campagnes de sensibilisation et d'information à destination de nos passagers et nos collaborateurs, à l'exemple du réseau de Rouen.

Nos réseaux sont de plus en plus nombreux à organiser des partenariats avec les forces de l'ordre pour la formation de leurs agents. En France, le réseau des Autobus de l'Etang a produit un programme de formation en partenariat avec la Police nationale, spécifiquement adapté au métier de contrôleur et de vérificateur. Ainsi, les agents de contrôle du réseau des Autobus de l'Etang ont participé début octobre, à la première session de formation. Dans ce cadre, ils ont notamment été sensibilisés à l'utilisation des caméras individuelles de protection ainsi qu'au relevé des éléments d'alerte et formés à la prise en charge d'une victime d'agression. Les agents de la Police nationale leur ont dispensé un enseignement théorique sur le droit pénal en vigueur et les cadres légaux des interventions en flagrant délit et des actions en légitime défense.

En outre, le **projet de formation en ligne sur l'intégration de la sûreté dans le management opérationnel** de nos activités est en cours de finalisation et sera déployé au début de l'année 2021. Cet outil pédagogique conforte la politique Sûreté et vise à sensibiliser l'ensemble des collaborateurs du Groupe aux enjeux de sûreté.

### 4. UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÛRETÉ GROUPE (SMSU)

Un **SMSU** permettra une gestion mieux maîtrisée et plus homogène du risque sûreté dans toutes ses spécificités et une évaluation plus rigoureuse de la performance des dispositifs de protection et d'intervention, pour répondre à nos objectifs. Fort d'un réseau de référents sûreté pays, notre SMSU sera l'outil de suivi de la performance du Groupe en matière de sûreté.

Bien que la crise sanitaire de la Covid-19 nous ait contraint à retarder le déploiement du SMSU, nous avons consolidé notre communauté sûreté. Désormais, un référent pour les questions de sûreté est identifié dans chacun de nos pays d'implantation.

Lutte contre le terrorisme et prévention de la radicalisation

En relation avec les forces de police, nous adaptons nos politiques de vigilance et de sensibilisation aux directives des services de sûreté nationaux, en fonction du niveau de la menace.

Dans tous les pays où nous sommes implantés, nous accordons la plus grande importance à la qualité du recrutement de tous nos agents, et en particulier de nos conducteurs, en lien direct avec les usagers.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2019	2020
Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression (Nombre d'accidents de travail dus à une agression / total heures travaillées annuel x 1 000 000)	2,27	2,07
Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression (Nombre de jours perdus suite à une agression physique / total heures travaillées annuel x 1000)	0,06	0,38
Part des pays couverts par un référent sûreté national / Nombre total de pays d'implantation	N/A	100%

En 2019, nous avons défini un nouvel indicateur sur les atteintes portées à l'intégrité physique des passagers par million de kilomètres. En raison de l'impact de la Covid-19 sur nos activités, cet indicateur sera déployé à partir de 2021.

En 2020, la réduction du niveau de service et de la fréquentation ont réduit la probabilité de survenance d'un accident du travail du à une agression. De plus, la présence humaine a été renforcée afin de s'assurer que les passagers respectent les mesures sanitaires imposées par les gouvernements, ce qui a entraîné une baisse significative du nombre d'agressions de nos conducteurs. Au renforcement de la présence humaine sur nos réseaux, s'est ajouté un effort global de maintien en état de fonctionnement et de modernisation de nos équipements techniques de sûreté (vidéo-protection dans les bus et les gares routières, caméras piétons...).

La mise en oeuvre des mesures sanitaires obligatoires, comme le port du masque dans les transports en commun, a cependant parfois été une source de conflits et d'agressions physiques à l'encontre de nos collaborateurs chargés de rappeler aux voyageurs récalcitrants les règles du savoir-voyager, mais aussi entre passagers.

Ces constats nous encouragent à poursuivre nos efforts de sécurisation de nos réseaux et de formation de nos personnels.

Nos réalisations

- Depuis 2018, **Transdev Australasia (TDA)** a défini une doctrine de gestion des risques d'agression et de sûreté, applicable à l'ensemble de notre personnel en contact avec les passagers et opérant sur tous les modes de transport. Dans de nombreuses entités TDA, le programme de formation Maybo a été mis en œuvre. Ce module leur permet d'acquérir et de développer des compétences clés pour comprendre et analyser une situation de conflit potentiel, de connaître les mécanismes et les techniques de désescalade des conflits et de les appliquer de manière appropriée, en fonction de la situation.
- Depuis 2019, sur le **réseau de tramway de Dublin en Irlande**, les agents de sûreté sont équipés de caméras individuelles de protection qui constituent un outil de dissuasion et de désamorçage des conflits très efficace. Leurs enregistrements éventuels constituent également un élément de preuve.
- En France, le **réseau des Autobus de l'Étang de Vitrolles** a mis en œuvre la démarche « Safe contrôle ». Déployée à l'échelle départementale, cette nouvelle démarche vise à harmoniser les pratiques et méthodes de lutte contre la fraude et les incivilités sur les réseaux urbains et interurbains du département des Bouches-du-Rhône.
- Dans le contexte de la crise sanitaire et suite à la décision de faire monter les passagers par la porte arrière du bus, **Transdev Pays-Bas** s'est doté d'un dispositif d'alerte silencieux. Il y a trois boutons d'alerte situés dans le poste de conduite du conducteur qu'il peut déclencher soit pour signaler un passager en fraude, soit un passager qui ne porte pas de masque ou pour avertir que le bus est plein et ne peut prendre d'autres voyageurs. Lorsque le conducteur appuie sur un de ces boutons, une alerte est envoyée immédiatement au centre de gestion du trafic. En cas d'urgence, les agents du centre peuvent faire intervenir la police, et/ou les agents de sûreté. Concernant le non-port du masque, les informations recueillies via ce dispositif d'alerte permettent de plus, d'établir avec précision une cartographie des incidents de sûreté sur le réseau afin de renforcer les contrôles dans ces zones.









**6. Au cœur de notre  
performance durable,  
les femmes et les hommes  
du Groupe**



# Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe

ENJEUX	RISQUES	ODD
<ul style="list-style-type: none"> <li>Conditions de travail</li> <li>Formation &amp; dialogue social</li> <li>Diversité et égalité des chances</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Faible Engagement (incluant les risques psychosociaux et l'absentéisme)</li> <li>Mauvaise planification des compétences</li> </ul>	   

Sur les territoires que nous desservons, ce sont les femmes et les hommes de Transdev qui, chaque jour, à travers la qualité du service qu'ils délivrent et l'accueil qu'ils offrent aux passagers, posent les bases d'une performance durable et d'une relation de confiance avec nos clients.

Conscients de la nécessité d'une mobilisation commune autour des enjeux essentiels que représentent la protection des équipes, des passagers et de l'entreprise, les collaborateurs, les managers, les partenaires sociaux et la direction ont mobilisé leur énergie pour définir un cadre, dialoguer et communiquer autant que nécessaire sur les actions et adaptations à mettre en œuvre.

Dans ce contexte économique et social inédit, Transdev reste engagé dans sa feuille de route RH pour mettre en œuvre les conditions de la performance individuelle et collective, anticiper et gérer l'évolution de l'emploi sur nos territoires, pour développer les collaborateurs et pour continuer à renforcer une culture inclusive.

## Le dialogue social, pierre angulaire de notre résilience

L'activité du Groupe repose sur le management d'équipes de terrain importantes et sur la richesse des femmes et des hommes qui constituent ces équipes en première ligne. La crise a encore renforcé la place que le dialogue social occupe comme élément central de la stratégie RH du Groupe. Pour le Groupe en effet, le dialogue social est un facteur déterminant de résilience face à une situation économique et sociale perturbée, dans la mesure où il est indispensable pour expliquer et construire les adaptations nécessaires, afin de continuer à servir dans les meilleures conditions possibles nos clients et nos passagers et de proposer à nos équipes un cadre correspondant au mieux aux aspirations de chacun.

Acteurs clés du dialogue social, le management, les organisations syndicales, les Ressources Humaines et les collaborateurs sont engagés au travers d'un dialogue structuré à différents échelons de l'entreprise qui a permis de signer des accords collectifs de Groupe et d'entreprises malgré la crise, au service des salariés et de la performance.

### 1. UN DIALOGUE SOCIAL AGILE À LA HAUTEUR D'UNE SITUATION DE CRISE INÉDITE

La situation exceptionnelle de crise sanitaire connue dès février 2020 a conduit à organiser différemment le dialogue social chez Transdev, pour faire face aux impacts importants pour l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Ainsi, des points de rencontre et d'échange hebdomadaires ou plus quand nécessaire ont été mis en place au niveau de nos contrats, des régions, des pays et du Groupe.

Les instances centrales du Groupe ont également pu être réunies régulièrement en visio-conférence : 5 réunions du Comité de Groupe France, 4 réunions du Comité d'Entreprise Européen, 2 réunions de la Commission Nationale Hygiène, Sécurité et Conditions de Travail ont ainsi pu être organisées en 2020 pour garder un dialogue social constant et aborder les points opérationnels sur lesquels l'ensemble des équipes a dû se mobiliser pendant la crise.

## Covid-19 impact

### FOCUS ACTION COVID-19

Dès février, des vidéo-conférences ont été organisées tous les deux jours lors des deux premiers mois de la crise puis sur un rythme bi-hebdomadaire entre la Direction du Groupe et les délégués syndicaux nationaux. Ces réunions ont ainsi permis d'affronter au mieux le contexte difficile connu, tant en termes de risques sanitaires que de la situation des collaborateurs qui ont dû être placés en activité partielle du fait de l'arrêt ou de la forte réduction de certaines de nos activités pendant la crise. Des réunions entre les représentants du personnel et la direction ont été organisées de la même manière dans chacun de nos contrats.

### 2. L'ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL CHEZ TRANSDEV

Dès juin 2012, un **Comité d'Entreprise Européen** a été mis en place afin d'assurer la meilleure représentation possible des salariés des entreprises du Groupe opérant dans les États membres de l'Union Européenne. Composé de représentants du personnel issus des filiales allemandes, espagnoles, portugaises, néerlandaises, britanniques et françaises, ce Comité d'Entreprise Européen se réunit environ trois fois par an pour échanger sur les sujets portant sur les activités du Groupe au niveau européen. Il est consulté sur les sujets transnationaux qui impactent le Groupe : situation de l'emploi, organisation du Groupe, transferts de production, investissements... Il est également consulté tous les ans sur les orientations stratégiques du Groupe, les plans à long terme et leur suivi. Chaque année, les membres bénéficient de formations.

En juin 2015, un **Comité de Groupe France** a été mis en place pour représenter les salariés des filiales françaises. Composé de 22 représentants du personnel désignés par les organisations syndicales représentatives au niveau du Groupe et choisis parmi les élus des instances de leurs filiales, il se réunit environ 3 fois par an. Il est notamment informé de l'évolution probable des activités, des projets d'investissements, des tendances de l'emploi, de la situation économique, financière et sociale et des comptes consolidés du Groupe et des filiales. Il est aussi systématiquement consulté sur les orientations stratégiques du Groupe et sur toute opération pouvant impacter la situation économique et sociale ou sur l'organisation de Transdev.

En France, chaque filiale dispose d'**institutions représentatives locales** : Comités sociaux et économiques qui ont remplacé les anciens Comités d'entreprise, CHSCT (Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail) et délégués du personnel. Ces Comités, éléments clés du dialogue social au sein du Groupe, permettent l'information et la consultation sur des sujets importants, au plus près du terrain et des problématiques locales.

En outre, en vertu de l'accord de Groupe sur « l'exercice du droit syndical et le dialogue social au sein du Groupe Transdev » conclu en 2015 et amélioré par l'accord de février 2019 visant à pérenniser des relations sociales constructives et à organiser le bon déroulement de l'exercice du droit syndical dans le Groupe, **des délégués syndicaux nationaux et des délégués syndicaux coordinateurs nationaux** ont été mis en place. Des moyens humains et financiers leur ont été attribués.

Enfin, au-delà de ces moyens, l'accord de Groupe de février 2019 a complété l'organisation du dialogue social par la mise en place d'un Comité national de suivi du dialogue social, qui se réunit deux fois par an pour planifier le calendrier des négociations sociales au niveau du Groupe et en assurer le suivi avec les organisations syndicales représentatives. Cet accord a aussi harmonisé le cadre de mise en place des **Comités sociaux et économiques des filiales**, tout en laissant des espaces de négociations aux entités locales adaptables aux contextes locaux.

### Les accords de Groupe en France

La négociation collective est prioritairement positionnée au plus près des problématiques rencontrées sur le terrain. Au-delà de ce dialogue social local, le Groupe s'est saisi d'un certain nombre d'enjeux collectifs pour donner un cadre national au traitement de ces problématiques.

Outre les accords de mise en place du Comité d'Entreprise Européen et du Comité de Groupe France et outre l'accord de Groupe de février 2019 (évoqué ci-dessus) qui institue et organise des moyens du dialogue social, le Groupe a conclu avec ses organisations syndicales représentatives un certain nombre d'accords en France, qui viennent s'ajouter à l'ensemble des accords collectifs d'entreprise conclus par ses filiales au niveau local :

- un accord sur le contrat de génération,
- un accord mettant en place une Commission nationale d'hygiène, de sécurité et des conditions de travail, dont l'objectif est de réduire collectivement les risques d'atteinte à l'intégrité des salariés, en échangeant sur les problématiques et en partageant les bonnes pratiques en matière de santé et de sécurité au travail,
- un accord sur le remboursement des frais de santé,
- un accord mettant en place un Plan d'épargne groupe,
- un accord sur un Plan d'épargne pour la retraite collective.

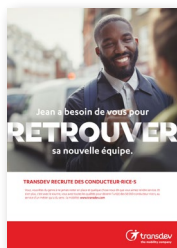
L'ensemble de ces accords et leur déclinaison au niveau des filiales visent à contribuer à la santé, à la sécurité et aux conditions de travail des collaborateurs.

Au-delà de sa vocation à négocier des accords à dimension collective, le dialogue social permet de faire remonter et de traiter le plus tôt et le mieux possible des difficultés d'ordre individuel rencontrées dans les entreprises.

## Notre responsabilité d'employeur sur les territoires

Pour faire de Transdev un employeur de choix, le recrutement repose sur les équipes implantées dans les territoires et une marque employeur forte :

- Notre métier a du sens ;
- Nos collaborateurs sont au cœur de notre organisation ;
- Nous responsabilisons nos équipes ;
- Nous sommes une organisation apprenante ;
- Nous préparons les solutions du futur ;
- Nous sommes une entreprise locale internationale.



### 1. UNE POLITIQUE DE RECRUTEMENT CENTRÉE AUTOUR DES TERRITOIRES ET TOURNÉE VERS L'AVENIR

En dépit des difficultés créées par le contexte de crise, Transdev a conforté sur les territoires son engagement pour l'accès à l'emploi des jeunes, notamment via le renforcement de sa politique de recrutement de jeunes en contrats d'alternance.

En France, profitant de la possibilité offerte aux entreprises depuis 2019 de créer leurs propres Centres de Formation par l'Apprentissage, l'Académie by

Transdev a été lancée en septembre 2020 pour former la nouvelle génération de conducteurs. Avec la création de 5 Centres de Formation des Apprentis (CFA) territoriaux et l'embauche de 90 apprentis entre septembre et décembre 2020, avec plus de 250 apprentis en 2022 puis plus de 500 apprentis par an à partir de 2023, Transdev a fait le choix de se tourner résolument vers l'avenir en ouvrant l'accès aux métiers de la mobilité par la voie de l'apprentissage. En proposant dès 2021 des formations intégrant des dispositifs de préqualification, l'Académie by Transdev s'engage sur chacun de ses territoires vers l'inclusion des publics les plus éloignés de l'emploi.

### Drivers @transdev Priorité au terrain avec le programme Drivers@Transdev.

Transdev est confronté à une pénurie de conducteurs dans le monde entier et à un déséquilibre démographique au sein de la population des conducteurs. En effet, 50 % de nos conducteurs ont plus de 50 ans et prendront leur retraite dans les 10 à 15 prochaines années. Dans le monde entier, les équipes opérationnelles oeuvrent au renforcement de l'attractivité de nos métiers de terrain, innovent en matière de recrutement et développent les conditions de rétention des collaborateurs. Une communauté et une plateforme web ont été créées afin de permettre à chacun de profiter des meilleurs pratiques mises en oeuvre pour progresser en continu sur ces 3 axes.

### 2. LE RECRUTEMENT AU PLUS PRÈS DES BESOINS LOCAUX

Acteur de terrain, Transdev est aussi un employeur de proximité et à ce titre développe des partenariats avec les organismes locaux (formation, écoles, orientation, accompagnement vers l'emploi...) pour favoriser les embauches de collaborateurs déjà implantés sur le territoire.



#### LE COLLECTIF D'ENTREPRISES POUR UNE ÉCONOMIE PLUS INCLUSIVE ET LES PLATEFORMES TERRITORIALES

Créé le 18 décembre 2018, le **Collectif d'Entreprises pour une économie plus inclusive** en France est une initiative volontaire et spontanée qui regroupe des entreprises désireuses de se mettre au service du progrès social et sociétal.

En 2020, le Groupe Transdev a rejoint le Collectif et se mobilise avec les entreprises membres et s'engage autour de :

1. L'accès à l'emploi et la sécurisation des parcours professionnels, notamment des jeunes et des populations les plus précaires ;
2. Le développement des achats inclusifs.

Transdev s'implique en particulier dans le dispositif **Plateforme Territoriale** ; ce dispositif innovant et centré sur les territoires, vise à accélérer les transitions professionnelles et parcours inter-entreprises, souvent à très court terme.

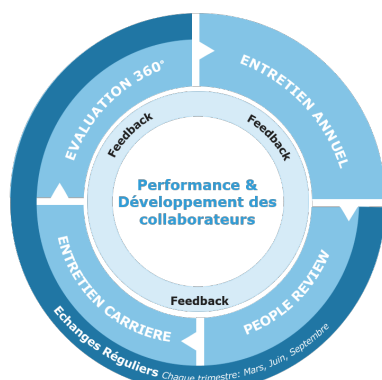
Le Groupe s'engage dans ses pays d'implantation pour permettre aux populations les plus fragiles de bénéficier d'un accès à l'emploi et à la formation.

Au **Pays-Bas**, l'application du retour social sur investissement (ou SROI) dans les marchés publics (achats ou appels d'offres) vise principalement à offrir aux personnes éloignées du marché du travail davantage d'opportunités. Les exigences des collectivités en matière de retour social sont généralement incluses sous la forme d'une obligation contractuelle et la performance des entreprises exploitant les services publics est mesurée grâce à une échelle allant de 1 à 4. En 2020, Transdev a fait son entrée sur cette échelle directement au deuxième niveau et ambitionne d'attendre le plus haut niveau dans les 3 années à venir.

En **Australie**, dans le cadre de notre Réconciliation Plan, Transdev noue des partenariats solides avec des services locaux de l'emploi Aborigène et les leaders de l'industrie pour lutter contre les inégalités auxquelles sont confrontés les Aborigènes et/ou les insulaires du détroit de Torres.

## Le développement des collaborateurs

### 1. LE TALENT MANAGEMENT



Le développement des talents de chacun est un enjeu clé pour la performance du Groupe et l'engagement des collaborateurs. Un processus spécifique en plusieurs étapes est déployé pour assurer le développement des collaborateurs.

L'Entretien Annuel est un moment de dialogue important sur le travail et les réalisations de l'année passée avec le/la manager

direct(e). Il permet de définir les objectifs individuels de l'année à venir et les moyens requis. Il offre en outre la possibilité de mettre à jour les actions de développement du collaborateur.

Une **People Review** a lieu tous les 2 ans afin d'identifier les Talents au sein du Groupe, de partager leurs aspirations et leur potentiel de développement. Elle nourrit les plans de successions dans tous les pays où Transdev est implanté.

L'**Entretien de Carrière**, également tous les 2 ans, est un moment dédié à des échanges autour d'éventuelles opportunités et moyens de développement individuel.

Les **Discussions Continues** avec le manager direct encadrent ce dispositif : elles aident à suivre les objectifs, les réalisations, effectuer les ajustements nécessaires et valider la pertinence des actions de développement prévues.

A partir de 2021, Transdev mettra en place progressivement l'**évaluation 360°**. L'évaluation 360° faite par le manager, l'équipe et les pairs, permettra au collaborateur de préparer l'entretien annuel et de compléter le Plan de Développement Individuel (PDI) avec son/sa manager direct(e). Il a lieu tous les 2 ans et est basé sur les compétences du modèle de management **we@transdev**. A travers **we@transdev**, le Groupe définit les compétences managériales attendues. Il s'agit d'un modèle pragmatique orienté business, que chaque manager doit s'approprier pour lui-même et pour son équipe.

Le Groupe s'engage à ce que chaque collaborateur et collaboratrice ait l'opportunité de bénéficier d'un échange avec son manager, au moins une fois par an, autour de sa performance, ses besoins en développement et aspirations professionnelles.

L'objectif piloté par le Groupe est le % d'entretiens annuels réalisés parmi les top managers et les dirigeants du Groupe (top executive).

En 2020, nous avons progressé de 6%, passant de 83% à 89% d'entretiens réalisés.

### 2. LA MOBILITÉ INTERNATIONALE ET LE DÉVELOPPEMENT DE NOS EXPERTS

Pour répondre aux besoins de compétences de nos opérations, répondre aux attentes de nos clients et prendre en compte les aspirations de carrière de nos collaborateurs en fonction de leurs compétences, le Groupe déploie des politiques et des dispositifs tournés vers l'international.

S'adressant à tous les collaborateurs, qui peuvent avoir l'envie, l'ambition ou la possibilité de faire une carrière internationale, la démarche s'articule autour de trois axes :

#### Gérer la mobilité de nos collaborateurs à l'international en fonction des besoins de l'entreprise et des aspirations individuelles

- Encourager les parcours de carrières à l'international et favoriser ainsi le développement des collaborateurs ;
- Systématiser la prise en compte des souhaits de mobilité internationale des collaborateurs par le management et la communauté RH et ainsi gérer et anticiper les projets individuels de mobilité internationale ;
- Assurer la transparence dans les opportunités d'emploi au sein du Groupe ouvertes à la mobilité internationale pour répondre à l'enjeu évident d'équité des chances et de diversité ;
- Sécuriser notre capacité à mobiliser les talents requis par nos opérations et clients partout dans le monde ;
- Apporter une attention particulière à la continuité de carrière et notamment au retour dans le pays d'origine.

#### Constituer un vivier de jeunes talents à dimension internationale

En 2019, le Groupe a lancé « *On The Launch Pad* ». D'une durée de 18 mois, ce programme offre l'opportunité à une quinzaine de jeunes talents venant de neuf pays différents et à parité hommes/femmes de densifier leur exposition à la dimension internationale du Groupe en vue d'acquérir une vision globale du secteur de la mobilité, de la stratégie et de l'actualité du Groupe. Il propose des « *learning expeditions* » dans les pays d'implantation du Groupe et à distance. Les participants ont bénéficié d'un accompagnement méthodologique à la formalisation d'un projet de carrière afin de mieux appréhender leur avenir au sein du Groupe. La première session s'est achevée en décembre 2020. La seconde sera initiée dans les mois à venir.

- 44 collaborateurs et collaboratrices positionnés à l'international en 2020
- 27 mouvements internationaux effectués en 2020

#### Permettre la mobilisation de nos expertises, où et quand elle est requise

**e.team@transdev** est un dispositif Groupe permettant de cartographier nos experts internes sur 27 filières d'expertise identifiées. Les collaborateurs peuvent se positionner et déclarer leur expertise, puis faire part de leur disponibilité pour contribuer à des projets de support expert ponctuel.

Sélectionnés pour leur expertise et leur volonté de coopération et validés par le référent de la filière, les experts Groupe intègrent la **e.team**, communauté des experts internationaux du Groupe mobilisés pour faire rayonner les solutions de mobilité proposées par Transdev et mettre ces solutions au service de nos clients.

Lancée en Juillet 2018, la **e.team@Transdev** regroupe aujourd'hui **212 experts (+14% par rapport à 2019)** dans plus de **10 pays**.

En 2020, ses membres ont effectué près de **100 missions** de support (**70 en 2019**), principalement à distance mais également sur site, représentant plus de **350 journées-homme**. Ils bénéficient d'actions de développement spécifiques (*e-learning*, langues, *learning expeditions*...), qui représentent à ce jour plus **1 300 heures de formation**.

### 3. LA DÉMARCHE LEARNING

La démarche *Learning* s'articule avec le *Talent Management*. Elle vise à faire évoluer les compétences de la façon la plus adaptée possible, à permettre l'apprentissage continu de nouveaux modes de fonctionnement et à renforcer le partage de la culture d'entreprise.

Au niveau du Groupe et des pays, notre démarche Learning est fondée sur quatre grands piliers :

- Devenir une entreprise apprenante ;
- Promouvoir un management responsable ;
- Encourager un apprentissage autonome ;
- Assurer une intégration réussie.

#### Les programmes du Groupe

Les plans de développement et de Learning sont développés dans chacun des pays du Groupe. Certains programmes sont développés au niveau du Groupe.

**Trans'lead** : programme de développement international destiné aux top managers identifiés lors des People Reviews, Trans'lead prépare les talents du Groupe, en terme de leadership, connaissance du Groupe, de son activité et ses transformations. D'une durée de six mois, le programme est articulé autour de deux séminaires et alterne séquences de formation, visites exploratoires et travaux collectifs sur des projets stratégiques.

**In'Pulse** : afin de faciliter l'intégration des nouveaux managers impliqués dans des projets internationaux, le séminaire In'Pulse propose tous les 6 mois à un groupe d'une vingtaine de participants une vue d'ensemble des enjeux stratégiques du Groupe et un échange privilégié avec ses dirigeants. Déployé initialement en séminaire présentiel de 3 jours, In'Pulse évolue désormais avec un format digital de 5 classes virtuelles dans une même dynamique de partage et de découverte.

**Project Management Training** : ancré dans les principes de management de projet déployés au niveau Groupe, ce programme de formation permet aux chefs de projet basés dans différents pays d'intégrer une démarche commune et d'acquérir les compétences essentielles à la conduite efficace de leurs projets. Il associe formation présentielle, outils de simulation numérique et modules e-learning pour aboutir à un examen de certification Groupe.

**Digital learning** : sous forme de modules soit indépendants soit associés à des dispositifs de formation plus larges, le e-learning est en croissance pour permettre un apprentissage autonome et un accès simplifié à la formation. Il est mis à profit en particulier pour des programmes dédiés à des thématiques clés : santé et sécurité des personnes, lutte contre la corruption, compétences linguistiques, sécurité informatique, bureautique...

Une nouvelle plateforme d'apprentissage « **Moving Digital** » a été créée en 2020 pour permettre à chacun de progresser dans la maîtrise des applications et développer de nouveaux usages qui facilitent le travail et la collaboration à distance.

Notre objectif est de permettre à tous nos salariés de bénéficier au moins une formation par an.

## Diversité, Inclusion et Engagement

### 1. LA POLITIQUE ENGAGEMENT DU GROUPE

Fin 2019, le programme Engagement est devenu une politique Groupe et son déploiement est en cours. Notre objectif est de déployer cette démarche d'engagement tous les 2 ans au maximum dans chaque pays du Groupe. Elle vise à terme à couvrir la totalité des collaborateurs. Cette démarche d'engagement est construite en 3 étapes :

- La mesure de l'engagement à travers une enquête collaborateurs comprenant 5 questions communes à tous les pays ;
- La communication et l'échange sur les résultats à travers des dispositifs de restitution auprès des équipes ;
- La construction d'améliorations et la mise en œuvre de plans d'action avec les équipes concernées.

Nous sommes convaincus que l'écoute des collaborateurs est essentielle pour mettre en œuvre les conditions de la performance. Un collaborateur engagé met son talent et sa motivation au service du succès de l'entreprise, aligné avec les valeurs et les objectifs qu'elle porte, tout en étant reconnu dans son travail. La collaboration et l'engagement contribuent ainsi directement à :

- la performance opérationnelle du Groupe,
- la qualité de service rendu,
- la diminution de l'absentéisme et du turnover.

## Covid-19 impact

#### FOCUS ACTION COVID-19

Les conditions de l'engagement des collaborateurs ont changé cette année. Télétravail, chômage partiel et restructuration de l'organisation du travail au gré des règles sanitaires ont eu de nombreux impacts, qui ont bousculé les habitudes en matière de travail. La crise a donné une nouvelle importance à la protection des collaborateurs et à la détection des risques psychosociaux. Dans un contexte parfois anxiogène, nous veillons à ce que les possibilités de récupération ne soient pas réduites et nous renforçons les ressources que les salariés peuvent mobiliser pour favoriser la coopération ou le soutien managérial.

Nous saluons donc tout particulièrement cette année l'engagement sans faille des collaborateurs du Groupe, qui ont continué à œuvrer pour l'entreprise, les clients et les communautés.

Notre objectif est de couvrir l'ensemble du périmètre du Groupe soit 100% des collaborateurs à horizon 2022.

- Enquêtes d'engagement menées dans 8 pays du Groupe en 2020
- Près de 21 500 collaborateurs interrogés

### 2. NOTRE ENGAGEMENT EN FAVEUR DE LA DIVERSITÉ ET DE L'INCLUSION

En 2020, en raison de la pandémie de la Covid-19, l'enjeu de l'inclusion est encore renforcé pour nos équipes, les communautés que nous servons et la société dans son ensemble. Ces dernières représentent une diversité importante, qui se reflète dans nos réseaux. Il est de notre responsabilité de la transformer en atout en créant une dynamique d'inclusion pour nos équipes de première ligne (conducteurs, mécaniciens, services clients...), des réseaux et des sièges de l'entreprise. Le Programme Diversité et Inclusion lancé fin 2018, devient programme prioritaire en 2020.



### Partager un langage commun

Une communauté multiculturelle d'acteurs de la diversité et de l'inclusion dans tous les pays d'implantation du Groupe se rassemble depuis 2020 pour partager les initiatives et programmes mis en oeuvre dans les pays du Groupe. Les premiers partages nous ont permis de nous accorder sur des définitions de la diversité et de l'inclusion partagées par tous.

Ainsi, pour Transdev, la diversité est l'ensemble des différences que chacun d'entre nous apporte à notre entreprise, qui nous permettent de penser différemment et donc d'innover afin de répondre aux évolutions du marché, voire de les anticiper.

L'inclusion permet à chacun de gérer sa carrière sur la base de ses compétences, de sa motivation et de ses performances, autorise toutes les formes d'expression, à moins que celles-ci n'excluent quelqu'un d'autre (par exemple, la discrimination, le sexisme, le racisme, l'homophobie, les brimades, le harcèlement, etc.) et encourage tous les salariés à être eux-mêmes, à donner le meilleur d'eux-mêmes et à contribuer au succès de l'entreprise, notamment par l'innovation.

### Notre engagement pour la mixité au plus haut niveau de l'entreprise

En 2020, Transdev a atteint un taux de 29% de femmes parmi les 100 premiers managers du Groupe et s'est fixé un nouvel objectif : **50% de femmes parmi les dirigeants du Groupe (top executive) à horizon 2025**.

Cet engagement est soutenu et incarné par le Comité Exécutif du Groupe ; l'ensemble de notre Comité Exécutif, s'est notamment engagé dans une initiative pilote de **mentorat** destiné à des collaboratrices du Groupe entre octobre 2019 et octobre 2020. Ce programme a été un succès et il sera reconduit en 2021. Il sera aussi déployé dans les comités de direction des filiales du Groupe.

### Notre engagement dans tous les pays du Groupe

**Au-delà de cet objectif** quantitatif de mixité parmi les dirigeants du Groupe auquel chacune des filiales de Transdev contribue, dans chacun de nos pays d'implantation, les plans d'actions et initiatives en faveur de la Diversité et de l'Inclusion se déploient autour des enjeux locaux.

Aux **Etats-Unis** est né cette année le Diversity & Inclusion Council, composé de 14 membres représentatifs de la diversité des collaborateurs. Il défend, coordonne, étudie et surveille les actions stratégiques en faveur de la diversité et de l'inclusion.

En **Australie/Nouvelle Zélande**, la feuille de route claire et ambitieuse déployée par Transdev Australasia engage l'entreprise sur 6 priorités : l'orientation sexuelle, le genre, l'âge, l'accessibilité, la multiculturalité et la réconciliation avec les populations autochtones. Des conseils Diversité et Inclusion sont systématiquement mis en place dans chaque unité opérationnelle, composés d'une variété de profils.

Transdev **Australie et Nouvelle-Zélande** a reçu la distinction "Employeur de choix pour l'égalité des sexes" de la WGEA (Workplace Gender Equality Agency) pour la deuxième année consécutive. La certification du WGEA est un programme de reconnaissance des pratiques de pointe qui vont au-delà de la conformité avec la loi sur l'égalité des sexes sur le lieu de travail.

En **France**, Transdev a lancé son programme **Leader au féminin** pour développer un vivier de talents qui occuperont demain des postes-clés (filiales opérationnelles, direction de réseau, réponses à appels d'offres...). L'objectif est de donner envie à des femmes d'intégrer nos filiales opérationnelles et de leur proposer un programme d'accompagnement sur mesure, tout au long de leur intégration.

### Assurer l'égalité des chances

- La mobilité interne et les promotions sont facilitées par notre processus « *People Review* », qui détecte les talents et les récompense sans discrimination ;
- Les dispositifs Groupe pour le développement des talents et des carrières intègrent des objectifs et le suivi d'indicateurs « diversité ». Ainsi le recrutement des Volontariats International en Entreprise (VIE), le *Graduate Program On The Launch Pad*, les programmes d'intégration *In'Pulse* et *Trans'Days*, l'Académie by Transdev, ou bien *Trans'Lead* sont des dispositifs où les enjeux de diversité (homme, femme, origine, filières, métiers) sont des objectifs identifiés et inscrits aux cahiers des charges de ces programmes.

### Célébrer la diversité

Transdev œuvre pour la sensibilisation à la diversité et à l'inclusion via l'animation d'une communauté internationale et le développement de campagnes de communication et de sensibilisation diverses notamment lors de célébrations internationales comme la Journée Internationale des Droits de Femmes, la Journée Internationale des personnes handicapées, la Journée Internationale de la Diversité Culturelle ou encore le Pride Month.

La diversité est aussi célébrée au sein de chaque réseau. En **Suède**, à Umeå, 50 % de la main-d'œuvre est suédoise et l'autre moitié est originaire de 38 pays différents. Pour promouvoir la diversité, les équipes travaillent sur un livret fait par et pour les collaborateurs, afin de mettre en évidence les atouts d'un tel lieu de travail inclusif.



### Notre gouvernance en faveur de plus de diversité et d'inclusion

Le programme Diversité et Inclusion du Groupe est sponsorisé par les membres du Comité Exécutif qui s'engage à perpétuer une culture inclusive au sein du Groupe, fixe les objectifs et conduit le changement. Les équipes du siège donnent toute sa vitalité au programme au travers d'initiatives Groupe en faveur de la diversité et animent une communauté multiculturelle d'acteurs de la diversité et de l'inclusion dans tous les pays d'implantation. Ces derniers bâtissent selon leurs enjeux respectifs leurs propres feuilles de route Diversité et Inclusion, en accord avec les objectifs du Groupe.

### Nos partenariats pour accélérer le changement

Bien plus qu'une problématique d'entreprise, la Diversité et l'Inclusion sont un enjeu de société. C'est pourquoi le Groupe, les filiales et les réseaux font appels à des partenaires variés pour s'assurer du bien-fondé de leurs actions et poursuivre collectivement des ambitions partagées avec d'autres organisations.

En **France**, Transdev est membre du Collectif pour une économie inclusive qui rassemble des entreprises françaises emblématiques dans leur secteur dans une volonté de promouvoir une économie

plus inclusive. Le Groupe participe aux rencontres du Collectif et est engagé dans deux groupes de travail dont un sur l'Emploi et Formation. En **Australie**, Transdev a conclu des partenariats avec des conseils territoriaux dans le cadre de son plan de réconciliation. Ces conseils permettent aux peuples autochtones de s'exprimer sur les questions qui touchent leurs terres, leurs mers et leurs communautés. Au niveau local par exemple, dans la région d'Östergötlan en **Suède**, les équipes ont collaboré avec DHR, une association de personnes handicapées et l'Association nationale des malvoyants, pour se sensibiliser au quotidien des personnes handicapées dans les transports publics.

### Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2019	2020
Taux d'absentéisme	6,1%	7,3%
Taux de rotation du personnel	20,5%	19,3%
Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année	80,2%	70%
Taux d'employés ayant eu un entretien annuel (Top executive & Top managers du Groupe)	83%	89,3%
Taux de déploiement de notre politique d'engagement (nombre de pays ayant déployé la politique sur l'ensemble des pays du Groupe)	38%	59%

La Covid-19 a eu un impact significatif sur nos indicateurs de performance RH. La baisse de l'activité et la situation économique à l'arrêt ont diminué de façon naturelle le nombre de départs, ce qui a entraîné mécaniquement une amélioration du turnover.

Les absences pour maladie ont augmenté de façon significative pendant la période ainsi que les absences pour "autres raisons" (principalement dans les fonctions opérationnelles liées à la peur de la contagion, à l'auto-confinement et à la quarantaine), qui ont entraîné une hausse de l'absentéisme.

Les formations présentiels étant non-viables pendant une grande partie de l'année et les salariés étant à l'arrêt, les indicateurs de formation ont chuté malgré une politique volontariste de maintien des formations.

Notre taux d'employés ayant eu un entretien annuel continue de progresser.

Pour cette deuxième année de déploiement de notre Programme d'Engagement, nous continuons de progresser vers notre objectif de couverture de l'ensemble des pays du Groupe et de ses collaborateurs. Nous pouvons souligner en particulier l'effort de l'Allemagne, du Royaume-Uni, de l'Irlande qui ont lancé l'enquête en 2020, malgré les contraintes imposées par la pandémie.

## Nos réalisations

➤ **MyMobileLearning** - Pour aller plus loin dans l'apprentissage autonome, une nouvelle **application web déployée en 2020**, « **MyMobileLearning** », propose des contenus mobiles innovants au travers de cours mensuels dédiés.

Chaque sujet est présenté par des experts du Groupe et s'appuie sur l'un des piliers suivants, liés à la stratégie et aux objectifs de Transdev : Nouvelles méthodes de travail, Mobilité du futur et Nouvelles technologies.

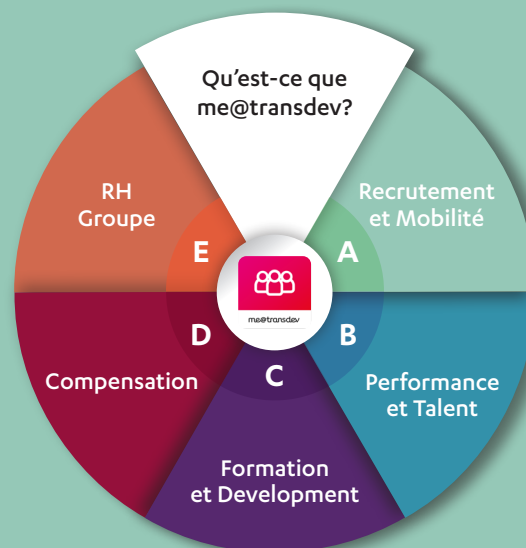
Une pédagogie en 3 étapes (s'inspirer, comprendre, activer ses connaissances) permet d'explorer un nouveau sujet en un mois et de mettre en pratique ses apprentissages au quotidien.

**myMOBILE  
LEARNING**

En octobre, un module **Diversité et Inclusion** a été lancé. Ce dernier invite les collaborateurs à découvrir les biais inconscients et les stéréotypes qui peuvent affecter leurs prises de décision, expose des bonnes pratiques mises en œuvre chez Transdev et propose des manières simples et concrètes de favoriser un environnement de travail inclusif.

Au-delà d'une sensibilisation citoyenne, il s'agit de partager un vocabulaire commun et notre responsabilité commune pour une culture plus inclusive.

➤ **me@transdev** - en 2020, Transdev a déployé son nouvel environnement collaborateur me@transdev pour un parcours collaborateur facilité. L'inclusion est au coeur de me@Transdev.



- A**
- Besoins de recrutement
  - Offres d'emploi
  - Sourcing : tracking des candidatures et des candidats
  - Sélection
  - Recrutement & intégration
  - Vivier de candidats
  - Mobilité interne & internationale
  - E-teams

- B**
- Evaluation 360°
  - Entretien Annuel
  - Discussions Continues
  - People Review
  - Entretien Carrière

- C**
- Offre de formation en ligne et en présentiel
  - Parcours de formation
  - Plan de Développement Individuel

- D**
- Campagne de Revue Salariale
  - Campagne de Revue Bonus

- E**
- Profil collaborateurs et fichiers d'administration
  - Structure de l'Organisation
  - Documentation liée à la carrière des collaborateurs





**7. Transdev,  
engagé dans une  
démarche éthique forte**



# Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

ENJEUX	RISQUES	ODD
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ethique des affaires</li> <li>▪ Management des risques et transparence</li> <li>▪ Partenariats innovants</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Corruption active d'un agent public ou d'une autorité de contrôle, corruption passive privée</li> <li>▪ Trafic d'influence</li> <li>▪ Atteintes aux données personnelles</li> <li>▪ Non respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement</li> <li>▪ Non respect de la liberté d'association</li> <li>▪ Discrimination et harcèlement</li> </ul>	

Transdev a mis en place un code d'éthique basé sur 21 principes et déployé dans toutes ses zones géographiques. Il concerne l'ensemble de ses collaborateurs et managers. Ce code est complété par des dispositifs spécifiques, permettant d'expliquer la vision du Groupe et l'organisation dont il se dote pour la mettre en œuvre.

La revue des risques éthiques et l'analyse de leurs traitements ont conduit le Groupe à compléter sa démarche éthique et à mettre en œuvre un système global de management de l'éthique et de la compliance (« ECMS »).

Ce nouvel ECMS validé en juillet 2019 par le Comité Exécutif puis par le Comité d'audit se développe dans l'ensemble des pays. Il est fondé sur des exigences Groupe, mises en œuvre aux différents niveaux de l'organisation, parmi lesquelles :

- Un réseau de responsables éthique et compliance pays, rattachés fonctionnellement à la Direction des Risques, Ethique et Assurances du Groupe, chargés de déploiement effectif du dispositif ;
- La cartographie des risques de conformité ;
- L'analyse préalable des tiers (KYC – Know Your Counterparties) ;
- La formation et la sensibilisation des acteurs ;
- Le dispositif de signalement éthique.

En effet, l'ECMS intègre l'obligation pour chaque pays de mettre en place un dispositif d'alerte éthique assurant la protection du lanceur d'alerte. Ces alertes font l'objet d'un reporting semestriel au Groupe et, pour certains types d'incidents considérés comme inacceptables pour le Groupe (comme la corruption par exemple, ou l'atteinte à la protection des données personnelles), d'une information immédiate.

Le Groupe met par ailleurs en œuvre un dispositif « alertes et incidents », assurant la remontée immédiate de tout incident grave (humain, environnemental, etc.) pour un traitement approprié.

Alertes et Incidents et Alerte éthique permettent au Groupe Transdev de capter, de traiter et de suivre tout risque extra-financier matérialisé.

Le nouveau monitoring périodique ECMS comporte un exercice d'autoévaluation annuel et des contrôles de premier et second niveau. Mis en place à partir de janvier 2020, il permet au Groupe et à sa gouvernance de faire le point sur l'ensemble des dispositifs éthique et compliance et donc sur son plan de vigilance.

## Notre politique pour le respect des Droits Fondamentaux

Compte tenu de son modèle d'affaires et de la localisation de ses implantations, l'exposition du Groupe Transdev au non-respect des droits de l'homme tel que le travail forcé ou le travail des enfants passe principalement par les tiers avec lesquels il travaille (fournisseurs, sous-traitants, etc.). D'autres sujets tels que le harcèlement, la discrimination ou le non-respect de la liberté d'association peuvent se matérialiser dans l'activité du Groupe.

Le Groupe a formalisé en 2018 une politique de protection des Droits Fondamentaux rappelant ses principes de fonctionnement :

- conditions de travail acceptables,
- heures de travail, salaires, congés acceptables,
- traitement équitable (refus du harcèlement et de la discrimination, respect de la vie privée),
- liberté d'association,
- refus du travail forcé et du travail des enfants,
- impact acceptable de nos opérations sur les communautés locales.

Ces principes, en ligne avec le Code d'éthique du Groupe, sont mis en œuvre par les collaborateurs et managers du Groupe et font l'objet d'une analyse détaillée dans le cadre du processus de validation des projets (développement, acquisition, cession, organisation...) significatifs du Groupe revus par le Comité d'Engagement du Groupe.

### Notre indicateur clé de performance

KPIs	2019	2020
Pourcentage annuel de projets approuvés en Comité d'Engagement Groupe pour lesquels les risques Droits Fondamentaux ont été évalués et traités*	19,5%	61,3%

\* Non respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement (travail forcé et travail des enfants), non respect de la liberté d'association, discrimination, harcèlement

En 2020, la fréquence des revues a progressé, permettant d'atteindre un taux de 61,3%, mais pas encore l'objectif de 100% que Transdev s'est fixé. Il est donc nécessaire de communiquer et d'expliquer en interne la démarche, pour faciliter son appréhension et s'assurer systématiquement en amont de la validation du projet de l'existence et du résultat de l'analyse. Après un an supplémentaire de fonctionnement, il apparaît que l'indicateur est pertinent pour les projets dans des pays nouveaux à risques, mais qu'il pourrait être optimisé dans les pays à risques faibles et/ou dans lequel le Groupe est fortement implanté.

**A noter :** Un grand nombre de projets sont sur un périmètre européen.

## Notre engagement en matière de protection des données personnelles

Le Groupe Transdev gère quotidiennement des dizaines de milliers de collaborateurs et des millions de passagers, ce qui implique la gestion d'importantes quantités de données personnelles, qu'il convient de protéger et de traiter aux mieux dans l'intérêt des différentes parties prenantes.

La mise en place du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été l'occasion pour le Groupe de mettre en place une politique visant à assurer la gestion optimisée et protégée des données personnelles. Au-delà du règlement européen, sept principes ont été établis et permettent d'avoir un langage commun dans l'ensemble des zones géographiques. Ils visent à

## Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

assurer la protection effective des données des personnes concernées et à en optimiser la gestion. Le RGPD est ainsi vu par le Groupe et déployé en interne comme un outil de progrès et non comme une simple contrainte réglementaire.

La démarche « Data Privacy » est portée par un réseau de Data Protection Officers dans les pays européens et doit intégrer à terme des représentants des autres pays, pour avoir l'assurance que les données personnelles sont traitées en cohérence avec les principes Groupe, tels que la minimisation, la fiabilité et la sécurisation, ainsi qu'avec la réglementation locale. En fonction de la taille et de l'organisation des pays, des DPO ou correspondants locaux peuvent être désignés.

Le réseau des DPO pays se réunit périodiquement pour partager ses expériences, bonnes pratiques et difficultés et travailler à l'amélioration du dispositif.

Le déploiement effectif du RGPD fait l'objet d'un suivi, sur la base de 12 critères applicables par entité et par groupes d'entités.

A ce stade, les principaux pays européens ont un DPO et l'application des 12 critères est effective. La coordination avec les pays hors Union Européenne reste un axe d'amélioration.

### Notre indicateur clé de performance

KPIs	2019	2020
Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	N/A	87,5%

En 2020, la quasi-totalité des pays dispose d'un correspondant Data Privacy. Le réseau européen est en place et sera étendu aux autres pays en 2021.

## Notre lutte contre l'évasion fiscale

Afin d'assurer la conformité et le respect des réglementations en vigueur, notre gouvernance fiscale s'articule autour de l'éthique et de la transparence.

### L'éthique fiscale

Le Groupe Transdev est implanté dans 17 pays. Notre contribution fiscale (paiement des impôts) est localisée dans ces pays et respecte les règles fiscales locales et internationales.

Notre implantation a des impacts économiques locaux telle que la création d'emplois. Au-delà de l'impôt sur les sociétés, nous sommes assujettis aux contributions des pays dans lesquels nous sommes implantés : contributions sociales, prélèvements sur salaire, taxes prélevées sur les biens et les services (TVA, GST...), impôts locaux, taxes sur l'électricité et le gasoil et autres taxes locales.

Lorsqu'il exerce des activités dans des États où le taux d'impôt sur les sociétés est inférieur à celui pratiqué en France, le Groupe est à même de justifier qu'il exerce une réelle activité commerciale et qu'il y dispose d'une substance économique.

### La transparence fiscale

Le Groupe entretient une relation professionnelle, de coopération et de confiance avec les autorités fiscales des pays où il est implanté et communique de manière transparente toutes les informations pertinentes dans le respect de ses obligations juridiques et fiscales. À titre d'exemple, Transdev en Australie a obtenu en 2019 au titre des exercices 2015-2018 une excellente appréciation de la part de l'administration fiscale australienne dans le cadre du "Top 1000 Streamlined Assurance Review" notamment en matière de prix de transfert, de gouvernance fiscale, de gestion des risques fiscaux et réconciliation entre le résultat fiscal et comptable. Les sociétés du Groupe s'assurent que les déclarations fiscales et les paiements sont effectués conformément aux réglementations locales en vigueur. Notre

conduite fiscale s'inscrit dans le cadre des évolutions internationales : principes directeurs de l'OCDE, projet Base Erosion and Profit Shifting (BEPS), Directive ATAD (Anti Tax Avoidance Directive) qui s'inscrit dans la lignée du projet BEPS...

### Chaque année, le Groupe prépare et communique les éléments suivants :

- le reporting pays par pays (CBCR) depuis 2016
- les documentations de prix de transfert en conformité avec les administrations fiscales et l'action 13 du projet du BEPS

## Notre lutte contre la corruption

Le Groupe Transdev réalise une large partie de son chiffre d'affaires avec des collectivités publiques, par voie d'appels d'offres. Il est donc naturellement exposé au risque de corruption d'agent public et de trafic d'influence, qui pourrait, à titre d'exemple, dans certains cas, passer par des actions de sponsoring inappropriées.

Le respect de l'ensemble des parties prenantes étant au cœur de l'éthique du Groupe, Transdev a posé le principe de tolérance zéro en matière de corruption et de trafic d'influence. Il a rédigé un code de conduite spécifique, complété lorsque c'est nécessaire ou utile par des procédures adaptées, notamment sur les intermédiaires commerciaux ou le sponsoring et le mécénat.

Le déploiement de la démarche anticorruption s'appuie sur le réseau des correspondants Ethique et Compliance pays et passe par la formation des collaborateurs. Un e-learning est suivi par chaque manager du Groupe. Il rappelle et explique les attentes fortes du Groupe, les procédures en vigueur dont le signalement éthique et la possibilité pour chacun de solliciter le management et des directions fonctionnelles s'il a besoin d'aide, d'information ou d'explication.

Au cours des dernières années, certaines filiales du Groupe ont fait l'objet d'investigations par les autorités administratives ou judiciaires locales. Le Groupe Transdev suit chacun de ces potentiels incidents et coopère systématiquement avec les autorités.

Le Groupe rappelle régulièrement à ses collaborateurs son exigence d'éthique, d'intégrité et l'absolue nécessité de lutter contre toute forme de corruption.

En 2020, la Direction Risques, Ethique et Assurances a aidé chaque pays à actualiser et à approfondir sa cartographie des risques de corruption, avant d'en établir une version consolidée. Des plans d'actions ont été identifiés et élaborés. Leur mise en œuvre permettra de renforcer l'efficacité du dispositif.

### Notre indicateur clé de performance

KPIs	2019	2020
Pourcentage de managers formés à la lutte anti-corruption tous les 3 ans 2018-2019-2020	72%	75%
dont taux de managers formés sur l'année	16%	8%

La formation Managers à la lutte anti-corruption a été lancée en 2018 ; c'est un programme qui se déploie sur un cycle de 3 ans.

Au 31.12.2020, 75% des managers ont été formés dont 8% pour la seule année 2020.



## **8. Le suivi de notre performance extra-financière**



## Note méthodologique

### La méthode d'élaboration du modèle d'affaires

Le modèle d'affaires met en évidence la manière dont nous créons de la valeur et la préservons à long terme grâce à notre offre de services. Il reflète la vision stratégique du Groupe.

Sa formalisation est le résultat d'un travail commun, au niveau du Groupe, entre la Direction Financière et la Direction de la Stratégie et de la Transformation.

### La méthode d'identification des principaux risques extra-financiers

Nous déployons dans l'ensemble du Groupe une politique de gestion des risques globale, visant à l'identification, à l'évaluation et la hiérarchisation des événements négatifs majeurs pouvant l'affecter. En fonction de l'appétence aux risques du Groupe, les événements potentiels sont alors traités, par ordre d'importance, pour les réduire à un niveau acceptable.

Cette méthodologie prend en compte l'ensemble des risques et des activités. Elle s'appuie sur une vision terrain, consolidée, revue et ajustée au niveau Groupe.

Pour l'analyse des risques extra-financiers, ce mode de fonctionnement a été appliqué, avec un niveau de détail supplémentaire et une exigence spécifique. Sur chaque famille de risques (environnement, social, droits fondamentaux...), des scénarios ont été définis, avec les experts concernés du Groupe et de certains pays, en visant l'exhaustivité. Ces scénarios ont été compilés dans une liste partagée avec l'ensemble des contributeurs Groupe à la performance extra-financière pour en assurer la pertinence et la cohérence.

Dans chaque pays du Groupe, tous les scénarios ont été analysés et évalués en impact et en probabilité, en mentionnant le cas échéant les dispositifs de maîtrise en place et les plans d'action complémentaires. Ces analyses ont ensuite été consolidées par la Direction des Risques pour proposer une hiérarchisation par famille de risques. Ces dernières ont été revues et challengées par les experts du Groupe concernés pour donner les risques de chaque famille. L'ensemble de cette analyse a enfin été présentée au Comité Exécutif pour revue finale.

En 2020, une actualisation de la cartographie des risques extra-financiers a été réalisée. Compte tenu de la sollicitation des équipes pour répondre à la crise de la Covid-19, cette mise à jour a été simplifiée. Tous les scénarios n'ont pas été revus, mais chaque pays a actualisé sa cartographie générale sur la base de l'impact de la pandémie.

De plus, concernant les risques de corruption, un exercice spécifique par pays a été réalisé, sur la base de l'analyse des processus.

### Le périmètre de reporting

Le périmètre de consolidation des informations extra-financières est identique au périmètre retenu pour l'établissement des états financiers consolidés. Ces informations extra-financières sont ensuite consolidées selon la méthode d'intégration de la société dans le périmètre de consolidation du Groupe :

- les données extra-financières des sociétés intégrées globalement sont retenues en totalité pour leur période d'intégration en consolidation ;
- les données extra-financières des activités conjointes ne sont prises en compte qu'à hauteur du taux d'intégration pour leur période d'intégration ;

- les données extra-financières des sociétés mises en équivalence (co-entreprises et entreprises associées) ne sont pas retenues.

Les entités incluses dans le périmètre environnemental sont les entités en intégration globale ou proportionnelle ayant une activité de transport non sous-traitée. Les entités juridiques ayant été cédées ou acquises au cours de l'année de l'exercice considéré sont également exclues.

Le périmètre environnemental n'inclut pas les données flottes et émissions de la Finlande.

### Méthodologie de reporting

Chaque direction est en charge de ses indicateurs et la direction RSE centralise les indicateurs afin de les intégrer dans la DPEF.

Nous utilisons deux méthodes de collecte et consolidation des informations :

- Elles peuvent être gérées par des sites puis consolidées par exemple pour les indicateurs RH, environnement, santé/sécurité et sûreté ;
- Elles peuvent être directement gérées en central comme c'est le cas par exemple pour les indicateurs achats ou éthique.

Les facteurs d'émission GES liés aux consommations d'électricité par pays, gazole routier, gazole ferroviaire, Diesel Maritime Léger, Diesel Maritime Lourd, Gaz Naturel Véhicule, Gaz Pétrole Liquéfié et Essence, sont issus de la Base Carbone GHG Protocole.

En 2019, les protocoles de reporting des émissions GES sont passés du protocole ADEME au protocole GHG (le protocole GHG a été actualisé en 2020). Par ailleurs, les protocoles de reporting des polluants sont passés des données métiers aux données ADEME, selon l'étude « Panorama et évaluation des différentes filières d'autobus urbains » pour les euros II à VI.

Les facteurs d'émissions des motorisations Euro 0 et Euro I correspondent aux données de l'Euroll.

Définition :

- La flotte propre comprend l'ensemble des véhicules Euro VI, hybrides, GNC Biogaz, Electrique, Biodiesel, Hydrogène.

La notion de flotte alternative exclut tous les véhicules fonctionnant avec de l'énergie fossile (y compris les Euro VI). Transdev a renouvelé ses engagements environnementaux en 2020 et prévoit une augmentation de sa flotte alternative de 50% en 2030.

Les indicateurs suivants ont été développés ou ont évolué en 2020 en lien avec le déploiement des politiques Transdev :

#### Achats

- Taux de contrats cadres > 1M€, intégrant la charte fournisseurs (périmètre Groupe).

#### Sûreté

- L'indicateur Nombre d'agressions physiques de passagers /million de km sera déployé à partir de 2021 ;
- L'indicateur Part de pays couverts par un référent sûreté national est défini, il est publié en 2020.

#### Data Privacy

- Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé ;
- Le taux de collaborateurs formés au risque de protection des données personnelles sera renseigné sur l'exercice 2021.

## Les contrôles mis en place dans nos dispositifs pour le reporting social, environnemental et sécurité

Des référentiels de définition sont, chaque année, partagés avec le réseau des contributeurs et les évolutions éventuelles en introduction auprès de nos contributeurs sont réalisées dans des échanges amont au lancement des campagnes de reporting afin de garantir au maximum la bonne compréhension des données attendues et la fiabilité de ces informations.

La qualité de l'information extra-financière est une priorité pour le Groupe et mobilise à ce titre les équipes engagées dans l'amélioration continue des données. Dans tous les pays, des démarches d'optimisation sont déployées en activant tous les leviers disponibles sur la chaîne de production de l'information : exhaustivité et fiabilité des sources de données, architectures modernisées de collecte, valorisation et restitution de l'information, mise en cohérence des données au niveau du Groupe.

## La lutte contre le gaspillage alimentaire, la précarité alimentaire, le bien-être animal et le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable

À la date du présent document, nous n'avons pas connaissance d'actions pour la lutte contre le gaspillage alimentaire, la précarité alimentaire ou l'amélioration du bien-être animal. Nous sommes conscients que ces thématiques sont primordiales mais elles ne concernent pas notre secteur d'activité.

Nous luttons pour le respect d'une alimentation responsable, équitable et durable à travers nos accords avec notre prestataire de restauration inter-entreprise qui :

- propose aux consommateurs des choix de vie sains et les encourage à les suivre,
- promeut le développement local et les pratiques commerciales équitables, inclusives et durables,
- achète de manière responsable et fournit des services de gestion qui réduisent les émissions de carbone.

Les informations contenues dans le présent document répondent aux exigences issues de l'Ordonnance numéro 2017-1180 et du décret d'application numéro 2017-1265 ayant transposé la Directive 2014/95/UE du Parlement Européen et du Conseil du 22 octobre 2014, relative à la publication d'informations non financières.

Le présent document constitue une annexe au rapport de gestion du Groupe Transdev.



## Le suivi de notre performance extra-financière

Axes	KPIs	Résultats 2019	Résultats 2020	Objectifs	Tendances
Environnement	Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice	1,6%	2,3%	Décroissance par rapport à N-1	↘
	Taux de flotte à basse émission	45,2%	54%	Atteindre +50% de flotte alternative d'ici 2030	↗
	Emissions de GES kg/100 km parcourus	85,6	84,9	Atteindre -30% d'ici 2030	↗
	Emissions de polluants g/100 km parcourus	CO : 64,0 Nox 1099,1 PM : 6,9 HC : 19,8	CO : 50 Nox : 954,6 PM : 5,3 HC : 13,4	Décroissance par rapport à N-1	↗
Achats	Taux de contrats-cadres > 1M€ intégrant la Charte fournisseurs	N/A*	78%	100%	
Sécurité	Taux de fréquence des accidents du travail	22,22	18,06	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux de gravité des accidents du travail	1,68	1,63	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux d'accidents majeurs	0,03	0,02	Décroissance par rapport à N-1	↗
Sûreté	Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression	2,27	2,07	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression	0,06	0,38	Décroissance par rapport à N-1	↘
	Part des pays couverts par un référent sûreté national par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	N/A*	100%	100%	
RH	Taux d'absentéisme	6,1%	7,3%	Décroissance par rapport à N-1	↘
	Taux de rotation du personnel	20,5%	19,3%	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année	80,2%	70%	80% des salariés	↘
	Taux d'employés ayant eu un entretien annuel	83%	89,3%	100% (population managers)	↗
	Taux de déploiement de notre politique Engagement	38%	59%	100% (d'ici 2022)	↗
Droits fondamentaux	% annuel de projets approuvés en Comité d'Engagement Groupe pour lesquels les risques Droits Fondamentaux ont été évalués et traités	19,5%	61,3%	100%	↗
Protection des données personnelles	Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	N/A*	87,5%	100%	
Lutte anti-corruption	Pourcentage de managers formés à la lutte anti-corruption tous les 3 ans (cumul 2018-2019)	72%	75%	100% (tous les 3 ans)	↗
	dont taux de managers formés en 2020	16%	8%		

\* N/A : ce KPI n'était pas publié en 2019



# Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies

ODD	Initiatives/Engagements pris par Transdev
<b>1 PAS DE PAUVRETE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev recrute sur tous les territoires qu'il dessert et contribue à l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi.</li> <li>Transdev s'engage pour des initiatives en faveur de l'inclusion sociale et de la réduction des inégalités d'accès au transport.</li> </ul>
<b>3 BONNE SANTE ET BIEN-ETRE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Sécurité et une politique Sûreté dans l'ensemble de ses pays d'implantation.</li> </ul>
<b>5 EGALITE ENTRE LES SEXES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique pour le respect des Droits Fondamentaux.</li> <li>Transdev s'engage en matière de diversité et d'inclusion à travers son programme Groupe Diversité et Inclusion.</li> </ul>
<b>7 ENERGIE PROPRE ET D'UN COUT ABORDABLE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Environnement et une politique Achats Responsables.</li> <li>Transdev développe aux côtés des collectivités locales des solutions de mobilité autour de l'utilisation d'énergies vertes (gaz naturel pour véhicules (GNV), bus hybrides, électriques ou à hydrogène).</li> <li>Transdev développe des solutions pour faciliter les échanges intermodaux Mobility as a Service (MaaS).</li> </ul>
<b>8 TRAVAIL DECENT ET CROISSANCE ECONOMIQUE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Sécurité et une politique Sûreté.</li> <li>Transdev déploie une politique pour le respect des Droits Fondamentaux et un plan de vigilance.</li> <li>Transdev favorise l'inclusion sociale et économique en collaborant avec des acteurs locaux.</li> <li>Transdev déploie un Système de Management de l'Ethique et de la Compliance.</li> <li>Transdev déploie une politique Achats Responsables.</li> </ul>
<b>9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie un Système de Management Environnemental.</li> <li>Transdev développe des solutions de mobilité propres, autonomes et électriques.</li> </ul>
<b>10 INEGALITES REDUITES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev développe des solutions de mobilité intégrées et inclusives.</li> <li>Transdev s'engage en faveur du lien social à travers la Fondation Transdev.</li> <li>Transdev développe des programmes Learning pour le développement de ses collaborateurs.</li> <li>Transdev déploie un programme Diversité et Inclusion.</li> <li>Transdev déploie un Système de Management de l'Ethique et de la Compliance et une politique pour le respect des Droits Fondamentaux.</li> </ul>
<b>11 VILLES ET COMMUNAUTES DURABLES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Environnement et une politique Sûreté.</li> <li>Transdev déploie des solutions de mobilité propres, autonomes et électriques.</li> <li>Transdev fournit des solutions efficaces et partagées à la demande.</li> <li>Transdev déploie une politique Achats Responsables.</li> </ul>
<b>12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Environnement et une politique Achats Responsables.</li> </ul>
<b>13 MESURES RELATIVES A LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie une politique Environnement et s'engage pour une mobilité plus écologique et plus propre.</li> </ul>
<b>16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev déploie un système de Management de l'Ethique et de la Compliance et une politique pour le respect des Droits Fondamentaux.</li> </ul>
<b>17 PARTENARIATS POUR LA REALISATION DES OBJECTIFS</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Transdev s'engage en faveur du lien social à travers la Fondation Transdev et développe des partenariats locaux sur les territoires desservis.</li> <li>Transdev applique une charte d'éthique et déploie une politique ECMS.</li> </ul>

# Table de concordance « GC Advanced »

IMPLANter LES 10 PRINCIPES DANS LA STRATÉGIE ET LES OPÉRATIONS		
La COP décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles	« Transdev, un groupe responsable » « Le pilotage de notre performance extra-financière »	Page 11 Page 13
La COP décrit la mise en œuvre dans la chaîne de valeur Politiques et procédures fiables concernant les Droits de l'Homme	« Transdev, engagé dans une démarche éthique forte »	Page 36
POLITIQUES ET PROCÉDURES FIALES CONCERNANT LES DROITS DE L'HOMME		
La COP décrit des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des Droits de l'Homme	« Le tableau de bord RSE » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 36 Page 43
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des Droits de l'Homme	« Le tableau de bord RSE » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte »	Page 14 Page 36
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux droits de l'Homme	« Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Note méthodologique » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 36 Page 40 Page 42
POLITIQUES ET PROCÉDURES FIALES CONCERNANT LES NORMES DU TRAVAIL		
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine des normes du travail	« Le tableau de bord RSE » « Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe » « Diversité, Inclusion et Engagement » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 29 Page 33 Page 43
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs au travail	« Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe » « Le développement des collaborateurs »	Page 29 Page 30
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés aux normes du travail	« Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe » « Note méthodologique » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 29 Page 40 Page 42
POLITIQUES ET PROCÉDURES FIALES CONCERNANT LA PROTECTION DE L'ENVIRONNEMENT		
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine du respect de l'environnement	« Le tableau de bord RSE » « Nos engagements et nos leviers face aux défis climatiques » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 17 Page 43
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement	« La formalisation de notre engagement au cœur de la politique Environnement du Groupe »	Page 18
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	« Notre engagement environnemental » « Note méthodologique » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 16 Page 40 Page 42
POLITIQUES ET PROCÉDURES FIALES CONCERNANT LA LUTTE CONTRE LA CORRUPTION		
La COP formule des engagements, stratégies ou politiques précis dans le domaine de l'anti-corruption	« Le tableau de bord RSE » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Notre lutte contre la corruption » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 36 Page 38 Page 43
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la lutte contre la corruption	« Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Notre lutte contre la corruption »	Page 36 Page 38
La COP décrit les mécanismes de contrôle et d'évaluation en place pour l'intégration des principes liés à l'anti-corruption	« Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Note méthodologique » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 36 Page 40 Page 42
AGIR POUR SOUTENIR LES OBJECTIFS PLUS LARGES DES NATIONS UNIES		
La COP décrit les contributions du cœur de métier aux objectifs et problématiques plus larges de l'ONU	« Le pilotage de notre performance extra-financière » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 13 Page 43
La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	« Une fondation pour soutenir les initiatives locales »	Page 22
La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique	« Transdev, partenaire économique et social des territoires »	Page 20
La COP décrit des partenariats et une action collective	« Un engagement RSE historique » « Notre rôle structurant pour le développement des territoires » « Notre engagement en faveur de la diversité et de l'inclusion »	Page 12 Page 22 Page 33
GOUVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RESPONSABILITÉ		
La COP décrit l'engagement du Président et de la direction	« Transdev, la résilience d'un groupe mondial à l'épreuve de la pandémie »	Page 3
La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance		
La COP décrit l'implication des parties prenantes	« Les attentes des parties prenantes » « Échanger et dialoguer »	Page 12 Page 12



## 9. Le plan de vigilance



# Le plan de vigilance

*Conformément à la loi n° 2017-399 du 27 mars 2017 relative au devoir de vigilance des sociétés mères et des entreprises donneuses d'ordre, Transdev Group a établi et met en oeuvre un plan comportant les mesures de vigilance raisonnable propres à identifier les risques et à prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant de ses activités et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens du II de l'article L. 233-16 du code de commerce, directement ou indirectement, ainsi que des activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie, lorsque ces activités sont rattachées à cette relation.*

Cette démarche s'appuie sur :

1. Un processus d'identification, analyse et hiérarchisation des risques
2. Des procédures d'évaluation établies, au regard de la cartographie des risques
  - 2.1 Evaluation des filiales
  - 2.2 Evaluation des sous-traitants et fournisseurs
3. Des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves
  - 3.1 Un cadre de règles structurantes
  - 3.2 Une gouvernance responsable et responsabilisée
  - 3.3 Des actions concrètes de prévention et suivi
4. Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques
5. Un dispositif de suivi des mesures mises en oeuvre et d'évaluation de leur efficacité
  - 5.1 Risques et Compliance
  - 5.2 Performance extra-financière
6. Compte rendu de mise en oeuvre

Le présent document constitue une annexe au rapport de gestion de Transdev Group.

## 1. Un processus d'identification, analyse et hiérarchisation des risques

Les principaux risques du Groupe concernant le devoir de vigilance concernent :

- La lutte contre le changement climatique, la réduction des pollutions et la transition énergétique ;
- La santé, sécurité et sûreté des passagers et collaborateurs (prévention des accidents graves de bus et de train, des accidents sur le lieu de travail, des incivilités et des violences dans les transports publics, des attaques terroristes et armées et des agressions de collaborateurs ou passagers) ;
- Les achats responsables et durables ;
- Les Droits Fondamentaux (lutte contre les risques de violation des droits fondamentaux, dont le harcèlement et les discriminations) ;
- L'éthique des affaires (lutte contre toute forme de corruption, de trafic d'influence, de blanchiment ou de financement du terrorisme).

La méthodologie de cartographie utilisée est décrite dans le chapitre 8 de la déclaration de performance extra-financière et de plus amples détails sont fournis au chapitre « Note méthodologique » du même document.

## 2. Des procédures d'évaluation établies au regard de la cartographie des risques

### 1. EVALUATION DES FILIALES

Les risques du plan de vigilance ont été évalués pour chaque pays, dans une approche « bottom-up ». La méthodologie construite et utilisée permet à chaque pays de déployer cette analyse dans ses filiales.

Les indicateurs de performance Groupe mentionnés dans la déclaration de performance extra-financière sont déployés dans les différentes entités, pour permettre à chaque entité de connaître sa performance et son évolution dans le temps et pour les besoins du reporting.

### 2. EVALUATIONS DES SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS

L'évaluation et ses résultats sont détaillés dans le chapitre « Transdev, partenaire économique et social des territoires » de la déclaration de performance extra-financière.

## 3. Des actions adaptées d'atténuation des risques ou de prévention des atteintes graves

### 1. UN CADRE DE RÈGLES STRUCTURANTES

Transdev s'est doté de politiques, de procédures et de codes de conduite contraignants pour ses parties prenantes (employés, sous-traitants, fournisseurs, consultants, prestataires de services...). Parmi les thématiques abordées par le Devoir de vigilance et faisant l'objet desdites politiques et procédures :

- Politique Sécurité ;
- Politique Environnement Groupe ;
- Politique et Code de conduite anti-corruption ;
- Système de Management de l'Éthique et de la Compliance, intégrant le code de conduite anticorruption ;
- Procédure Groupe Parrainage Mécénat Sponsoring ;
- Procédure nomination des mandataires sociaux ;
- Procédure intermédiaires commerciaux prestataires lobbyistes ;
- Politique Risques ;
- Procédure Gestion de crise, Procédure Alerte incidents ;
- Code éthique ;
- Procédure Achats et Charte fournisseurs ;
- Charte du contrôle interne.

Ces Politiques, Procédures et Codes font l'objet d'une approbation du Comité Exécutif et d'une diffusion à l'ensemble des employés. Par ailleurs, elles font l'objet, lorsque c'est pertinent, d'une communication aux parties prenantes du Groupe auxquelles il est demandé de s'engager à les respecter. Elles sont régulièrement revues et adaptées selon le même processus d'approbation.

### 2. UNE GOUVERNANCE RESPONSABLE ET RESPONSABILISÉE

Le Groupe a mis en place une chaîne de délégations de pouvoirs et de signatures définissant et limitant les pouvoirs des bénéficiaires et leur rappelant l'obligation de respecter et de prendre des mesures raisonnables et nécessaires pour que leurs équipes soient familiarisées et respectent, dans tous leurs aspects, les lois et réglementations relatives à la prévention du terrorisme et du crime organisé, au blanchiment d'argent ainsi que les procédures, politiques et codes adoptés par la société et notamment :

- Sécurité ;
- Corruption, trafic influence et autres conflits d'intérêts ;
- Blanchiment d'argent et financement du terrorisme ;
- Droits Fondamentaux ;
- Pratiques anti-concurrentielles ;
- Environnement.

Il dispose par ailleurs d'une procédure d'examen des projets de développements et d'opérations pour revue et décision par les Comités d'Engagement Pays, Groupe et un Comité d'Investissements, en charge d'examiner lesdits projets et opérations selon des critères définis par le Groupe et qui intègre les enjeux objets du présent plan de vigilance et des plans de mitigation ou d'actions en cas de risques spécifiquement identifiés. Ces Comités sont présidés par le Manager responsable du périmètre considéré.

Les Comités d'Engagement Groupe sont gérés par la Direction des Risques, Ethique et Assurances.

### 3. DES ACTIONS CONCRÈTES DE PRÉVENTION ET SUIVI

Outre des réglementations internes et une gouvernance attentive, le Groupe a mis en place des actions de traitement des risques (Systèmes de management Sûreté, Sécurité, Environnement, Formation, Audits, Enquêtes) plus amplement détaillées dans les chapitres 3 à 7 de la déclaration de performance extra-financière.

## 4. Un mécanisme d'alerte et de recueil des signalements relatifs à l'existence ou à la réalisation des risques

Le Groupe dispose d'une procédure de gestion des alertes et des incidents permettant de faire remonter rapidement les informations sur les risques avérés significatifs et de s'assurer de leur traitement, que ce soit avec l'organisation courante ou avec un dispositif de gestion de crise.

Le système, piloté par la Direction des Risques, Ethique et Assurances, fonctionne grâce à une astreinte, 7 jours sur 7, 24 heures sur 24.

Par ailleurs, plusieurs reportings fonctionnels permettent de faire remonter périodiquement les incidents par nature (Santé & Sécurité, Sûreté, Environnement, Fraudes...).

Un croisement d'informations est réalisé périodiquement, entre la Direction des Risques et les Directions fonctionnelles concernées, pour s'assurer de la cohérence des informations, du traitement et du suivi des incidents.

Enfin, une procédure d'alerte éthique est mise en œuvre dans les pays. Elle consiste, pour un collaborateur à signaler de bonne foi et de manière désintéressée une non-conformité grave ou mise en danger dont il a

personnellement connaissance, en matière : comptable, financière, bancaire, de corruption, de trafic d'influence ou de blanchiment, de pratiques anticoncurrentielles, de discrimination, de harcèlement et plus généralement de respect des droits fondamentaux de santé et d'intégrité physique ou mentale de toute personne concernée par notre activité, de protection de l'environnement et de la biodiversité.

Ce processus, piloté par la Direction Risques, Ethique et Assurances, fonctionne dans le respect de la protection des droits des personnes concernées. L'existence du système d'alerte a fait l'objet d'une information interne.

Le Groupe a par ailleurs mis en place une adresse mail dédiée "ethics@transdev.com" pour que chaque collaborateur puisse interroger la Direction Risques, Ethique et Assurances en cas de doute ou de besoin d'assistance.

## 5. Un dispositif de suivi des mesures mises en œuvre et d'évaluation de leur efficacité

### 1. RISQUES ET COMPLIANCE

Semestriellement, le Comité Exécutif réuni en formation de Comité des Risques, fait le point sur la gestion des risques et de la conformité dans le Groupe, les réalisations, les actions en cours et leurs résultats et décide des actions complémentaires à mener.

Les éléments nécessaires à cette revue sont préparés par la Direction des Risques avec les pays, les Directions fonctionnelles et les membres du Comité Exécutif.

Un travail préparatoire spécifique est mené sur les sujets liés à l'éthique et à la conformité. Semestriellement, les informations sur la mise en œuvre de ce dispositif font l'objet d'un reporting par les représentants des pays. Les contributions sont consolidées dans le rapport au Comité Éthique et Compliance. Les analyses et propositions de ce dernier sont intégrées au rapport semestriel sur les risques.

Le Comité d'Audit examine également annuellement la revue des risques et de la compliance présentée par la Direction Risques, Ethique et Assurances, les plans de mission des Directions de l'Audit Interne et du Contrôle Interne Financier et les rapports de ces dernières sur leurs audits, leurs recommandations, le suivi du déploiement des plans et des mesures prises.

### 2. PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

Le rapport et ses conclusions sont examinés annuellement par le Comité d'Audit.

## 6. Compte rendu de mise en œuvre

Au cours de l'année 2020, le Groupe a avancé sur les différentes composantes du plan de vigilance, notamment :

- La réalisation d'une cartographie détaillée des risques de corruption Pays ;
- L'actualisation de la Procédure sur les intermédiaires commerciaux ;
- La réalisation de contrôles de 1<sup>er</sup> et de 2<sup>nd</sup> niveau sur les exigences Groupe en matière d'éthique et de compliance.

Ces avancées contribuent à l'amélioration de la maîtrise des risques et au renforcement de la mise en œuvre effective du plan, sur l'ensemble du périmètre d'activité.

# Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion

EXERCICE CLOS LE 31 DECEMBRE 2020

Aux actionnaires,

En notre qualité d'organisme tiers indépendant, membre du réseau Mazars, commissaire aux comptes de la société Transdev Group SA, accrédité par le COFRAC Inspection sous le numéro 3-1058 (portée d'accréditation disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)), nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion, en application des dispositions légales et réglementaires des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

## Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration d'établir une Déclaration conforme aux dispositions légales et réglementaires, incluant une présentation du modèle d'affaires, une description des principaux risques extra financiers, une présentation des politiques appliquées au regard de ces risques ainsi que les résultats de ces politiques, incluant des indicateurs clés de performance.

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de la société, (ci-après le « Référentiel ») dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

## Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11-3 du code de commerce et le code de déontologie de la profession. Par ailleurs, nous avons mis en place un système de contrôle qualité qui comprend des politiques et des procédures documentées visant à assurer le respect des textes légaux et réglementaires applicables, des règles déontologiques et de la doctrine professionnelle.

## Responsabilité de l'Organisme Tiers Indépendant

Il nous appartient, sur la base de nos travaux, de formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur :

- la conformité de la Déclaration aux dispositions prévues à l'article R. 225-105 du code de commerce ;
- la sincérité des informations fournies en application du 3° du I et du II de l'article R. 225 105 du code de commerce, à savoir les résultats des politiques, incluant des indicateurs clés de performance, et les actions, relatifs aux principaux risques, ci-après les « Informations ».

Il ne nous appartient pas en revanche de nous prononcer sur le respect par la société des autres dispositions légales et réglementaires applicables, notamment, en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ni sur la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

## Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225 1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention et à la norme internationale ISAE 3000<sup>1</sup>:

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225 102 1 en matière sociale et environnementale ainsi que les informations prévues au deuxième alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2<sup>ème</sup> alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

<sup>1</sup> ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information



- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;
- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :
  - apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés, et
  - corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe 1. Pour certains risques (mauvaise planification des compétences, lutte contre la corruption, non-respect des droits humains dans la chaîne d'approvisionnement, atteinte aux données personnelles, agression des collaborateurs et des passagers), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités<sup>2</sup> ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;
- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;
- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe 1, nous avons mis en œuvre :
  - des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;
  - des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices et couvrent entre 29 et 100% des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;
- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

Nous estimons que les travaux que nous avons menés en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

## Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre Novembre 2020 et Février 2021 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment la Direction RSE, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Environnement, la Direction Sécurité, la Direction des Risques, de l'Ethique et des Assurances.

## Conclusion

Sur la base de nos travaux, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extra-financière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

L'organisme tiers indépendant  
Mazars SAS

Paris La Défense, le 9 mars 2021

Charles DESVERNOIS  
Associé

Edwige REY  
Associée RSE & Développement Durable

<sup>2</sup> Transdev France, Transdev Le Havre (LiA)

# ANNEXE 1

## INFORMATIONS CONSIDEREES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Politique liée à la protection des données personnelles
- Dispositif « back on track » de réponse à la pandémie

### Indicateurs quantitatifs incluant les indicateurs clés de performance

#### *Indicateurs sociaux :*

Taux d'absentéisme ; Taux de rotation du personnel ; Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année ; Taux d'employés ayant eu un entretien annuel.

#### *Indicateurs santé-sécurité :*

Taux de fréquence des accidents du travail ; Taux de gravité des accidents du travail ; Taux d'accidents majeurs.

#### *Indicateurs sûreté :*

Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression ; Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression ; Part des pays couverts par un référent sûreté national par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé.

#### *Indicateurs environnementaux :*

Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice ; Taux de flotte à basse émission ; Emissions de polluants / 100 km parcourus ; Emissions de GES / 100 km parcourus.

#### *Indicateurs achats :*

Pourcentage de contrats-cadres > 1M€ intégrant la charte fournisseurs.

#### *Indicateur corruption :*

Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption chaque 3 ans.

#### *Indicateur droits de l'Homme :*

Pourcentage annuel de projets approuvés en Comité d'Engagement Groupe pour lesquels les risques Droits de l'homme ont été évalués et traités.

#### *Indicateur protection des données personnelles :*

Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé.