

Déclaration de performance extra-financière



au 31 décembre 2021

Sommaire

I. Transdev, la force d'un groupe mondial au service des collectivités territoriales	3
Création de valeur	5
Notre modèle d'affaires	7
II. Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes	11
La trajectoire RSE du Groupe	12
Les principaux enjeux extra-financiers du Groupe	13
Le pilotage de notre performance extra-financière	14
III. Notre engagement environnemental	16
Une mobilisation pour le climat à toutes les échelles	17
La politique environnementale du Groupe	19
Notre expertise au service de la transformation verte	19
IV. Nos priorités : la Santé, la Sécurité et la Sûreté de tous	21
Notre politique Santé et Sécurité	22
Notre politique Sûreté	24
V. Notre engagement au service du développement des territoires	26
Promouvoir le transport public et regagner la confiance des passagers	27
Soutenir la transition juste dans les territoires	28
Notre politique Achats Responsables	29
VI. Au coeur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe	30
Au coeur de notre responsabilité d'employeur : le dialogue social	31
Au coeur de nos enjeux, l'attraction et la rétention des talents	32
Diversité, Inclusion et Engagement	33
VII. Transdev, engagé dans une démarche éthique forte	35
Le respect des droits fondamentaux et le protection des données personnelles	36
Notre lutte contre l'évasion fiscale	37
Notre lutte contre la corruption	37
VIII. Le suivi de la performance extra-financière	38
Note méthodologique	39
Tableau de suivi de notre performance extra-financière	41
Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies	42
Table de concordance « GC Advanced »	43
IX. Le plan de vigilance	44
Rapport de l'organisme tiers indépendant sur la déclaration consolidée de performance extra-financière figurant dans le rapport de gestion	47



I. Transdev, la force d'un groupe mondial au service des collectivités territoriales

Transdev, la force d'un groupe mondial au service des collectivités territoriales

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. » C'est notre raison d'être qui est notre boussole et qui guide nos décisions au quotidien, au service des collectivités territoriales et de nos passagers.

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, aux loisirs... et contribue grandement à la qualité de vie et à l'attractivité des territoires. C'est encore plus vrai pour les habitants des zones peu denses, rurales ou périurbaines où vit aujourd'hui une part croissante des populations, dans les 18 pays où Transdev est présent.

Transdev s'est particulièrement investi – et continue d'accélérer – 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 en faveur d'un mix énergétique (biogaz, électrique, hydrogène) 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.

En 2021, nous avons ensemble accompli beaucoup, notamment via la reprise de nos activités dans tous nos pays mais surtout grâce à l'engagement de toutes nos équipes dans les réseaux, et ce malgré la poursuite des effets de la pandémie. Ainsi, nous avons pu compenser en partie les pertes de recettes et renégocier de nombreux contrats avec nos clients pour les adapter aux nouvelles circonstances et besoins. Partout, nous avons remporté de nouveaux succès dans tous nos métiers et notamment en Allemagne, en Australie, aux États-Unis, en France, en Nouvelle-Zélande, aux Pays-Bas, en Suède...

Les transports publics et ferroviaires 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. Les transports publics et la mobilité du quotidien doivent ainsi être la colonne vertébrale de la relance économique, écologique et solidaire, nécessaire à la poursuite de la reprise des économies fortement affectées par la persistance de la crise pandémique.

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 81 715 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.



« En 2021, nous avons poursuivi partout dans le monde le déploiement de nos solutions de mobilité basses émissions et zéro émission, et nous avons accéléré dans nos activités ferroviaires, notamment en France avec le gain de la ligne régionale Marseille – Nice, nous positionnant comme un acteur majeur dans le renouveau des trains du quotidien. »

Thierry Mallet, Président-Directeur Général

Atouts

Une stratégie
au service des
territoires
Moving You

Des équipes
engagées partout
dans le monde

Un écosystème
de partenaires, une
dynamique sociale
et territoriale

Un modèle
d'affaire respectueux
des ressources

Renouer avec la confiance des
passagers

81 715
collaborateurs dans 18 pays
sur 5 continents

300+
familles d'achats

757,1 M€
de capitaux propres et un actionnariat
engagé sur le long terme

Accompagner les clients dans
la gestion des nouveaux risques

70 %
des équipes dans les métiers de
conduite

270 K€
versés au travers de la Fondation
Transdev

16
modes de transport terrestres,
maritimes

Engager les équipes dans une
entreprise durable, digitale et
collaborative

24 %
de collaboratrices dans
les équipes

43,3 %
score atteint pour l'indice de
positivité Groupe

42 403
véhicules exploités

Construire la mobilité de demain
et accompagner la transition
écologique

150+
métiers

3 MD€
en moyenne d'achats de produits
et services dans le volume d'achats
effectués par Transdev

61 %
de véhicules propres (*Euro VI, hybrides, GNC
Biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène*) dont
995 véhicules électriques



Résultats

Pour nos
passagers

Pour la planète

Pour nos clients,
communautés
locales et institutions
publiques

Pour nos
collaborateurs

7,9 M
passagers par jour en 2021

17,39 %
des énergies à basse émission
(dont GNV 12,58 %, biodiesel 4,58 %, biogaz
0,23 % et 4,36 % électrique)

16,9 M€
d'impôts sur le résultat versés

Drivers@transdev
mise en place d'une taskforce
opérationnelle internationale pour
attirer, recruter retenir et engager les
conducteurs.

94 %
de nos activités conformes aux
exigences de notre système de
management de la sécurité

20,9 %
taux d'entités certifiées ISO 14001
(progression de 6 % par rapport à 2020)

Moving Green
des solutions vertes "sur mesure"
pour les territoires déployées dans
8 pays du Groupe

82,9 %
collaborateurs formés au cours de
l'année

Des solutions de mobilité inter et
multimodales pour une alternative
attractive à la voiture particulière

58 %
part de nos entités couvertes
par le Système de management
environnemental

2 500+
fournisseurs qualifiés comme
fournisseurs inclusifs

9 pays
du Groupe ont mis en oeuvre une
démarche d'enquête d'engagement
auprès de leurs collaborateurs (dont
l'Allemagne, le Portugal et le Canada en 2021)

L'expérience client et l'inclusion de
tous au coeur de notre action sur
les territoires desservis

6 %
d'augmentation de notre flotte
de véhicules propres

22 829
recrutements
sur les territoires

25 %
de femmes parmi les 100 premiers
managers du Groupe ; 2 de nos 6 pays clés
sont dirigés par des femmes



Création de valeur

ATTRACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE ET
DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS

SANTÉ, SÉCURITÉ ET SÛRETÉ
DES PASSAGERS

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.



DÉVELOPPEMENT DES
TRANSPORTS PUBLICS

DÉCARBONATION DE LA FLOTTE
ET ZÉRO ÉMISSION

Des activités diversifiées

Urbain
Interurbain
Rail
Véhicules légers
Transport maritime

ODD* prioritaires



Égalité entre les sexes



Travail décent et
croissance économique



Industrie Innovation
et infrastructures



Inégalités réduites



Villes et communautés
durables



Mesures relatives
à la lutte contre le
changement climatique

*Objectifs de développement durable des Nations Unies.

Notre modèle d'affaires

1. NOTRE MÉTIER

Transdev, c'est une expertise mondiale appuyée sur plus de 150 métiers. Tous les jours, ce sont 57 230 conductrices et conducteurs au service de nos collectivités locales clientes.

Bus (conventionnel, électrique et hydrogène), BHNS, car, navette solidaire, train, métro, tramway et tram-train, ambulance, TPMP, transport à la demande (TAD), véhicule autonome, vélopartage, funiculaires, téléphérique, transport maritime et fluvial : 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 durable et inclusive.

Nos activités

Urbain	Interurbain	Rail	Véhicules légers	Transport maritime	Autres
					
- Bus urbain et périurbain - Rail urbain - Tramway - Métro	- Autocars périurbain et interurbain - Autocars longue distance - Transport du personnel - Tourisme & charter	- Rail BtoG - Rail commercial	- Ambulances et transport médical non-urgent - Transport adapté - Taxis - Véhicules autonomes - Véhicules navettes	Ferries	- Infrastructures ferroviaires - Conseil AMO* - Numérique - Centre d'appel - Fret aéroportuaire - Fret routier - Holding et moyens - Autres activités

* assistance à maîtrise d'ouvrage

46,7%



28,7%



13,2%



6,2%



2,6%



2,6%



En première analyse, la quasi-totalité des activités de Transdev serait éligible aux deux premiers objectifs de la taxonomie, l'atténuation et l'adaptation au changement climatique.

Nos solutions de mobilité

Nos solutions de mobilité urbaines, interurbaines, ferroviaires, maritimes ou spécifiques :

- 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 2021

18

pays

81 715

collaborateurs & collaboratrices

7,9 M

de passagers par jour

42 403

véhicules exploités

995

bus et cars électriques

16

modes de transport

+150

métiers différents

70 %

de personnel de conduite

24 %

de femmes

94 %

d'emplois en CDI

123,9 M€

résultat opérationnel courant

7 M€

chiffre d'affaires (CA)

3,8 %

de hausse du CA en 2021

1,2 M€

d'endettement financier net*

632,6 M€

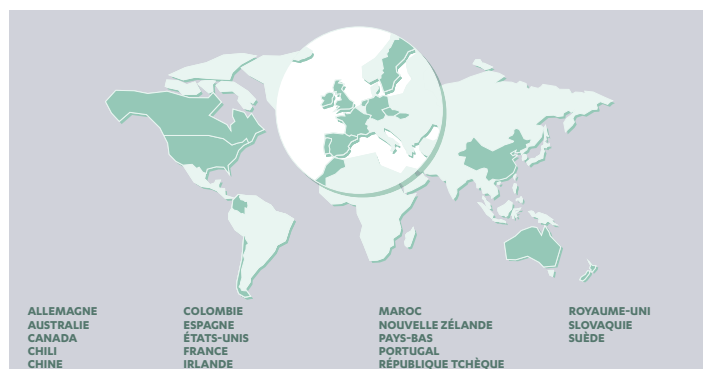
EBITDA

-162,1 M€

résultat net part Groupe

* Y compris les dettes locatives

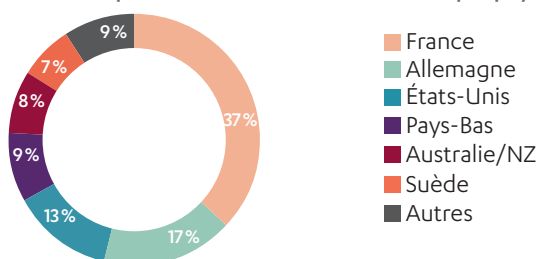
Nos implantations géographiques (périmètre consolidé)



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 18 pays.

Notre revenu par implantation

Répartition du chiffre d'affaires 2021 par pays



2. NOTRE RÉPONSE AUX ENJEUX LOCAUX AU MEILLEUR CÔÛT

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 95 % 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, 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. 2 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.

En règle générale, notre activité est répartie entre ces 2 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, 2 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.

Ainsi, 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 fonds de roulement d'exploitation ;
- des bénéfices générés par nos opérations.

3. UNE ANNÉE DE TRANSFORMATION DURABLE

Le secteur du transport public est en constante transition, tant technologique qu'environnementale. La crise sanitaire continue de perturber la recomposition du marché. Les plans de relance économique commencent

Transdev, la force d'un groupe mondial au service des collectivités territoriales

à produire leurs effets avec plus ou moins d'impact à moyen et long terme sur les transports publics.

La reprise toujours affectée par la crise sanitaire

Après une année 2020 fortement impactée par l'effondrement soudain de la fréquentation durant les différents confinements, le transport public connaît une reprise grâce à la baisse des mesures de restrictions sanitaires. Les pics épidémiques sont cependant imprévisibles et fluctuants. Le niveau d'activité reste plus faible que les niveaux enregistrés avant la crise sanitaire. Un recul durable de la fréquentation sur une longue période et dans la plupart des zones géographiques semble se dessiner ; 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 ont été pérennisées 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 intégrées aux plans de relance actant un changement durable des habitudes de mobilité.

Les défis de la transition écologique et de la cohésion territoriale dans un contexte de relance économique

Conséquence directe de la baisse des restrictions sanitaires et des plans de relance, la croissance mondiale a été de 5,5 % en 2021*.

Face au défi climatique, les plans de relance ont visé à amorcer un véritable report modal, en faveur de systèmes de mobilité plus propres. Néanmoins, la COP 26 qui a eu lieu à Glasgow en 2021 a fini sur un bilan contrasté pour le secteur des transports, les discussions ayant été principalement axées sur l'électrification des véhicules individuels.

Plus que jamais Transdev doit jouer son 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 développeur de connectivité des réseaux de transport efficaces notamment via le transport ferroviaire, l'un des plus à même de répondre aux défis climatiques ;
- un rôle de levier de développement pour les populations dans les zones péri-urbaines grâce à des offres de mobilité partagées, multimodales et inclusives, offrant l'accès à la mobilité aux citoyens dans une zone, avec ou sans voiture individuelle.

Les différentes politiques de décarbonation de la mobilité portées par les États se distinguent par des approches favorisant plus ou moins le secteur du transport public par rapport à la mobilité individuelle et notamment la voiture électrique. Convaincus que notre métier est appelé à jouer un rôle déterminant dans la transition écologique, nos engagements en matière environnementale et notre capacité à accompagner les décideurs publics sur ce sujet sont plus que jamais au cœur de notre stratégie d'entreprise.

Horizon 2030

Au-delà de la mobilisation en matière d'environnement nous observons 4 tendances majeures à horizon 2030 :

- le phénomène de vieillissement de nos sociétés est une tendance globale qui s'accompagnera de nouveaux besoins de mobilité propres à ces populations ;
- les nouvelles formes d'urbanisme auront par nature un impact sur la pertinence des modes de transport tout en reflétant le projet de société que propose une ville ;
- la digitalisation de nos sociétés est un phénomène croissant qui s'est accentué ces dernières années et les opérateurs de transport ont un rôle

à jouer dans cette tendance, notamment dans l'apparition des solutions MaaS (Mobility as a Service) ;

- l'émergence du marché des voitures autonomes, qui arrivera à maturation entre 2030 et 2050 aura un impact sur la mobilité quotidienne, en ouvrant de nouveaux marchés pour les personnes sans permis ou en situation de handicap.

Notre écosystème de concurrents et partenaires



Les concurrents traditionnels se développent sur de nouvelles zones géographiques. Les opérateurs se retirent par ailleurs des marchés et des contrats jugés peu rentables ou avec une forte volatilité.

Les géants du numérique enrichissent leurs offres de mobilité avec de nouveaux services. À titre d'exemple, Google a élargi son offre de transport multimodal en intégrant plusieurs nouveaux services ainsi qu'une brique de paiement sur Google Maps.

Les start-ups se transforment en plateformes de mobilité multimodale avec un portefeuille d'activités qui s'étend (transport de personnes, logistique, livraison repas, courses) : FlixBus ou Blablacar continuent à lever des fonds pour se développer sur de nouvelles géographies (US, UK, Portugal, etc.). Les start-ups ont par ailleurs cherché à se désengager partiellement des activités de véhicules autonomes pour partager le poids des investissements en R&D.

Les constructeurs, très impactés par la crise, accélèrent leur transition vers une offre électrique impulsée par les plans de relance. Face à l'augmentation des prix des matières premières, ceux du secteur automobile ont été amenés à rationaliser leurs offres de service de mobilité (autopartage, taxi...).

Les fournisseurs, comme les constructeurs, ont été fortement touchés par la crise tout en bénéficiant des plans de relance annoncés. Ils voient également leur modèle d'affaires se transformer dans un marché de plus en plus électrique, intelligent et connecté. Une place prépondérante s'annonce pour les développeurs de logiciels.

Tous les acteurs de l'écosystème ont développé leur présence géographique et, pour certains, de nouveaux segments d'activité.

Le secteur de la mobilité est en pleine transformation et le transport public reste fragilisé par la crise qui a diminué les niveaux de fréquentation et rendu les opérations intermittentes.

Les autorités organisatrices de mobilité ont bénéficié des plans de relance pour améliorer les infrastructures et pour développer le transport multimodal et à faible émission. Dans le même temps cependant, le transport individuel et les voitures électriques ont également bénéficié du plan de relance.

* (<https://blogs.worldbank.org/voices/global-economic-outlook-five-charts-1>)

Les opérateurs de transport public cherchent encore 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 l'offre de service aux besoins et aux modes de vie en mutation ;
- en innovant et en s'engageant plus que jamais pour préserver les emplois et maintenir le service, clé de la cohésion sociale sur les territoires.

4. UN PLAN STRATÉGIQUE RECENTRÉ AUTOUR DE LA MOBILITÉ DURABLE

A travers des réseaux de mobilité adaptés et une bonne gestion des infrastructures, Transdev dispose des moyens pour réduire son empreinte carbone ainsi que les polluants locaux qui ont un impact direct sur la santé publique :

- en mettant l'accent sur le développement des modes ferroviaires qui restent les meilleurs garants d'un transport public à faible émission ;
- en promouvant des infrastructures urbaines adaptées (type Bus à Haut Niveau de Service) ;
- 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).

La mobilité durable sera propre, fiable, sûre et au service du bien commun, comme Transdev l'exprime dans sa raison d'être ; le transport public permet à des millions de personnes d'aller chaque jour travailler, étudier, participer à la vie locale. Notre modèle d'affaires et notre stratégie sous-tendent cette mission réalisée avec et pour nos parties prenantes au service des territoires.

Notre stratégie et notre gouvernance au service de notre raison d'être et de nos ambitions stratégiques

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 et notre gouvernance s'adaptent aux défis mis en exergue par la pandémie. Le Groupe élabore la stratégie globale, fixe les orientations financières et accompagne nos filiales sur le développement des expertises. Les filiales, elles, ont pour leur part été renforcées dans leur rôle de réponse aux besoins de nos clients autorités organisatrices de mobilité. Elles déploient la stratégie du Groupe, *Moving You*.

Au plus près des enjeux locaux, Transdev se mobilise avec ses clients, ses partenaires et fournisseurs, ses collaborateurs et les acteurs des territoires. Notre stratégie *Moving You* s'inscrit dans la poursuite des Objectifs de Développement Durable, en particulier autour des ODD suivants :



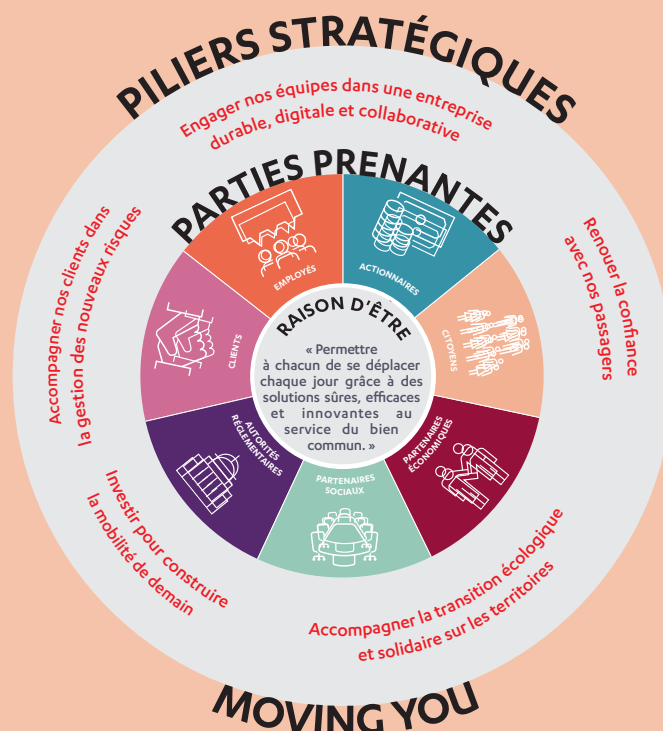
Faits marquants

➤ SUCCÈS COMMERCIAUX

- En Australie, gain du contrat de bus de Sydney - Région 9, avec quelque 500 bus dont 146 bus électriques.
- En Colombie, signature avec TransMilenio d'un important contrat comprenant plus de 400 bus électriques et le plus grand dépôt électrique de la région de Bogotá (40 000 m²).
- En France premier contrat ferroviaire régional signé avec la Région Sud pour la liaison Marseille – Nice, succès en Ile-de-France, marchés de lignes régionales, et contrats clés dans les réseaux urbains (Cherbourg, Roanne, Arcachon, Vitrolles-Salon...).
- En Allemagne, renouvellement de nos opérations ferroviaires pour 10 ans chez MittelRheinBahn et test d'un train à hydrogène en Bavière en 2023, nouveau contrat de bus à Mayen-Koblenz et renouvellement de nos opérations à Bautzen.
- Aux Pays-Bas, démarrage réussi pour le nouveau contrat à Gooi en Vechtstreek pour les bus électriques.
- En Suède, nouveaux contrats pour l'exploitation des lignes ferroviaires de la Roslagsbanan et de 317 bus à biocarburants dans le nord de Stockholm.
- Aux États-Unis, renouvellement du contrat de maintenance des infrastructures ferroviaires avec TriRail en Floride, et plusieurs contrats clés de bus et de transport adapté en Californie, Oregon, Géorgie et Ohio.
- En Nouvelle-Zélande, Transdev sera l'opérateur de la liaison centre-ville/aéroport de Wellington, comprenant 10 bus électriques.

➤ NOUVELLES SOLUTIONS ENVIRONNEMENTALES

- Mise en réseau de 145 bus électriques dans l'ouest de la Suède ; 317 bus sans énergie fossile pour le nord de Stockholm.
- Inauguration du plus grand site de production et de distribution d'hydrogène renouvelable de France « AuxHYGen » à Auxerre.
- Captain Bike à Nantes (nouvelle expérimentation de mobilité).
- Premier ferry-boat 100 % électrique au Portugal.
- Bus à énergie solaire en Australie (Queensland).
- Premier bus à hydrogène en Nouvelle-Zélande.
- Contrat de bus électriques en Colombie.

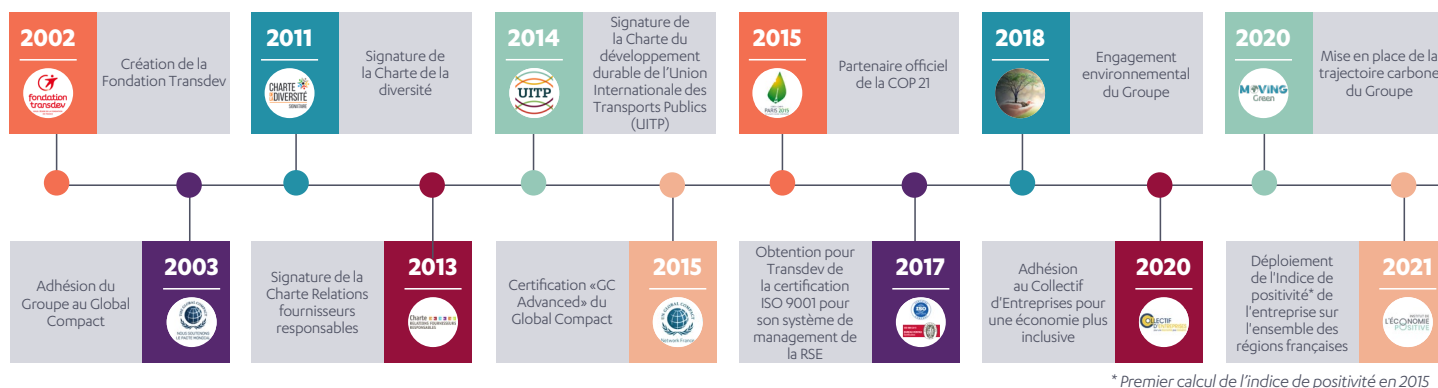




II. Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes

Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes

La trajectoire RSE du Groupe



En 2021 Transdev a déployé sa stratégie environnementale Moving Green dans 8 pays d'implantation du Groupe. Le Groupe a renforcé sa démarche Achats Responsables et s'engage dans une démarche volontaire en matière d'achats inclusifs en France, aujourd'hui de plus de 6 % du volume d'achats du pays. Transdev a poursuivi le déploiement de son programme d'engagement en Allemagne, au Portugal et au Canada ; Transdev a obtenu le label « *Great place to work* » au Canada et le label KeepWell™ pour Transdev Dublin Light Rail.

En 2021, Transdev a reconduit son analyse de matérialité et actualisé les enjeux RSE clés pour le Groupe. La gouvernance RSE du Groupe est renforcée avec la création d'un comité stratégique RSE en complément des comités corporate et communauté internationale RSE.

Le dialogue avec nos parties prenantes

En 2021 Transdev est en relation à tous les niveaux de l'organisation avec un écosystème très riche de parties prenantes.

- **Clients** : sur tous les territoires où le Groupe opère, nos équipes sont en constante discussion avec les clients et autorités organisatrices afin de comprendre et ainsi répondre au mieux à leurs attentes.
- **Actionnaires** : nos deux actionnaires, Caisse des Dépôts et Rethmann Group, sont au cœur des prises de décision lors des assemblées générales et s'impliquent dans les engagements RSE pris par Transdev.
- **Collaborateurs** : à travers son modèle managérial we@transdev et les enquêtes d'engagement déployées dans les équipes, Transdev se dote d'outils pour un dialogue managérial de qualité.
- **Partenaires économiques/Fournisseurs** : nous sommes au plus proche de nos fournisseurs et partenaires économiques. Nous nous engageons ensemble dans une démarche responsable et fidèle à nos principes éthiques.
- **Citoyens/Passagers** : au travers de la digitalisation des services et de la mise à disposition de l'information en temps réel et nos dispositifs de management de la relation client, Transdev communique de manière étroite avec ses passagers afin de leur offrir la meilleure expérience possible.
- **Partenaires sociaux** : le dialogue social est un élément essentiel de résilience et compétitivité pour Transdev. Il existe ainsi divers comités sociaux et économiques, représentant les collaborateurs, qui se réunissent au niveau des régions, des pays et du Groupe afin d'assurer un dialogue continu.
- **Autorités réglementaires** : Transdev établit un dialogue étroit au niveau des organisations représentatives du secteur : au niveau national, avec l'UITP en France ou l'APTA aux Etats-Unis, au niveau international avec l'UITP.

Nous tissons, entretenons et développons des relations de confiance dans le temps long avec nos parties prenantes, ce qui nous permet collectivement de faire face aux défis d'aujourd'hui et d'accompagner les transitions en cours dans un esprit de co-construction, concertation et transparence.

La gouvernance de Transdev se renforce en matière de RSE

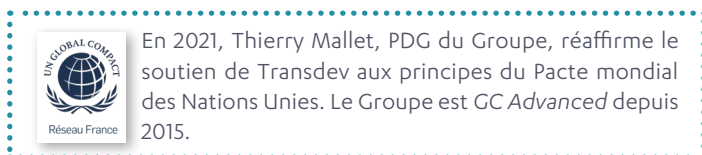
Transdev a renforcé en 2021 sa gouvernance RSE. Elle s'appuie formellement sur plusieurs cercles de collaboration :

Le comité stratégique RSE : il est composé de 4 membres du Comité Exécutif du Groupe, 2 Directions Pays, la Direction des Achats et la Direction de la Communication. Il vise et oriente la feuille de route RSE. Il se réunit en moyenne 2 à 4 fois par an.

Le comité Corporate RSE : y sont représentés les fonctions finance, environnement, achats, RH, santé & sécurité, sûreté, communication et business développement. Il garantit la cohérence entre les politiques RSE et s'appuie sur l'animation d'un réseau de correspondants dans toutes les filiales du Groupe.

La communauté internationale RSE : elle regroupe les correspondants RSE des pays d'implantation du Groupe. Son rôle est de définir les feuilles de route RSE pour chaque pays et de déployer des politiques et outils qui permettent d'atteindre les engagements et objectifs RSE du Groupe. La communauté se réunit mensuellement et partage avancées et bonnes pratiques qui nourrissent l'expertise RSE collective du Groupe au service des territoires.

La Direction RSE : anime ces différentes instances et pilote la feuille de route RSE du Groupe ; elle est rattachée à la DRH du Groupe qui siège au Comité Exécutif.

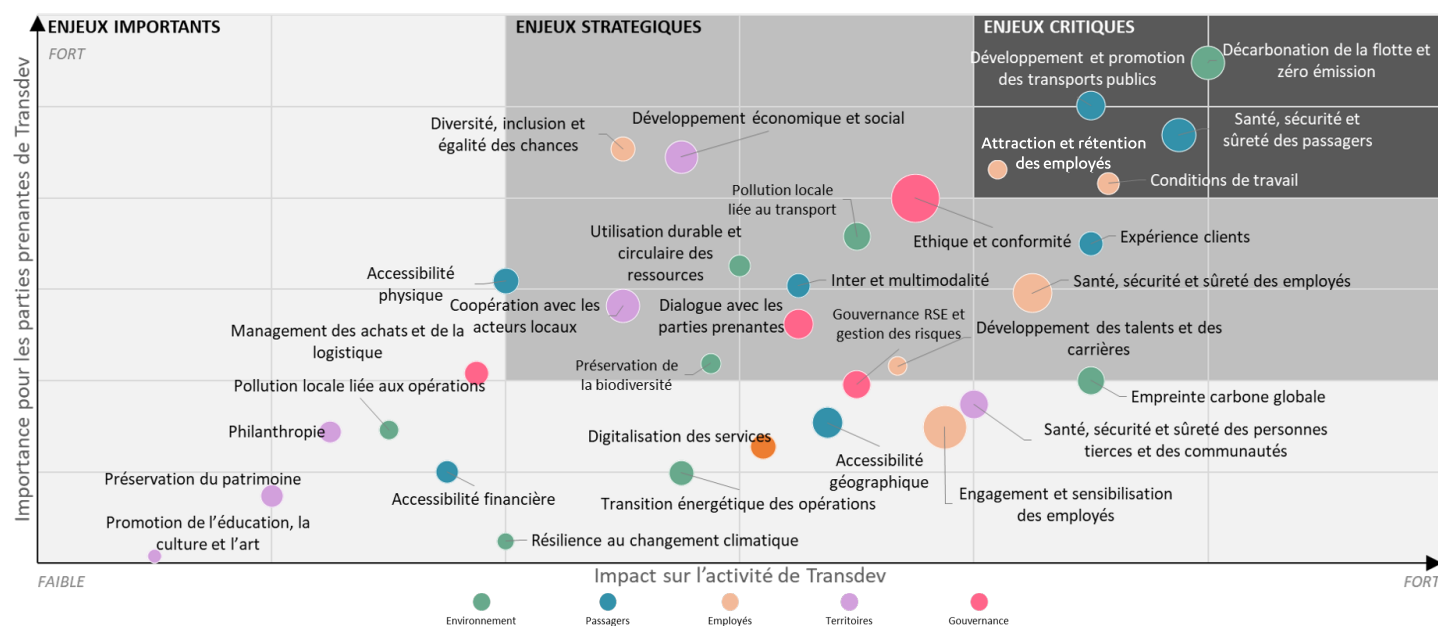


En 2021, Transdev Groupe a été certifié « Silver » par le *sustainability rating* de EcoVadis avec une performance différenciante dans le domaine des achats responsables.



Transdev est membre du *Global Deal*, une initiative mondiale visant à faire du dialogue social un outil pour le travail décent et le développement d'une croissance inclusive.

Les principaux enjeux extra-financiers du Groupe



Nos 32 enjeux RSE ont été identifiés par la communauté des représentants RSE de tous les pays du Groupe, puis validés par notre partenaire expert BL Evolution. Ces enjeux ont été priorisés grâce à l'analyse de 63 interviews qualitatives approfondies dans 8 pays du Groupe (France, USA, Allemagne, Pays-Bas, Suède, Australie, Canada et Irlande). L'impact de ces enjeux sur notre modèle d'affaires a été établi avec le Comité Exécutif du Groupe.

Les enjeux environnementaux : plus que jamais Transdev est attendu comme acteur de la transition écologique et énergétique. Sur les territoires desservis, c'est à travers la décarbonation de la flotte, mais aussi la maîtrise des pollutions et l'utilisation durable des ressources que le Groupe contribue à la transition écologique sur les territoires.

La santé, sécurité et sûreté des passagers : est et reste la priorité, en particulier au regard des enjeux de santé publique auxquels nos sociétés font face aujourd'hui : santé, sécurité et sûreté de nos passagers, de nos collaborateurs, de tous.

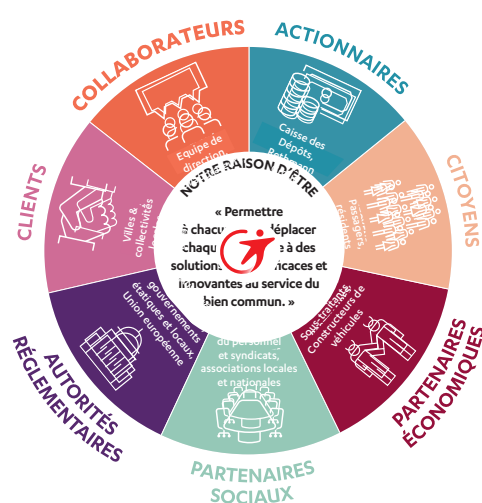
Le développement et la promotion des transports publics : levier de la transition écologique dans les territoires, le transport public est l'une des réponses aux défis sociaux auxquels font face nos sociétés ; développer une offre multimodale et accessible participe aux enjeux d'inclusion et d'égalité de tous sur les territoires.

Les enjeux sociaux : les enjeux d'attractivité de nos métiers, de recrutement et de conditions de travail des collaborateurs ont été mis en évidence par la crise sanitaire. Très majoritairement en première ligne, les équipes Transdev ont été impactées au premier chef par la situation sanitaire et les contraintes associées. Garantir de bonnes conditions de travail pour les collaborateurs, dans le contexte de transformation qu'est celui de la mobilité, est un enjeu majeur.

Au regard de ces enjeux, Transdev poursuit le déploiement de ses politiques, programmes et initiatives en matière de RSE pour atteindre les objectifs fixés par le Groupe à horizon 2025 et 2030. Ces politiques et initiatives sont alignées avec les principaux Objectifs de Développement Durable de l'ONU.

Les risques extra-financiers (RSE) significatifs du Groupe restent inchangés en 2021 et sont couverts par les politiques déployées par le Groupe. La méthode d'identification et de priorisation des risques RSE principaux est détaillée dans la note méthodologique (chapitre VIII).

Les principales parties prenantes du Groupe Transdev



Le pilotage de notre performance extra-financière

DOMAINES	ENJEUX	RISQUES SIGNIFICATIFS	POLITIQUES PLANS D'ACTI
ENVIRONNEMENT    	■ Décarbonation de la flotte et zéro émission ■ Pollution locale liée au transport ■ Utilisation durable et circulaire des ressources ■ Empreinte carbone globale ■ Préservation de la biodiversité ■ Transitions énergétiques des opérations ■ Résilience au changement climatique	Pollutions accidentelles/ graduelles du sol Non-conformité réglementaire et contractuelle en matière environnementale Pollution graduelle de l'air	Politique Environnementale + Nos actions et programmes pour accompagner la transition énergétique et écologique, lutter contre le changement climatique
PASSAGERS  	■ Expérience passagers et information ■ Accessibilité financière, physique et géographique ■ Inter et multimodalité ■ Santé, sécurité et sûreté des passagers ■ Digitalisation des services ■ Développement et promotion des transports publics	Accidents graves de train, de bus Agression des passagers Attaque à caractère terroriste	Politique Santé Sécurité Politique Sûreté
EMPLOYÉS    	■ Conditions de travail ■ Santé, sécurité et sûreté des employés ■ Diversité, inclusion et égalité des chances ■ Développement de talents et carrières ■ Attraction et rétention des employés ■ Sens de notre activité pour les collaborateurs	Accidents sur le lieu de travail Agression des collaborateurs Attaque à caractère terroriste Absentéisme et faible engagement des collaborateurs (incluant les risques psychosociaux) Mauvaise planification des compétences	Politique Santé Sécurité Politique Sûreté Politique Engagement + Programmes gestion des talents et Learning + Programme Diversité & Inclusion
TERRITOIRES     	■ Collaboration avec les acteurs locaux ■ Développement économique et social ■ Promotion de l'éducation, des arts et culture ■ Santé, sécurité et sûreté des parties tierces et des communautés ■ Préservation du patrimoine ■ Philanthropie	Mise en cause RSE d'un fournisseur	Politique Achats Durables
GOVERNANCE   	■ Achats responsables ■ Dialogue avec les parties prenantes ■ Gouvernance RSE et management des risques ■ Ethique et conformité	Non-respect des Droits Humains Atteintes aux données personnelles Corruption	Politique des droits fondamentaux + Politique Data Privacy + Ethics and Compliance Management System

Pandémie

ET ONS	ENGAGEMENTS	KPIS	CIBLES
ment am ransition gique et gement	Contribuer à la réduction des émissions de CO₂ dans les territoires.	Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice	Décroissance par rapport à N-1
	Réduire la congestion et préserver la qualité de l'air contre la pollution locale.	Taux de flotte à basse émission (<i>Euro VI, hybrides, GNV, biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène</i>)	50% d'augmentation de la flotte alternative en 2030 (Année de réf. 2017)
	Augmenter notre parc non diesel pour faire face à l'épuisement des ressources fossiles.	Émissions de polluants g/100km parcourus	Décroissance par rapport à N-1
	S'engager auprès des territoires au travers de partenariats pour préserver la nature et la biodiversité.	Émissions de GES kg/100km parcourus	Réduire de 30 % l'intensité carbone de notre flotte d'ici 2030
urité	- Renforcer la gouvernance et la conformité, améliorer la performance en matière de Santé et Sécurité. - Mettre en place de mesures sanitaires strictes dans nos véhicules et stations pour lutter contre la Covid-19 afin d'assurer la sécurité de nos passagers et du public. - Mettre en place de tous les moyens pour assurer la santé, la sécurité, la sureté et la tranquillité des passagers.	Taux d'accidents majeurs	Nous mettons tout en œuvre au quotidien pour atteindre un objectif de zéro accident
		Taux des agressions physiques envers les passagers	NOUVEAU
		Part des pays couverts par un référent sûreté nationale par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	100% des pays couverts
urité	- Renforcer la gouvernance et la conformité, améliorer la performance en matière de Santé et Sécurité. - Promouvoir la culture du bien-être et de sécurité positive et proactive. - Mise en place de tous les moyens pour assurer la santé, la sécurité, la sureté des collaborateurs et sous-traitants.	Taux de fréquence des accidents du travail	Cibles annuelles de performance
		Taux de gravité des accidents du travail	
		Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression	Garantir un environnement de voyage et de travail sécurisé
		Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression	
		Part des pays couverts par un référent national sûreté par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	100% des pays couverts
ent s Talents clusion	- Développer la démarche d'engagement tous les 2 ans dans chaque pays du Groupe. - Améliorer et renforcer le dialogue social. - Promouvoir la mixité sociale et la parité à tous les niveaux de l'entreprise.	Taux d'absentéisme	100% des collaborateurs couverts par une enquête d'engagement en 2022
		Taux de rotation du personnel	80% minimum des salariés ayant eu une formation/an
		Taux de déploiement de la politique Engagement	50% de femmes dans la population des Top Executives en 2025
		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)
ables	- 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. - Evaluer la relation avec nos fournisseurs. - Surveiller l'implémentation de notre politique au sein des pays du Groupe.	Taux de contrats-cadres > 1 million d'euros intégrant la Charte fournisseurs	Intégration de la Charte pour 100% des contrats de plus de 1 million d'euros
ementaux acy	Permettre à chaque collaborateur d'exercer sans crainte son droit d'alerte.	Pourcentage annuel de projets approuvés en CEG* pour lesquels les risques Droits de l'homme ont été évalués et réduits à un niveau acceptable	100% des projets approuvés en CEG
nce (ECMS)	Protéger les données personnelles de nos parties prenantes.	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
	Tolérance zéro en matière de corruption.	Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption tous les 3 ans glissants	100% de managers formés au moins tous les 3 ans



III. Notre engagement environnemental

Notre engagement environnemental

Publié au cours de l'été 2021, le dernier rapport du Groupe d'experts intergouvernemental sur l'évolution du climat (GIEC), rassemblant plus de 14 000 études scientifiques, démontre la corrélation entre les activités humaines et le réchauffement climatique augmentant la récurrence de phénomènes météorologiques extrêmes. Qu'il s'agisse des inondations, de crues exceptionnelles ou de cyclones, ces phénomènes font de plus en plus de dégâts humains et matériels. Réduire nos émissions de gaz à effet de serre, responsables du réchauffement climatique, devient urgent et non négociable.

D'après l'Agence Internationale de l'Energie, en 2020, 25% des émissions totales globales sont causées par le secteur du transport dans son ensemble, 10% d'entre elles proviennent du secteur routier.

Conscient du rôle qu'est le nôtre dans la lutte contre le changement climatique et la nécessité d'accélérer la transformation vers une mobilité durable et décarbonée, le Groupe a formalisé en 2020 sa nouvelle stratégie environnementale, *Moving Green*.

« Après la COP26, la lutte contre le changement climatique reste plus que jamais une priorité. Le transport public a un rôle clé à jouer pour accompagner la transition vers une mobilité plus durable, plus juste et plus inclusive qui impliquera plus de modes partagés et moins de voitures individuelles. Cette démarche s'inscrit dans le cadre de notre stratégie environnementale Moving Green et s'appuie entre autres sur le travail de l'équipe Zéro Émission qui continue de soutenir tous nos clients dans leurs projets. »

Thierry Mallet, Président-Directeur Général

Une mobilisation pour le climat à toutes les échelles

1. SUR LE PLAN POLITIQUE

Les Accords de Paris ont désormais 5 ans : le 22 avril 2016, 175 parties signaient cet accord au siège des Nations Unies à New York. Chaque année, une réunion des Etats se tient afin de fixer des objectifs environnementaux.

Au regard des données du GIEC, nous sommes actuellement sur une trajectoire de hausse de température de 2,7°C d'ici la fin du siècle. Loin de l'objectif de 1,5°C défini par les Accords de Paris. Conscient du poids du secteur du transport sur le total des GES mondiaux, lors de la COP26, une journée a été entièrement dédiée au transport. Lors des conférences, une déclaration sur les véhicules zéro émission a été adoptée, ainsi qu'un appel à l'action pour le déploiement des infrastructures de recharge. Les flottes à zéro émission ont ainsi été reconnues comme une solution clé pour le changement climatique, et les liens entre mobilité et énergie ont été mis en évidence. Les opérateurs de mobilité, les collectivités, les services publics et les fournisseurs d'infrastructures, les fabricants d'équipements ou encore les citoyens sont parties prenantes clés dans la réussite d'un projet d'électromobilité. C'est pourquoi, depuis le début, le Groupe Transdev écoute, partage et dialogue avec son écosystème, car l'accélération de la transition se fera collectivement. Afin de garder l'objectif de 1,5°C à portée, une mobilisation et une affectation appropriées de ressources financières, un nouveau cadre technologique et un renforcement des capacités doivent être mis en place, appuyant ainsi l'action des pays en développement et des pays les plus vulnérables, conformément à leurs propres objectifs nationaux.

2. DANS L'INDUSTRIE DU TRANSPORT

La transition vers une mobilité plus durable impliquera plus de modes partagés et moins de voitures individuelles ; les acteurs du transports publics ont donc un rôle clé à jouer à ce niveau, et notamment dans les zones périurbaines où les besoins ne sont pas satisfaits. La réduction des émissions du transport routier aurait pour conséquence une diminution globale conséquente des rejets de CO₂. À ce jour, d'après l'ADEME, le secteur fait face à une dépendance majeure au pétrole, qui représente plus de 90 % de sa consommation d'énergie. L'électrification apparaît en particulier comme un levier indispensable pour décarboner cette industrie. Les solutions « rail » que sont le train et le tramway ou encore les bus et autocars électriques sont possibles et avérées à condition de maîtriser la provenance de l'électricité.

Objectif 1,5°C

« Nous ne pouvons pas simplement électrifier la croissance du parc automobile mondial. Il faut repenser la mobilité ».

France Lampron, directrice de l'électromobilité chez Hydro Québec.

3. NOTRE ENGAGEMENT DANS TOUS LES PAYS D'IMPLANTATION DU GROUPE

Pour lutter contre le changement climatique, contribuer à la qualité de vie sur les territoires, faire face à l'épuisement des ressources fossiles et contribuer à la protection de la biodiversité, Transdev s'engage :

- à réduire ses émissions de CO₂ de 30 % à horizon 2030 (année de réf. 2017) ;
- à maîtriser notre risque de pollutions sur les territoires desservis ;
- à augmenter notre parc de flotte propre* de bus et de cars (non diesel) de 50 % à horizon 2030 (année de réf. 2017). En 2021, Transdev compte 14,8 % de flotte alternative** ;
- auprès des territoires au travers de partenariats pour préserver la nature et la biodiversité.

6^{ème} 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 les échanges et partages se sont concentrés autour de la mobilité décarbonée, les innovations et essais de ces technologies adaptées aux contextes locaux. Clients autorités organisatrices de mobilité et experts multi-énergétiques ont pu échanger sur leurs adaptations et réalités locales. Un but commun est ressorti des discussions : regagner le nombre de voyageurs pré-pandémie. Toutes les parties s'entendent sur l'importance de la data afin de maximiser le rendement des solutions zéro émission. C'est une certitude, afin d'accompagner la transition environnementale, nous croyons en l'électromobilité.

* flotte propre : ensemble des véhicules Euro VI, hybrides, GNC Biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène

** flotte alternative : exclut tous les véhicules fonctionnant avec de l'énergie fossile (y compris les Euro VI)

Moving Green

La stratégie environnementale de Transdev, *Moving Green*, se déploie sur tous les continents grâce à l'engagement des équipes locales. La majorité des pays du Groupe a des engagements politiques de réduction de GES à horizon 2030, 4 de nos filiales se sont alignées sur les engagements climatiques du Groupe : la France, l'Australie, la Nouvelle-Zélande et les Etats-Unis. La Suède et les Pays-Bas ont pris des engagements plus ambitieux conformément aux engagements de leurs gouvernements.

Aujourd'hui, *Moving Green* est déployé dans 8 pays du Groupe.

Les 3 dimensions de la stratégie Moving Green

Les solutions vertes

Transdev a analysé les attentes et enjeux environnementaux de ses clients pour répondre de façon adaptée aux contraintes et atouts spécifiques de chaque territoire. Ainsi, c'est à travers des solutions vertes « sur mesure », que nous accompagnons nos clients dans leurs enjeux et ambitions de sensibilisation des citoyens, d'efficacité environnementale et transition écologique et énergétique.

À titre d'exemple, au Canada, la flotte électrique est exploitée grâce à de l'énergie hydro-électrique produite localement ; en Australie, dans le Queensland, l'énergie est produite par des panneaux solaires alimentant ainsi les bus, les installations de stockage et de maintenance.

Le déploiement de la flotte Zéro Émission

Reflète de l'engagement des autorités organisatrices de mobilité pour la transition, la part de véhicules propres de Transdev augmente à un rythme soutenu. Transdev exploite déjà 1 400* véhicules électriques en 2021 et a pour ambition de passer à plus de 2 000* en 2022. En Australie, 146 bus électriques à batteries Zéro Émission seront introduits dans la région de Sydney en remplacement des bus diesel d'ici mars 2022. En Colombie, plus de 400 bus électriques seront exploités à partir de cette année dans le cadre d'un nouveau contrat avec TransMilenio. Transdev pour et avec ses clients contribue à la réduction de l'empreinte environnementale globale du transport à travers la gestion de des flottes (ferries, tramways, bus et cars propres). Transdev compte également une flotte de plus de 3 500 véhicules au gaz et biogaz et plus de 50 véhicules électriques à hydrogène.

Le financement vert

La gestion de l'enjeu climatique nécessite des investissements importants. L'Europe offre désormais un financement lorsque qu'un projet est qualifié de durable. Les investisseurs publics et privés proposent également des investissements verts. C'est le cas en Suède, où Transdev a réalisé son premier financement vert privé afin de mettre en service 145 nouveaux bus électriques en 2021 et 210 à biocarburants dans la région de Göteborg. Grâce à ce financement vert, Transdev détient la plus grande flotte de bus électriques et s'impose comme principal opérateur de bus à Göteborg et sa région en couvrant Göteborg, Frölunda, Mölndal, Partille ainsi que toutes les lignes de bus express. La fréquentation annuelle de ce réseau est estimée à plus de 71 millions de passagers par an.

4. UN ENGAGEMENT AUPRES DE NOS PASSAGERS

Aujourd'hui, la voiture est le mode de transport dominant dans les pays de l'Union européenne, avec moins de 2 personnes en moyenne par voiture*. Notre activité nous permet de réduire l'empreinte carbone du secteur du transport mais aussi de décongestionner le trafic routier et les émissions massives qui en découlent. Notre premier levier en faveur de l'environnement est d'attirer les voyageurs :

- en nourrissant le dialogue avec nos clients et les acteurs locaux de notre connaissance fine des territoires ;
- 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 :
 - avec 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 la fréquentation (Flowly).
- en maîtrisant nos impacts environnementaux dans toutes nos activités.

Améliorer l'expérience client grâce à Flowly

Flowly est une start-up « made in Transdev » de mesure des flux de mobilité de nos clients-voyageurs précis et en continu. 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. Cette information de charge est mise à disposition des voyageurs depuis fin 2021, de sorte qu'ils anticipent au mieux leurs déplacements en fonction de l'affluence à bord.

Promouvoir et développer les transports publics et décarboner notre flotte de véhicules sont des enjeux majeurs dans la lutte contre le changement climatique. C'est en convertissant les citoyens au transport partagé et en réduisant l'empreinte carbone de notre flotte que nous réduirons collectivement notre impact.

Le report modal est une manière efficace de participer aux défis climatiques. Transdev prend part à cette gestion par son offre de transport partagé : offrir des alternatives aux véhicules individuels carbonés afin de limiter leur usage.

* périmètre géré

* https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Passenger_mobility_statistics

La politique Environnementale du Groupe

ENJEUX	RISQUES	ODD
▪ Décarbonation de la flotte ▪ Pollution locale ▪ Utilisation durable et circulaire des ressources ▪ Empreinte carbone globale ▪ Préservation de la biodiversité	▪ Pollutions accidentelles et graduelles du sol ▪ Pollutions graduelles de l'air ▪ Non-conformité réglementaire et contractuelle en matière environnementale	   

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 ;
- non-conformité réglementaire et contractuelle en matière environnementale.

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 de Transdev, taux de déploiement de la politique Environnement dans les filiales du Groupe, 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 (nombre de non-conformités/nombre 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 passager en particulier par des systèmes d'information multimodaux, donnant au passager toute l'information nécessaire à la réalisation de son voyage « porte à porte », en utilisant plusieurs modes de transport (évolution 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.

L'équipe Zéro Émission

La décarbonation de nos véhicules par le déploiement d'une flotte zéro émission est essentielle. Le marché du bus électrique étant en pleine évolution, Transdev a créé une unité spécifique et centralisée, une équipe Zéro Émission qui intervient en soutien expert de nos filiales partout dans le monde.

Les experts de l'équipe Zéro Émission Transdev se tiennent à la pointe de la connaissance en matière d'électromobilité et interviennent dans le monde entier afin de faire bénéficier nos clients des technologies les plus récentes. L'équipe Zéro Émission anime la communauté de correspondants Zéro Émission de chacune des filiales du Groupe.

2. LES OPPORTUNITÉS ÉCOLOGIQUES DU PACTE VERT EUROPÉEN

En juillet dernier, la Commission européenne a proposé un nouveau Paquet Climat, intitulé *Fit for 55* ; l'objectif poursuivi est l'adaptation des politiques de l'Union européenne en vue d'atteindre -55% d'émissions de gaz à effet de serre en 2030, puis la neutralité carbone en 2050.

En ligne avec cet objectif et la taxonomie européenne des activités durables qui est en cours de formalisation, Transdev déploie *Moving Green* et renforce les dispositifs et l'expertise au service de ses clients pour une mobilité durable.

Les bus électriques dans l'ouest de la Suède

Un an après le déploiement par Transdev de 145 nouveaux bus électriques à Göteborg, Mölndal et Partille, dans l'ouest de la Suède, les bénéfices climatiques et environnementaux sont clairement visibles en 2021 : les émissions de monoxyde d'azote (NOx) ont diminué de 50 %, les émissions d'oxyde de carbone de 10 % et les émissions de particules fines de 19 %. Une réduction de moitié des émissions de dioxyde d'azote (NO₂) et une réduction de 10 % des émissions de dioxyde de carbone (CO₂) sont quelques-uns des effets positifs de l'électrification au cours de l'année écoulée. Les économies de dioxyde d'azote sont équivalentes aux émissions annuelles de plus de 8 000 voitures moyennes. Ce déploiement de réseau électrique s'inscrit dans les objectifs de *Fit for 55*.

3. NOTRE ENGAGEMENT POUR LA PRÉSERVATION ET PROTECTION DES ÉCOSYSTEMES

En tant qu'intégrateur global de mobilité et partenaire de confiance des collectivités, nous nous impliquons dans les territoires que nous desservons pour leur permettre d'atteindre les objectifs environnementaux qu'ils se sont fixés. En France, depuis 2016, nous sommes partenaire de CDC Biodiversité, filiale du Groupe Caisse des Dépôts, à travers le programme Nature 2050, entièrement dédié aux actions en faveur de la biodiversité. L'objectif du programme est d'assurer la protection et la préservation de nos écosystèmes.

Au-delà de nos actions de décarbonation de la flotte de véhicules exploités, Transdev est un acteur du territoire aux côtés de ses clients. Le partenariat avec CDC Biodiversité rentre dans cette logique d'ancrage par la protection et restauration des écosystèmes locaux.

Ce partenariat a permis de nous engager à la restauration de plus de 61 000m² d'espaces verts sur les territoires dans lesquels Transdev opère et dont la préservation est assurée jusqu'en 2050.

En 2021, Transdev a signé avec CDC Biodiversité une convention-cadre sur le territoire français pour suivre les directions territoriales dans le soutien d'actions concrètes en faveur de la biodiversité.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2020 ⁽¹⁾	2021
Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice	2,3 %	1,8 %
Émissions de GES kg/100 km parcourus ⁽²⁾	88,6	88,5
Taux de flotte à basse émission ⁽³⁾	54 %	61 %
	CO	50
	NOx	954,6
	PM	5,3
	HC	13,4
Émissions de polluants g/100 km parcourus		44,4 913,2 4,9 12

(1) Le passage de l'unité litre à mètre cube sur les GNV de notre flotte a entraîné un recalcul des indicateurs.

(2) Hors activités maritimes. L'empreinte carbone du Groupe pour 2021 serait de 92,04 kg/100km, en intégrant les activités maritimes hors France.

(3) Définition flotte à basse émission : Euro VI, hybrides, GNV biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène.

Les indicateurs de performance présentés ci-dessus ont été dimensionnés en cohérence avec les impacts significatifs de notre activité. Nous opérons en effet avec une flotte composée principalement de moteurs thermiques à l'origine de 2 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.

Notre empreinte carbone est stable en 2021. Celle-ci s'explique par :

- la reprise des activités suite à la crise de la Covid-19 en 2020-2021 ;
- l'augmentation de la part de certaines énergies, notamment le GNV (avec 292 nouveaux bus et cars GNV en 2021) dont l'empreinte carbone est plus importante au kilomètre que le diesel.

En effet, le Groupe Transdev, engagé dans la transition énergétique, développe l'usage de carburants alternatifs tels que les biocarburants, biogaz et GNV, aussi bien que des modes Zéro Émissions (333 bus et cars de plus en 2021 par rapport à 2020). L'augmentation de la part de ces énergies alternatives ainsi que celle de notre flotte de véhicules électriques, permettent la diminution en émission des CO (11 %), NOx (4 %), PM (7 %), HC (11 %). Cette baisse contribue à l'amélioration de la qualité de l'air dans nos territoires.

4. L'ECONOMIE CIRCULAIRE

Le secteur du transport représente 1/4 des émissions mondiales ce qui en fait le 2^{ème} émetteur. Cet impact est dû à la production et à l'utilisation d'énergie, notamment le pétrole, qui rend nécessaire le déploiement de flottes propres.

Au delà du passage à la mobilité électrique verte, l'intégration du modèle de l'économie circulaire doit se faire tout au long du cycle de production et de vie des moyens de transport actuels.

Mise en place de bus scolaires électriques

Transdev Canada a mis en service 27 bus scolaires électriques dans la région de Québec depuis septembre 2020. En travaillant avec des constructeurs de véhicules locaux ainsi que des fournisseurs d'électricité (HydroQuébec), c'est plus de 4,5 millions de dollars canadiens qui ont été réinjectés dans l'économie locale. Cela a également permis de réduire les émissions de CO₂ de 99 % comparé aux bus diesel, garantissant ainsi un meilleur cadre de vie pour les habitants.

Nos chiffres clés

58%

des entités couvertes par un système de management environnemental

+14,8%

de notre flotte alternative en 2021 (année de référence 2017)

Nos réalisations

Hydrogène : les écosystèmes verts

Les régions souhaitent créer des circuits courts et développer de l'activité locale énergétique. La création d'écosystèmes hydrogène permet d'optimiser le marché de l'énergie via une logique de volume à grande échelle du fait du coût des installations.

L'inauguration de la station AuxHYGen a eu lieu à Auxerre le 13 octobre 2021. Il s'agit d'une station de production d'hydrogène vert émettant quasiment zéro émission de gaz à effet de serre et ayant permis la mise en service de 5 autobus.

Ce type d'écosystème est réalisable dans de nombreuses villes et génère un réel impact positif pour le bilan carbone du territoire en question.

Retrofit : Nomad car hydrogène

Le premier essai de Retrofit a été mis en place en Normandie en créant le Nomad car hydrogène. Le principe du retrofit est de remplacer le moteur thermique par un moteur électrique, alimenté par une batterie couplée à une pile à combustible. Ce procédé permet d'augmenter notre part de véhicules propres sans pour autant remplacer notre flotte. Cela permet de limiter la production de véhicules et d'optimiser nos achats.

Ce processus a été réalisé avec les cars Crossway Iveco, qui représentent 580 véhicules sur 1 750. Le moteur remplacé permet d'utiliser 30kg H₂/j et par car et peut réaliser 380 km par jour. Cette autonomie liée à une motorisation Zéro Émission permet de diminuer considérablement la production de CO₂ de notre flotte de transport dans l'atmosphère.

Biodiversité : Partenariat CDC Biodiversité à Vitrolles

Afin d'accompagner la Métropole Aix-Marseille-Provence dans sa démarche environnementale, Transdev propose un programme de compensation carbone qui vise à la neutralité du réseau dès 2022.



Pour réaliser ce projet, Transdev s'appuie sur son partenaire CDC Biodiversité spécialisé dans la préservation et la protection des écosystèmes, notamment au travers du programme Nature 2050. Ce partenariat a été signé à Vitrolles, où à partir de janvier 2022, 12 000 m² de territoire seront restaurés afin de favoriser l'adaptation au changement climatique.

Mobilités douces : l'exemple de Lovélo à Rouen

Lancé depuis le 4 septembre à Rouen, notre nouveau service de location longue durée Lovélo et sa station donnent l'opportunité à tous de réduire son empreinte écologique en proposant aux habitants de tester des vélos de différents types sur des moyennes à longues durées. L'objectif de cette offre est d'inciter les usagers à changer durablement leur mode de déplacement en optant pour le vélo. 3 types de mobilités douces sont proposées : le vélo à assistance électrique, le vélo pliant ainsi que le vélo cargo avec ou sans assistance électrique.

Un ferry 100 % électrique au Portugal

Transdev Portugal va introduire en 2023 le premier ferry 100 % électrique dans un réseau de transport urbain.

Ce nouveau ferry zéro émission permettra de réduire l'émission de 300 tonnes de CO₂ rejetée par le modèle actuel, diminuant également la consommation d'énergie d'environ 30 %. Le faible niveau de bruit et le confort accru pour les passagers introduits par ce navire sont combinés à une plus grande capacité pour le transport de véhicules (+ 30 %) et de passagers (+ 90 %).

Ce ferry 100 % électrique sera le premier à être exploité au Portugal et l'un des premiers dans toute l'Europe.



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

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

Assurer la sécurité et la sûreté des collaborateurs, des passagers et des communautés que nous desservons est la base indispensable de la confiance qu'ils nous accordent. 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 nous permet de construire, jour après jour, 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 suivants :

- développer et déployer 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 protection de nos passagers et collaborateurs est également traitée à travers une politique et des dispositifs de sûreté dans tous les pays du Groupe.

« "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, Président-Directeur Général

Notre politique Santé et Sécurité

ENJEUX	RISQUES	ODD
■ Santé et sécurité des passagers ■ Santé et sécurité des employés	■ Accidents graves de train ■ Accidents graves de bus ■ Accidents sur le lieu de travail	3 BONE SANTÉ ET SÛRETÉ 8 TRAVAIL DÉCENT ET ÉCONOMIQUE

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 collaborateurs. 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.

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 dans toutes les entités 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 sous différents formats (affiches, dépliants, cartes et vidéos).

Cette initiative mondiale a permis, avec la participation des entités locales, d'identifier les éléments non négociables pour les opérations de Transdev. Les collaborateurs et leurs managers 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 performances en matière de sécurité sont évaluées avec la direction du pays et des plans d'actions sont mis en place pour corriger rapidement les non-conformités.

3. LA COMMUNAUTÉ SANTÉ ET SÉCURITÉ

La Direction Santé et 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 2021, la communauté a continué à travailler ensemble pour partager les pratiques de sécurité de l'industrie, les nouvelles solutions innovantes et les risques de sécurité émergents dans l'ensemble des opérations du Groupe. Ceci est réalisé en partenariat avec nos collaborateurs, les représentants du personnel et les autorités organisatrices de mobilité dans le but de minimiser le risque santé et sécurité pour tous. En septembre 2021, le séminaire Santé et Sécurité organisé par la Direction Sécurité Groupe à destination de tous les directeurs Sécurité des pays était axé sur les thèmes de la santé mentale et de l'impact de la Covid-19 sur la santé et le bien être au travail.

Impact de la Covid-19 sur la sécurité perçue des collaborateurs

Tous les 2 ans aux Pays-Bas, une enquête est organisée sur la question de la sécurité auprès des collaborateurs de toutes les sociétés de transport public néerlandaises. Cette année, 32 % des collègues des filiales de Transdev, Connexxion et Hermes, ont participé à l'enquête. En 2021, 38 % des collaborateurs ayant participé à l'enquête au sein de Transdev indiquent que la Covid-19 a conduit à un sentiment d'insécurité.

Transdev Pays-Bas a installé des écrans de protection et déplacé les terminaux de paiement dans tous les bus, placé stratégiquement des autocollants indiquant les nouvelles règles et réorganisé l'ordre d'embarquement et de débarquement des véhicules.

4. PROGRAMME DE CONDUITE SÛRE

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

Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail

Pour la première fois, le Groupe Transdev a réuni l'ensemble des équipes de ses pays et territoires d'implantation le 28 avril 2021 à l'occasion de la Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail. Ils ont partagé les réalisations et les approches passées et actuelles, résumées dans 2 vidéos : « *La Sécurité avant tout* » et « *La Sécurité avant tout face à la pandémie* », disponibles en interne et sur les canaux de communication de Transdev. Cette journée internationale a été l'occasion pour les directions sécurité et communication du Groupe d'élaborer ensemble de nouveaux supports de communication et sensibilisation à la sécurité.

Dans la continuité de la crise sanitaire, chaque pays reste mobilisé autour des consignes sanitaires en ligne avec les autorités locales pour protéger nos passagers et nos collaborateurs.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2020	2021
Taux de fréquence des accidents du travail (Nombre d'accidents de travail avec arrêt / total d'heures travaillées annuel x 1 000 000)	18,06	20,82
Taux de gravité des accidents du travail (Nombre de jours perdus suite à un accident de travail / total d'heures travaillées annuel x 1 000)	1,63	1,84
Taux d'accidents majeurs (1 mort (non suicidé/ Non mort naturelle) et/ou 3 blessés hospitalisés / total kms annuel x 1 000 000)	0,02	0,02
Nombre d'accidents majeurs	36	31

Transdev pilote sa performance en matière de sécurité via 3 indicateurs clés de performance (ci-dessus). En 2021, le résultat du Groupe reflète l'environnement difficile du "nouveau normal" post Covid-19.

En 2021, plus que jamais le Groupe affirme sa mobilisation pour la sécurité avant tout. Notre dispositif groupe de reporting et pilotage de nos performance se renforce. Nos performances 2021 s'inscrivent dans un contexte de relance ; les tendances générales en matière de sécurité ont évolué favorablement par rapport aux résultats de 2019, une année qui présente un niveau d'activité plus comparable que 2020.

Nos chiffres clés

10

principes de sécurité du Groupe

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

Un système de management de la sécurité (SMS) compatible

ISO 45001

5371

managers ayant obtenu la Certification Santé et Sécurité

Nos réalisations

- >

Enquête sur le climat de sécurité de l'ERA (European Rail Agency)
Les entités allemandes chargées de l'exploitation et de la maintenance des chemins de fer ont participé à l'enquête sur le climat de sécurité de l'ERA du 3 mai au 4 juin. Avec cette enquête sur la culture sécurité européenne, l'ERA souhaite établir pour la première fois l'état des normes de sécurité dans le secteur ferroviaire. Grâce aux résultats, les entreprises ferroviaires disposent d'un nouvel outil pour approfondir leur compréhension de leur culture de sécurité.
Il s'agit d'une étape supplémentaire pour promouvoir la culture de la sécurité dans les entreprises ferroviaires de Transdev Allemagne.
- >

Mobileye aux États-Unis
Le système anti-collision Mobileye est un outil de prévention des accidents qui utilise un capteur de vision intelligent qui voit la route devant lui, comme un œil bionique. Il peut identifier les objets qui se trouvent sur la trajectoire du conducteur et qui peuvent constituer une menace, comme d'autres véhicules, des cyclistes ou des piétons. Le système mesure en permanence la distance et la vitesse relative de ces objets pour calculer le risque de collision du conducteur avec eux.
Aux États-Unis, 3 500 dispositifs Mobileye ont été installés pour l'ensemble de la flotte. Un projet pilote et une étude détaillée menée en 2021 ont montré que 15 % des collisions frontales et 34 % des collisions frontales avec des piétons et des cyclistes pouvaient être évitées.
- >

Santé mentale en Australasie
À l'occasion de la Journée mondiale de la santé mentale, le 10 octobre, Transdev Australasie a diffusé une vidéo présentant les conseils des collaborateurs sur ce qui leur permet de rester en bonne santé mentale.
Soutenir la santé de nos collaborateurs est toujours une priorité et cette année, la direction de Transdev Australasie a offert à tous ses collaborateurs des séances de *fitness* virtuelles gratuites et une session de pleine conscience guidée pour aider les équipes à donner la priorité à leur santé mentale.
Qu'ils soient en première ligne pour fournir des services de transport ou qu'ils travaillent à domicile, les collaborateurs ont trouvé le moyen d'adapter leurs routines et de trouver de nouvelles façons de rester en bonne santé.

Notre politique Sûreté

ENJEUX	RISQUES	ODD
▪ Sûreté des passagers ▪ Sûreté des employés	▪ Attaques à caractère terroriste ▪ Agressions des collaborateurs ▪ Agressions des passagers	 

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. LE DISPOSITIF 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 du sujet.

Pour faire face au harcèlement sexiste, nous avons déployé un module de formation pour la prise en charge et l'accompagnement des victimes d'agressions sexuelles et sexistes sur nos réseaux. À l'issue de cette formation principalement organisée en ateliers et mises en situation, les stagiaires sont en mesure d'adopter les bons comportements et d'identifier les leviers d'actions pour lutter contre ces violences.

Le projet de formation en ligne sur l'intégration de la sûreté dans le management opérationnel de nos activités a été déployé en mai 2021. Cet outil pédagogique vient, en renfort du déploiement de la politique Sûreté, sensibiliser l'ensemble des 3 000 managers aux enjeux de sûreté, et plus précisément à la gestion et au signalement des incidents de sûreté dans le respect des procédures d'alerte définies par le Groupe.

Transdev France a créé un module de formation spécifique centré sur la prévention et la gestion des situations conflictuelles. Ce module s'adresse principalement aux conducteurs mais aussi à toutes les personnes en lien direct avec les passagers. Les stagiaires y découvrent et comprennent les mécanismes du conflit ; ils apprennent à l'anticiper afin d'en atténuer l'impact. Ils mettent également en pratique toutes les techniques d'évitement ou de désescalade du conflit à travers des cas pratiques réels. Ces sessions sont enfin le moment de partager et d'échanger sur les situations conflictuelles déjà vécues dans l'exercice de leur fonction.

Partagées au sein de la communauté sûreté internationale, ces initiatives inspirent et nourrissent les pays du Groupe. Ainsi, en fin d'année 2021, le Maroc a construit un programme de formation inspiré de l'initiative française, adaptée aux spécificités du pays.

2. UN SYSTÈME DE MANAGEMENT DE LA SÛRETÉ GROUPE (SMSu)

L'objectif du SMSu est de permettre 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 mis en œuvre localement. S'appuyant sur la communauté sûreté internationale, notre SMSu a vocation à permettre le suivi de la performance du Groupe en matière de sûreté. Malgré la crise sanitaire de la Covid-19, plusieurs projets ont été lancés qui s'inscrivent dans sa mise en œuvre :

- Pour améliorer la qualité et la fiabilité des données sûreté sur le périmètre France, nous travaillons en étroite collaboration avec la Direction Générale des Infrastructures, des Transports et de la Mer (DGITM) rattachée au Ministère des Transports sur le projet d'Intégration Standardisée des Informations de Sûreté (ISIS). L'équipe chargée de la gestion des données

sur le périmètre France nous apporte également son soutien pour intégrer la Nomenclature Nationale des Faits d'Incivilité dans les Transports (NNFIT) et les définitions des incivilités suivies dans nos outils de reporting interne, facilitant le travail de reporting et d'alerte des contributeurs locaux. Ce projet a été lancé en début d'année 2021 et le processus de mise en œuvre est toujours en cours.

- En parallèle, un projet commun avec les Directions Santé & Sécurité et IT du Groupe vise à mettre à jour notre plateforme de reporting KPI Safety. À partir de la mi-décembre 2021, tous les contributeurs pays pour la sécurité et la sûreté procèdent à un reporting mensuel et par entité pour les données de l'année en cours, à commencer par 2021. Nous demandons aux contributeurs pays un engagement et une responsabilisation plus marquée dans le pilotage de la performance extra-financière. Pour aller plus loin dans cette volonté de renforcer la fiabilité et la qualité de nos données, nous déployons, avec l'aide du service informatique, une interface entre notre plateforme de reporting et l'outil d'analyse et de représentation graphique des données *Power BI*, facilitant le *benchmark* entre les pays.
- Enfin, le troisième projet en cours est relatif à la formalisation d'une *check list* spécifique d'exigences en matière de sûreté que tous les pays du Groupe doivent respecter. À terme, les exigences sûreté identifiées par les pays seront reprises et intégrées dans la *check list* d'audit sûreté.

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

Si les innovations technologiques permettent d'accroître le sentiment de sécurité des collaborateurs et des passagers, c'est bien la présence humaine dans les véhicules, les rames et les gares qui reste le moyen le plus efficace pour atteindre les objectifs de tranquillité et de sécurité publique des transports publics.

Aussi, nous mettons en place des prestations externalisées de sécurisation confiées à des sociétés privées pour renforcer nos dispositifs de sûreté dans de nombreux réseaux. En France, ils sont formés aux techniques d'intervention en milieu confiné ainsi que dans les espaces ouverts au public.

Pour aller encore plus loin dans la sécurisation de nos véhicules et emprises de transport, et compléter l'action des agents de sûreté, nous conseillons sur l'étude de nouvelles stratégies de sécurisation, et notamment sur l'opportunité de mise en place d'une police des transports ou de déploiement d'agents de sécurité privée dans les réseaux. L'avantage principal est de disposer d'un renfort et d'une interface opérationnelle pour les missions de prévention et de lutte contre la délinquance.

4. UNE STRATÉGIE DE CO-PRODUCTION DE SÉCURITÉ

Un partenariat avec les forces de l'ordre et les institutions pour une sûreté renforcée

Dans tous nos pays d'implantation, nous développons une stratégie de partenariat avec les autorités de police et les institutions publiques tels que les ministères. Cette action se concrétise le plus souvent par la signature de conventions ou la participation des responsables sûreté à des sessions de formation ou de sensibilisation dispensées par les forces de l'ordre.

En Suède où le niveau de risque sûreté est très faible, les managers en charge de la sûreté sont conviés régulièrement par les forces de l'ordre locales à des réunions de sensibilisation sur des thèmes d'enjeu majeur tels que la lutte contre le trafic de stupéfiants, la lutte contre la délinquance et la récidive ou encore la prévention de la radicalisation et la lutte contre le terrorisme.

En France, le Ministère de la Justice et son Agence du Travail d'Intérêt Général (ATIGIP) associent Transdev à la signature d'un accord national de partenariat pour favoriser le développement du travail d'intérêt général et des actions

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

de prévention, de lutte contre la récidive et de sortie de la délinquance. Cet accord décliné localement dans chaque entité, vise à développer le travail d'intérêt général, une peine significative et contraignante, alternative à la prison, qui réintègre la personne condamnée dans la société par le travail et la réparation. Transdev a nommé dans chaque entité des référents locaux responsables de la bonne exécution de cet accord. À titre d'exemple, les condamnés qui seront accueillis dans les locaux de Transdev pourront exercer des missions de nettoyage ou de réparation de véhicules vandalisés ou endommagés.

Les innovations technologiques en matière de sûreté

Dans une logique d'amélioration du sentiment de sécurité dans tous ses réseaux de transport, Transdev porte un projet permettant aux femmes, et plus largement à tous, de se sentir en confiance et en sécurité dans les transports publics pour en développer leur usage.

En partant des données recueillies sur les incidents et incivilités via les outils internes (notamment Mobirecord) et externes (ex : fichier ISIS), l'objectif est double :

- enrichir les bases de données et le reporting des déclarations d'incidents et d'incivilités en diversifiant les canaux d'alimentation (crowdsourcing passager, récupération de signaux d'alerte véhicules, détection des situations à risque par analyse de son, d'images, etc.). Cela permettra aussi d'avoir une information consolidée à partager avec les collectivités ;
- apporter des réponses pour rassurer et encourager l'usage des transports publics, dissuader les incivilités et incidents, et élargir les possibilités d'intervention par l'appui sur une communauté solidaire.

Par exemple, la création d'une communauté de « voyageurs vigilants solidaires » permettrait de rassurer, donner l'alerte et donc contribuer à la remontée d'incidents mais également de devenir acteurs d'une communauté « d'assistance ».

Pour les collaborateurs, il s'agit également de leur donner la possibilité d'envoyer des signalements *a posteriori* et en temps réel pour déclencher une intervention rapide des équipes de sûreté du réseau mais également des forces de l'ordre à proximité.



Agence de
l'Innovation pour
les Transports

En 2021, Transdev, représenté par les Directions Innovation France, Performance, Transformation et SI, et la Direction Sûreté du Groupe, a été lauréat du programme Propulse « Communauté de données » proposé par l'Agence française de l'Innovation pour les Transports ; le Groupe travaille avec le Ministère des Transports pour concrétiser son projet favorisant la mobilité des femmes.

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. En France, tous les candidats à un poste classé par décret comme sensible dans les entreprises de transports publics font systématiquement l'objet d'une enquête administrative de sécurité diligentée par la Police Nationale.

En France, la loi du 24 août 2021 confortant le respect des principes de la République soumet toute entreprise délégataire d'un service public à une obligation de neutralité religieuse.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2020	2021
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)	2,07	2,43
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 1 000)	0,38	0,34
Taux d'agressions physiques envers les passagers (Nombre d'agressions physiques envers les passagers / total de millions de km parcourus)	N/A	0,69
Part des pays couverts par un référent national sûreté / Nombre total de pays d'implantation	100 %	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 la crise sanitaire de la Covid-19 et de ses impacts, cet indicateur n'a été déployé qu'à partir de janvier 2021 sur l'ensemble du périmètre Groupe consolidé (avec une couverture réduite pour la France).

La reprise de l'activité ainsi que la hausse de la fréquentation à partir d'avril 2021, ont entraîné une augmentation de la probabilité de survenance d'une agression entraînant un arrêt de travail. L'imposition des mesures sanitaires reste une source de conflits entre les passagers ou à l'encontre des collaborateurs du Groupe.

Cependant, la gravité des agressions recensées est moins importante que l'année précédente. Ce constat s'explique par le déploiement de moyens techniques de sûreté et la qualité des dispositifs de formation déployés par les pays.

Nos chiffres clés

100%

de nos pays d'implantation
couverts par un référent
national sûreté

877

inscrits ont terminé et validé la
formation sûreté en ligne depuis
son lancement en mai 2021

Nos réalisations

➤ L'utilisation de caméras piétons par les agents assermentés

Le gouvernement français ayant définitivement adopté le décret d'application de la loi LOM autorisant une expérimentation de 4 ans pour l'utilisation des caméras piétons, Transdev a donné la possibilité aux réseaux qui le souhaitent de doter leurs agents assermentés de ces caméras. Selon un premier état des lieux, au 31 décembre 2021, plus de 150 caméras sont utilisées dans 20 grands réseaux urbains.

➤ Transdev est partie prenante du Think-Tank Marie-Claire « Agir pour l'égalité » qui a eu lieu le 30 septembre 2021.

Parmi les différentes séquences, une table ronde autour du thème « Transports : Comment relever les défis pour mieux répondre aux attentes des femmes ? », et de la question de la sûreté des femmes dans les transports.



V. Notre engagement au service du développement des territoires

Notre engagement au service du développement des territoires

ENJEUX	RISQUES	ODD
PASSAGERS ▪ Développement et promotion des transports publics ▪ Inter & multi- modalité ▪ Expérience client ▪ Accessibilité du transport	▪ Sécurité & sûreté (Chap. IV)	

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, au service de notre raison d'être, 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. La pandémie a amené un grand nombre de secteurs à se réinventer. Cela est également le cas pour le transport public et Transdev traitera la Covid-19 comme le « nouveau normal ».

Promouvoir le transport public et regagner la confiance des passagers

La fréquentation dans les transports publics a fortement fluctué, pour plusieurs raisons : moindre nécessité de se déplacer, par exemple avec le télétravail, peur de la promiscuité et d'un risque de contamination... Du premier confinement où nous observions une baisse de plus de 90 % de la fréquentation, nous sommes revenus à des valeurs oscillant entre -30 % et -10 % par rapport à 2019.

Face à cet enjeu colossal de reconquête des voyageurs, Transdev a construit, avec l'ensemble de la communauté marketing, un plan spécifique articulé autour de 7 leviers.

Comprendre les nouveaux comportements des clients voyageurs

Nous avons mis en place une enquête menée régulièrement à différents moments depuis le début de la pandémie, sondant les intentions de retour et les changements de comportement. 6 vagues d'enquête ont été réalisées avec un échantillon de plus de 1500 personnes pour chacune. L'ensemble de ces informations nous permettent d'adapter nos plans d'actions aux attentes de nos clients.

Continuer de rassurer les clients voyageurs

Il s'agit aujourd'hui de rassurer les indécis et les inquiets (particulièrement les seniors et les occasionnels) tout en évitant l'effet saturation.

Dès le début de la pandémie, nous avons travaillé l'ensemble de nos kits de communication (respect des règles sanitaires et gestes barrières) en ayant recours au *Nudge* (une solution du marketing comportemental), qui est une approche particulièrement adaptée au contexte sanitaire. Des témoignages vidéos – comme à Rouen – de clients voyageurs revenus à bord, ont constitué également un facteur de réassurance. Enfin, à Dunkerque, avec la mesure de l'affluence à bord de nos véhicules, les passagers ont en temps réel l'information sur le site internet et l'application du réseau.

Accélérer la reconquête des clients voyageurs

De nombreuses actions marketing ont été lancées pour aller chercher les personnes qui n'utilisaient plus nos transports. Pour s'adapter au télétravail, des réseaux ont modifié leur gamme tarifaire pour la rendre plus flexible. Ainsi, des abonnements / pass télétravail ont été lancés à Arles ou Grenoble. Pour reconquérir les actifs, le réseau Tadao (Lens-Artois-Gohelle) accompagne les entreprises sur les déplacements de leurs collaborateurs à travers le programme « Solutions Pro », un pack identifiable par les entreprises et collaborateurs avec un interlocuteur unique, un kit de communication prêt à l'emploi, un atelier par les équipes Tadao et une offre tarifaire sur mesure. Des communications destinées aux clients occasionnels ont incité les voyageurs à découvrir leur territoire.

Accentuer la digitalisation de l'expérience client

Sans contact, distanciel, digitalisation sont des pratiques devenues courantes... Du côté des réseaux, le développement de solutions de paiement dématérialisées, titres sms, M-ticket ou *Open payment*, s'est accentué ces derniers mois pour pallier la suspension de la vente à bord et limiter les contacts (depuis avril 2020, plus de 50 lancements tous réseaux et solutions confondus). Aux Pays-Bas, Transdev a commencé à introduire le système de paiement sans contact ("OV"). D'ici 2023, tous les passagers pourront ainsi payer leur trajet directement avec une carte bancaire, Apple Pay, Google Pay ou tout autre type de paiement EMV (Europay, Mastercard & Visa).

La relation client digitale s'est également invitée lors de la dernière rentrée scolaire avec la prise de rendez-vous à distance, les assistants virtuels tel que le chatbot, les rendez-vous en visioconférence, les réabonnements en ligne.

Renforcer la lutte contre la fraude et réhabituer au geste de validation

Le sujet de la fraude reste une priorité du quotidien sur les réseaux. Entre les restrictions qui ont diminué les déplacements, le développement des titres digitaux, la vente à bord qui a parfois été longtemps suspendue pour des raisons sanitaires, le geste de validation s'est un peu perdu et les comportements de fraude accrus. De nombreuses actions d'incitation à la validation et de lutte contre la fraude ont été lancées :

- l'opération Swit'ch transforme les fraudeurs en clients, car ils reçoivent une contravention et peuvent choisir de payer leur amende ou de l'échanger contre un titre de transport du réseau (abonnement, titre 10 voyages...) ;
- le programme de fidélité Transdev « *My Club* » permet à chaque voyage de cumuler des points fidélité à dépenser auprès du réseau de commerçants partenaires. Ce programme déployé dans plusieurs réseaux dont Grenoble, Saint-Etienne, Lens, Reims et Rouen contribue à l'incitation à la validation en permettant de rendre attractif le geste validation (plus je valide, plus je gagne des points !). Elle peut même se transformer en acte solidaire comme en Normandie où un don est effectué auprès d'une association si le challenge de validations est atteint sur la journée pour le réseau.

Développer les actions de solidarité et l'ancrage territorial

Habitués à soutenir les événements locaux, à réaliser des partenariats avec des associations ou des lieux culturels, les réseaux Transdev développent des initiatives de solidarité adaptées au contexte : transport réservé au personnel soignant, actions avec les commerçants du territoire, adaptation de l'offre de mobilité au besoin de vaccination... Dans les communes rurales de la Marne les plus éloignées de la ville, le « Vacci-bus » de Transdev vient apporter le vaccin aux personnes les plus âgées. Une initiative accueillie avec enthousiasme par la population.

Encourager les mobilités actives

Déjà en ordre de marche avant la crise sanitaire, le report modal vers les mobilités actives s'est accentué dans le contexte de la pandémie de Covid-19 : vélos, trottinettes, marche à pied.

Le réseau de Rouen a mis en place une offre de 800 vélos en location longue durée en septembre dernier et Transdev France a signé un partenariat avec la Fédération Française de la Randonnée qui a construit un plan stratégique autour de la marche en ville (GR urbains, application dédiée à la marche...).

Soutenir la transition juste dans les territoires

Les Autorités Organisatrices de Mobilité, qu'elles soient à l'échelle municipale, métropolitaine ou régionale, œuvrent pour faire des réseaux de transports des leviers de développement environnemental, économique et social. En mobilisant ses expertises et en assurant une présence quotidienne sur les territoires, Transdev participe pleinement dans l'atteinte de cet objectif.

1. ACCOMPAGNER LES TERRITOIRES DANS LEUR TRANSITION ENVIRONNEMENTALE ET ÉNERGÉTIQUE

Depuis 2015, l'électrification des réseaux de transports est devenue un enjeu fort pour les Autorités Organisatrices de Mobilité qui y voient un levier majeur pour réussir la transition énergétique et assurer la qualité de vie sur les territoires, en réduisant les pollutions atmosphériques. Réussir cette transformation fait appel à de nombreuses expertises.

Ces expertises se construisent au quotidien, à partir des expériences concrètes que nous offre chaque nouveau défi rencontré. En Suède, nous avons mis en service 145 bus électriques à Göteborg, en plus des 317 bus roulant sans énergie fossile dans le Nord de Stockholm, dans le cadre d'un montage financier innovant soutenu par l'Europe. À Bogotá, nous exploiterons 406 bus électriques au printemps 2022, ce qui nous a amenés à faire face aux défis de l'exploitation à grande échelle de réseaux. Le gain du contrat de Sydney Region 9 et sa transition vers l'électrique nous permettent d'affiner des méthodologies de décarbonation des mobilités déjà éprouvées par ailleurs.

Transdev consolide ces expertises au sein de l'équipe Zéro Émission, dont le rôle est de se porter soutien des opérationnels et Autorités Organisatrices qui souhaitent mettre en place des projets de décarbonation des mobilités. Le « Zero Émission Living Lab » est le lieu du partage des savoirs ; Transdev y réunit des autorités organisatrices de mobilité de manière régulière afin d'échanger sur leurs projets et apprentissages, constituant ainsi une véritable communauté de pairs autour d'intérêts communs.

2. RÉPONDRE AUX ATTENTES DES PARTIES PRENANTES EN MATIÈRE D'ÉCONOMIE CIRCULAIRE

L'économie circulaire joue un rôle important dans le développement de territoires plus durables. Transdev considère ce sujet tout au long de sa chaîne d'approvisionnement. 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.

Nos analyses confirment l'importance donnée par les gouvernements locaux à l'économie circulaire, et à sa capacité de bâtir des territoires plus riches, plus résilients et plus économes, et les mobilités locales ne sont pas l'exception. À Brisbane, nous avons mis en place un centre de production d'énergie photovoltaïque, permettant ainsi de faire circuler des véhicules à l'énergie solaire en toute autonomie. Ainsi, notre énergie est produite localement et consommée localement, pour un voyage en ville 100 % zéro émission. Véritable expérience de gestion du Smart Grid, cette expertise contribue fortement à l'atteinte des objectifs holistiques fixés par les autorités organisatrices.

3. JOUER NOTRE RÔLE D'ACTEUR ÉCONOMIQUE ET SOCIAL POUR UNE TRANSITION JUSTE DES TERRITOIRES

En tant qu'acteur de la mobilité, Transdev participe activement au désenclavement des territoires et s'engage pour une mobilité plus inclusive.

Transdev souhaite garantir l'accès pour tous aux transports publics. A titre d'exemple, sur le site de Linköping en Suède, un projet de recherche a été lancé, qui vise à développer une solution digitale pour les passagers porteurs de handicap visuel. Le projet déploie des outils digitaux audios et tactiles pour communiquer les instructions aux passagers quant à l'arrivée de la navette et l'emplacement sur le quai. Transdev UK propose des voyages gratuits à bord de ses bus à Harrogate pour les personnes atteintes de handicap, dans le but de développer leur confiance à utiliser les transports publics.

LABORATOIRE
DE LA MOBILITÉ
INCLUSIVE



En France, nous sommes partenaires du LMI (Laboratoire de la Mobilité Inclusive). Suite aux Assises de la Mobilité et à l'intégration de la mobilité solidaire dans la LOM, le LMI a travaillé avec le soutien du Ministère des Transports à la mise en place de la démarche « #TousMobiles » pour donner aux acteurs territoriaux les clés et les outils nécessaires pour s'engager dans la voie de la mobilité solidaire.

Acteur d'une dynamique collaborative sur les territoires

Transdev collabore au quotidien avec les acteurs du territoire pour développer les projets de mobilité durable d'aujourd'hui et de demain.

Lemon

En France, Lemon, le laboratoire de l'Innovation Transdev est aujourd'hui actif dans 6 territoires (Grenoble, Montpellier, Nantes, Lens, Mulhouse et le Rhône). 20 projets d'expérimentation ont été lancés autour de thématiques variées telles que la mobilité partagée, la qualité de l'air, ou encore la mobilité et l'emploi) grâce à un dispositif éprouvé de dynamique collective et de concertation citoyenne. À travers l'engagement du Groupe et de son Président Thierry Mallet dans le Collectif des Entreprises pour une économie inclusive, Transdev affirme son engagement global pour l'emploi et l'inclusion. Sur tous nos territoires d'implantation les équipes développent des initiatives solidaires avec les acteurs locaux.

La Fondation Transdev



SOUS L'EGIDE DE LA FONDATION DE FRANCE

Depuis sa création en 2002, la Fondation Transdev a accompagné plus de 300 projets de contribution à la mobilité sociale avec 200 collaborateurs de Transdev en France impliqués et engagés en tant que parrains et marraines des projets aux côtés des associations soutenues. En 2021, 24 nouveaux projets ont été soutenus pour un montant de 270 000 euros.

Notre politique Achats Responsables

ENJEUX	RISQUES	ODD
TERRITOIRES ▪ Développement social et économique ▪ Partenariat avec les acteurs locaux	▪ Mise en cause RSE d'un fournisseur	  

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.

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 euros. 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. Depuis 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.

En 2021, cette démarche a fait l'objet d'une attention accrue via l'intégration de ce suivi dans le tableau de bord achats Groupe diffusé trimestriellement au Comité Exécutif du Groupe et d'un élargissement du périmètre des pays suivis.

En France, la politique Achats Responsables validée par le Comité de Direction s'articule autour des 3 axes suivants : environnemental, sociétal et éthique & conformité. Les principaux leviers d'actions sont la mise en place et le suivi d'indicateurs et l'intégration de critères dans les Appels d'Offres fournisseurs.

Sur l'axe sociétal, la Direction des Achats France accompagne les territoires avec la création d'un tableau de bord achats responsables qui détaille les dépenses effectuées avec les acteurs du monde inclusif.

Sur l'axe environnemental, conseiller de confiance en matière de transition énergétique et expert reconnu dans la stratégie environnementale pour la mobilité, nous accompagnons la transition écologique et énergétique à travers le développement de notre offre de mobilité et le verdissement de notre flotte de véhicules de service et de fonction, qui est aujourd'hui, en France, de 4 362 véhicules.

En France, en cohérence avec la loi LOM qui impose un taux de commande de 10 % de Véhicules à Faible Émission (VFE) à compter de 2022, Transdev s'engage de manière volontariste pour l'environnement dans le cadre de sa politique achat des véhicules légers.

Les actions engagées sont les suivantes :

Périmètre des véhicules de fonction :

- nouveau catalogue Transdev favorisant les commandes de Véhicules à Faible Émission mis en place en octobre 2021 ;
- proposition de crédit mobilité systématique lors de tout renouvellement ;
- suivi en continu du taux de commande Véhicules à Faible Émission.

Périmètre des véhicules de service et d'exploitation :

- mise en place de modèles de Véhicules à Faible Émission systématique dans tous les catalogues de véhicules de service ;
- accompagnement des exploitants pour les réponses aux appels d'offres en solution Faible Émission ;
- choix des véhicules basé sur le coût complet pour intégrer les avantages Véhicules à Faible Émission (consommation, bonus...) ;
- suivi en continu du taux de commande Véhicules à Faible Émission.

Notre démarche achats inclusifs

En France, la création d'un tableau de bord a permis l'identification des acteurs de l'insertion, de l'Economie Sociale et Solidaire ou encore installés en zone de revitalisation rurale (ZRR) ou quartier prioritaire de la ville (QPV) dans le panel des dépenses fournisseur et à contribuer à :

1. Affirmer la politique sur le volet social ;
2. Remplir ses engagements vis-à-vis du Collectif des Entreprises engagées pour une économie plus inclusive ;
3. Mesurer son impact pour mettre en place une démarche d'amélioration et fixer des objectifs partagés ;
4. Créer une dynamique forte entre les interlocuteurs Siège et des réseaux en régions.

Notre indicateur clé de performance

KPIs	2020	2021
Taux de contrats-cadres > 1 million d'euros intégrant la Charte fournisseurs	78 %	85,7 %

Conformément à notre engagement, le périmètre couvert par l'indicateur intégré dans le reporting s'est fortement développé, il est déployé aujourd'hui dans 9 pays significatifs du Groupe. Notre niveau d'exigence a donc permis de sensibiliser davantage notre écosystème de fournisseurs aux achats durables et à nos principes éthiques et cette dynamique se poursuit en 2022.



**VI. 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
- Attraction et rétention des employés - Conditions de travail - Santé, sécurité et sûreté des employés - Formation & dialogue social - Diversité et égalité des chances	- Faible engagement (incluant les risques psychosociaux et l'absentéisme) - Mauvaise planification des compétences	

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.

Dans le contexte économique et social de crise sanitaire qui perdure, Transdev reste engagé dans la mise en œuvre des conditions de la protection des collaborateurs, de la performance individuelle et collective, dans le développement et l'inclusion de toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs engagés au service de nos clients autorités organisatrices de mobilité.

Akteur responsable de l'emploi, Transdev se mobilise sur les territoires pour offrir l'accès à nos métiers à tous.

Au cœur de notre responsabilité d'employeur : le dialogue social

L'activité du Groupe repose sur le management d'équipes de terrain 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 ; 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.

Akteurs clés du dialogue social, le management, les organisations syndicales, les Ressources Humaines et les collaborateurs s'engagent au travers d'un dialogue structuré à différents échelons de l'entreprise.

1. UN DIALOGUE SOCIAL TRANSFORMÉ QUI S'ADAPTE À LA CRISE

La situation de crise sanitaire a transformé les modalités et le rythme du dialogue social chez Transdev. 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 amplifié leurs réunions, généralement dans un mixte de présence physique et de participation à distance : 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 et 2 réunions de la Commission Nationale des frais de santé ont ainsi pu être organisées en 2021 pour maintenir un dialogue social constant et aborder les points opérationnels sur lesquels l'ensemble des équipes s'est mobilisé pendant la crise.

2. L'ORGANISATION DU DIALOGUE SOCIAL CHEZ TRANSDEV

En juin 2012, un Comité d'entreprise européen a été mis en place afin d'assurer la meilleure représentation possible des collaborateurs 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 3 fois par an pour échanger sur l'actualité 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 collaborateurs 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 informé des perspectives d'évolution de l'activité, 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 2021, une Commission Nationale des frais de santé a été mise en place par un accord Groupe afin de pouvoir piloter au mieux les dispositifs de remboursement des frais de santé des filiales du Groupe en France.

En France, chaque filiale dispose d'institutions représentatives locales : les comités sociaux et économiques. Ces comités, éléments clés du dialogue social au sein du Groupe, permettent l'information et la consultation 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 ressources humaines et financières leur ont été attribuées.

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 2 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 négociation aux entités locales adaptables à leur contexte.

Au-delà de sa vocation à négocier des accords collectifs, le dialogue social permet de faire remonter et de traiter le plus tôt et le mieux possible les éventuelles difficultés qui peuvent apparaître dans les entreprises. Le dialogue social est un levier de compétitivité. Chez Transdev, il repose sur 4 piliers :

- un dialogue social à chaque niveau de la société ;
- un dialogue social fondé sur la transparence et le respect des règles ;
- un dialogue social fondé sur la confiance et le respect mutuel ;
- un dialogue social fondé sur le respect des engagements.

Au cœur de nos enjeux, l'attraction et la rétention des talents

1. ATTIRER LES TALENTS

En dépit des difficultés créées par le contexte de crise, Transdev a conforté sur les territoires son engagement pour attirer les candidats à nos métiers.

Permettre l'accès à l'emploi et à la formation et répondre aux besoins de recrutement

En France, l'Académie by Transdev a été lancée en septembre 2020 pour former la nouvelle génération de conducteurs. Notre objectif est d'atteindre un rythme de 250 apprentis en 2022 puis plus de 500 apprentis par an à partir de 2023, Transdev s'engage pour l'accès aux métiers de la mobilité par la voie de l'apprentissage. L'Académie by Transdev s'engage sur chacun de ses territoires vers l'inclusion des publics les plus éloignés de l'emploi.

Aux 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 de l'emploi davantage d'opportunités. 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'atteindre le plus haut niveau dans les 3 années à venir.

En Australie, dans le cadre de notre *Reconciliation 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.

Renforcer l'attractivité de nos métiers

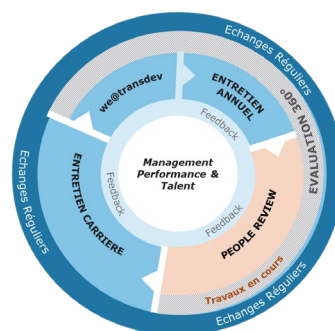
Drivers Transdev est confronté à une pénurie de conducteurs dans le monde entier et à un déséquilibre démographique au sein de la population des conducteurs. En effet, 49 % de nos conducteurs ont plus de 50 ans et prendront leur retraite dans les 10 à 15 prochaines années. Dans le cadre du programme Drivers@transdev, une task force internationale constituée de représentants RH et opérations de 9 pays de Transdev est mobilisée en support et conseil des filiales autour des problématiques d'attractivité du métier, de flexibilité du travail, de rétention et engagement des conducteurs. Une plateforme digitale, nourrie depuis la création du programme permet l'accès à toutes les meilleures pratiques mises en oeuvre sur nos territoires d'implantation.

Transdev investit le développement de l'image et de l'attractivité de l'entreprise, et développe des initiatives volontaires pour renforcer la diversité des équipes et permettre une inclusion réussie des talents.

Leader au féminin

Ce programme, lancé en 2020 en France vise à développer un vivier de talents qui occuperont demain des fonctions clés dans l'organisation. Il vise un public de femmes ayant pour objectif de devenir directrice de réseau, que ce soit des profils externes comme internes. Pour se faire, le programme propose un accompagnement dédié à la prise de poste opérationnelle. En 2021, 7 femmes ont déjà rejoint le programme.

2. DÉVELOPPER LES COLLABORATEURS



Le développement des talents de chacun est un enjeu clé pour la performance du Groupe et l'engagement des collaborateurs. Le Groupe a mis en place des process (entretien annuel, évaluation sur le modèle de management *we@transdev*, entretiens carrière, *people review*, discussions continues et plan de succession), le tout porté par un outil *me@transdev*.

Les process dédiés au management des talents sont déployés et pilotés par le Groupe avec les pays pour les 500 top managers du Groupe. Notre objectif est le déploiement de ces process sur 100 % des top managers. Les process du Groupe sont repris et déclinés dans les filiales pour l'ensemble des collaborateurs.

L'indicateur piloté par le Groupe est le pourcentage d'entretiens annuels réalisés parmi les top managers et les dirigeants du Groupe (Top Executive).

En 2021, nous recensons 78,7 % d'entretiens annuels réalisés, ce qui représente une baisse importante par rapport à 2020 (89,3 %) ; cette baisse s'explique par le changement d'outil RH en 2021.

Accompagner les parcours professionnels

Ces différents process (entretien annuel, évaluation sur le modèle de management *we@transdev*, entretiens carrière, *people review*, discussions continues et plan de succession) nous permettent de disposer d'une connaissance fine de nos collaborateurs, de leur performance et de leurs aspirations professionnelles.

Ils permettent également de construire et de leur proposer des parcours de développement adaptés et ambitieux, garantissant à l'entreprise des plans de successions solides sur l'ensemble des positions clés du Groupe.

En complément de nos process, toujours pour répondre aux enjeux d'attraction et de fidélisation qui sont les nôtres, nous concevons et déployons plusieurs dispositifs et programmes d'intégration adaptés comme le programme *In'Pulse*, déployé dans le cadre de la démarche *Learning* du Groupe.

Encourager la mobilité à l'international

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 3 axes :

- gérer la mobilité de nos collaborateurs à l'international ;
- constituer un vivier de jeunes talents à dimension internationale ;
- permettre la mobilisation de nos expertises où et quand elle est requise.

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

e.team est un dispositif Groupe permettant de cartographier nos experts internes sur 27 filières d'expertises identifiées.

Les collaborateurs peuvent se positionner et déclarer leur expertise, puis faire part de leurs disponibilités pour contribuer à des projets de support expert ponctuels. 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.

En 2021, 212 experts dans plus de 10 pays ont effectué près de 100 missions d'assistance dans le Groupe.

La démarche Learning

La démarche *Learning* s'articule avec le *Talent Management*. Elle vise à faire évoluer les compétences individuelles, à permettre l'apprentissage continu et actualiser nos façons de travailler. Elle est aussi un levier clé de partage et renforcement de la culture d'entreprise.

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

« **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 développer une vision globale du secteur de la mobilité, de la stratégie et de l'actualité du Groupe.

« **Trans'lead** » : D'une durée de 6 mois, ce programme de développement international destiné aux top managers identifiés lors des *People Reviews*, *Trans'lead* prépare les talents du Groupe, en termes de *leadership*.

« **In'Pulse** » et « **Trans'Days** » : 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.

« **Moving digital** » : au travers de cette plateforme, Transdev enrichit son offre de *digital learning*.

En 2021, nos pays d'implantation ont continué à déployer *we@transdev*, notre modèle de management Groupe, qui régit également les programmes d'intégration et de *Learning & Développement* du Groupe (*In'Pulse*, *Trans'Lead*, *Trans'days*). Véritable levier de développement individuel et collectif, *we@transdev* est intégré dans l'entretien annuel des cadres en France. En 2022, il le sera également dans « *l'assessment 360°* » des 100 premiers managers du Groupe (Top Executive).

Notre objectif est de permettre à tous nos collaborateurs de bénéficier d'au moins une formation par an. En 2021, ce sont près de 83% de collaborateurs du Groupe qui ont été formés.

Diversité, Inclusion et Engagement

1. DIVERSITE ET INCLUSION : PROGRAMME PRIORITAIRE DU GROUPE

Le programme Diversité et Inclusion Transdev est piloté au plus haut niveau de l'entreprise par le Comité Exécutif du Groupe. Il engage toutes les filiales de Transdev autour de 3 axes d'actions :

- le recrutement ;
- le développement des collaborateurs ;
- la communication.

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

Le Groupe s'est fixé un objectif de 50% de femmes parmi ses dirigeants (les 100 premiers managers du Groupe : les Top Executive) à horizon 2025.

Cet engagement est soutenu et incarné par le Comité Exécutif du Groupe qui s'est notamment engagé dans une initiative pilote de mentorat destinée à des collaboratrices du Groupe en 2019 et 2020. L'initiative est reconduite en 2021, déployée en 2022. L'initiative est dorénavant déclinée et dupliquée dans les comités de direction des filiales du Groupe.

En 2021, Transdev compte 25% de femmes parmi la population des Top Executive. La régression de ce taux (de 29% en 2020), et la moindre représentativité des femmes parmi les Top Executive, est une conséquence mécanique de la plus grande intégration de la filière opérationnelle dans cette population, filière majoritairement masculine aujourd'hui.

Notre ambition dans tous les pays du Groupe

Dans chacune des filiales du Groupe Transdev déploie une feuille de route ambitieuse en matière de diversité et d'inclusion. Chacune est le reflet des enjeux et de la culture de nos pays d'implantation et toutes avec la même ambition de faire de Transdev un employeur de choix.

Aux Etats-Unis se déploie le *Diversity & Inclusion Council*, composé de 17 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.

Nos actions et nos engagements pour l'inclusion des personnes les plus vulnérables

Dans un esprit de promouvoir la diversité et l'inclusion, Transdev s'engage à sensibiliser le grand public au handicap au travers de diverses initiatives dans les transports :

- à Melbourne, un partenariat avec l'ONG Amaze a été créé afin de sensibiliser les passagers à l'autisme au travers d'une campagne de publicité à bord des transports. Celle-ci encourage le public à tenir compte de leur réaction face aux personnes autistes afin de créer un environnement plus inclusif et accueillant ;
- à Barcelone, le sous-traitant TRAM a lancé une campagne d'illustrations sur les trams par l'artiste Javi Roya qui expose des situations réelles auxquelles des personnes porteuses de handicaps peuvent faire face. Cette opération est menée en partenariat avec la fondation Eurofirms dans le but de sensibiliser les passagers au handicap et de promouvoir l'égalité.

Mise en place d'une politique handicap

En France, Transdev et l'Agefiph (Association de Gestion du Fonds pour l'Insertion Professionnelle des Personnes Handicapées) ont mis en place un convention pour une durée de 2 ans, du 1 décembre 2021 au 30 novembre 2023. Cette convention est une modalité de contractualisation avec l'Agefiph ; elle traduit l'engagement de l'entreprise de mettre en place une politique handicap, intégrée à la politique ressources humaines. L'entreprise s'engage sur des objectifs définis conjointement avec l'Agefiph sur plusieurs thèmes : emploi (recrutement et maintien dans l'emploi), sensibilisation, formation, secteur protégé. En contrepartie, l'Agefiph apporte à l'entreprise des moyens financiers adaptés aux objectifs poursuivis et l'accompagne dans sa démarche.

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 collaborateurs à être eux-mêmes, à donner le meilleur d'eux-mêmes et à contribuer au succès de l'entreprise, notamment par l'innovation.

2. L'ÉCOUTE DES COLLABORATEURS

L'écoute des collaborateurs est essentielle pour mettre en oeuvre 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.

Notre objectif : intégrer l'ensemble des collaborateurs dans un programme d'engagement à horizon 2022.

En 2021, l'Allemagne, le Canada et le Portugal ont déployé leur programme d'engagement à leur tour. Aujourd'hui, 9 pays du Groupe déploient une enquête d'engagement à minima tous les 2 ans.

Nos indicateurs clés de performance

KPIs	2020	2021
Taux d'absentéisme	7,3 %	7,7 %
Taux de rotation du personnel	19,3 %	21,4 %
Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année	70 %	82,9 %
Taux d'employés ayant eu un entretien annuel (Top executive & Top managers du Groupe)	89,3 %	78,7 %

La reprise de l'activité en 2021 a entraîné mécaniquement un retour à des valeurs pré-covid, tant pour le turnover que pour l'accès de tous à la formation.

L'effet Covid-19 est toujours bien présent et les absences pour maladie restent élevées. Elles sont en léger recul mais restent assez proches des taux de 2020. Ce léger recul est largement absorbé par l'augmentation des absences liées à des accidents de travail (effet mécanique suite au retour à la normale de l'activité), ainsi que par les mouvements sociaux qu'a connu le secteur de la mobilité en 2021.

Nos réalisations

➤ Action D&I/Engagement en Suède

Suite à l'initiative des collaborateurs de 2020, l'équipe d'Umea en Suède s'est lancée dans un projet qui voit aujourd'hui un résultat très concret : un ouvrage retraçant l'itinéraire personnel des collaborateurs suédois et non suédois (39 nationalités) ainsi qu'une présentation de chacun de leur pays. L'ambition de ce travail d'une année est de mieux se connaître pour mieux travailler ensemble, de prendre conscience de ses stéréotypes et de se retrouver autour de valeurs communes comme le travail, la fierté d'appartenance et la solidarité.

« Ce travail réalisé par et pour l'équipe porte déjà ses fruits » commente le manager, « plus d'engagement, plus d'entraide et une plus grande ouverture à la diversité qui rejaillit aussi sur les clients passagers. »

➤ Transdev Australasie : employeur de premier choix pour l'égalité des sexes

Transdev Australasie 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.

➤ Le contrat avec Handeco pour développer les partenariats avec le secteur protégé en France

Handeco a développé une expertise auprès du secteur protégé et a créé une plateforme nationale au service du développement des achats solidaires. L'offre de services de Handeco s'appuie sur un annuaire national unique, répertoriant plus de 2 100 ESAT (Établissement et service d'aide par le travail), des EA (Entreprises Adaptées) et des TIH (Travailleurs Indépendants Handicapés), qui permet aux équipes de Transdev d'identifier des partenaires du secteur protégé facilement et efficacement.

➤ Récompense pour le bien-être au travail

Transdev Dublin Light Rail (TDLR) a été récompensé du prix KeepWell™ d'Ibec (Ireland's leading Business Employers Confederation). Cette récompense reconnaît les efforts fournis par les employeurs pour le bien-être des collaborateurs au travail.

➤ Transdev Canada a obtenu la certification « Great Place to Work »

L'enquête d'engagement visait l'ensemble des collaborateurs, y compris les conducteurs et mécaniciens (plus de 90 % des effectifs). La certification a été obtenue suite à 2 critères majeurs :

- un taux de participation global de 61 % ;
- et un taux de réponses favorables de 67 % à la question « Toutes choses confondues, considérez-vous Transdev comme un "Great Place to Work?" ».



VII. Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

ENJEUX	RISQUES	ODD
▪ Ethique des affaires ▪ Management des risques et transparence ▪ Dialogue avec les parties prenantes ▪ Management des achats et logistique	▪ 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	

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 en 2019 un système global de management de l'éthique et de la compliance (ECMS).

Cet ECMS validé 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, Éthique 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 Signalement 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.

Le respect des droits fondamentaux et la protection des données personnelles

1. 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	2020	2021
Pourcentage annuel de projets approuvés en CEG pour lesquels les risques droits de l'homme ont été évalués et réduits à un niveau acceptable*	61,3%	71%

* 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

Le questionnaire sur les droits fondamentaux a été fourni pour près des trois quarts des projets, ce qui témoigne d'une prise en compte correcte du sujet. Une action de relance systématique a été mise en place pour améliorer ce ratio.

2. 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 au 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 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.

Transdev, engagé dans une démarche éthique forte

La démarche « Data Privacy » est portée par un réseau de Data Protection Officers (DPO) 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 pour 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 est en cours de mise en œuvre.

En 2021, la campagne globale de formation des collaborateurs n'a pu avoir lieu. Néanmoins, une action spécifique de formation a été réalisée vis-à-vis des correspondants pays, pour s'assurer de leur bonne connaissance des exigences groupe et renforcer la dynamique du réseau.

Notre indicateur clé de performance

KPIs	2020	2021
Part de pays couverts par un référent protection des données personnelles par rapport au nombre total de pays inclus dans le périmètre consolidé	87,5 %	89 %

Le Groupe dispose d'un référent Data Privacy dans quasiment chaque pays, notamment en Europe, ce qui permet d'assurer une bonne couverture du sujet. L'atteinte d'un taux de 100 %, qui reste la cible, peut s'avérer difficile compte tenu des variations de périmètre et des mobilités dans le Groupe. Des formations spécifiques des correspondants France ont été réalisées en 2021. L'équivalent est prévu en 2022 pour les correspondants étrangers.

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 18 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'énergie 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 Anti Tax Avoidance Directive (ATAD), Directive "DAC 6", 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 éthique 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.

La Direction Risques, Éthique 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 progressive permet de renforcer l'efficacité du dispositif.

Notre indicateur clé de performance

KPIs	2020	2021
Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption tous les 3 ans glissants	75 %	50 %
dont taux de managers formés dans l'année	8 %	42 %

Au cours de l'année, un nouveau e-learning a été conçu et mis à disposition des collaborateurs du Groupe. Quelques difficultés techniques ont retardé le lancement, qui n'est intervenu qu'en novembre. Les actions de promotion ont néanmoins été efficaces, puisqu'à fin 2021, 50 % des managers avaient achevé cette formation et 10 % l'avaient partiellement réalisée.

Le déploiement continue sur 2022, avec pour objectif d'atteindre les 100 %.





VIII. Le suivi de la performance extra-financière

Le suivi de la performance extra-financière

Note méthodologique

1. 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 Groupe des Affaires Juridiques, Finances, Risques et Conformité et la Direction de la Stratégie et de la Transformation.

2. 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, sécurité, 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. L'actualisation complète de la cartographie des risques extra-financiers est prévue pour 2022.

3. 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 sociétés mises en équivalence (co-entreprises et entreprises associées) ne sont pas retenues ;

- L'indicateur émissions de GES kg/100km parcourus a été calculé hors activités maritimes. En incluant ces activités (hors France) nos émissions de GES seraient de 92,04 kg/100km parcourus pour l'exercice 2021.

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.

4. MÉTHODOLOGIE DE REPORTING

Chaque direction est en charge de ses indicateurs et la Direction RSE centralise les indicateurs afin de les intégrer dans la déclaration de performance extra-financière (DPEF).

Nous utilisons 2 méthodes de collecte et consolidation des informations :

- les données peuvent être gérées par des sites puis consolidées par exemple pour les indicateurs RH, environnement, santé/sécurité et sûreté ;
- les données 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.

Depuis 2019, le protocole de reporting des émissions de gaz à effet de serre (GES) est le protocole *Greenhouse Gas Protocol* (GHG) 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'EuroII.

Définition de la flotte :

- La flotte propre comprend l'ensemble des véhicules Euro VI, hybrides, GNC Biogaz, électrique, biodiesel, hydrogène.
- La notion de flotte alternative exclut tous les véhicules fonctionnant avec de l'énergie fossile (y compris les Euro VI). Transdev prévoit une augmentation de sa flotte alternative de 50 % en 2030.

Les indicateurs développés ou en évolution en 2021

Sûreté

- Le nombre d'agressions physiques de passagers/million de km.

Data Privacy

- Le taux de collaborateurs formés au risque de protection des données personnelles sera renseigné sur l'exercice 2022.

5. LES CONTRÔLES MIS EN PLACE DANS NOS DISPOSITIFS POUR LE REPORTING SOCIAL, ENVIRONNEMENTAL, ACHATS, SANTÉ & SÉCURITÉ, SÛRETÉ

Des référentiels de définition sont, chaque année, partagés avec le réseau des contributeurs et les évolutions éventuelles partagées et expliquées auprès de nos contributeurs sont réalisées dans des échanges en amont du 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.

6. LA LUTTE CONTRE LE GASPILLAGE ALIMENTAIRE, LA PRÉCARITÉ ALIMENTAIRE, LE BIEN-ÊTRE ANIMAL ET LE RESPECT D'UNE ALIMENTATION RESPONSABLE, ÉQUITABLE ET DURABLE

A 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 durable ;
- 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 2020	Résultats 2021	Objectifs	Tendances
Environnement	Taux d'entités ayant eu une pollution accidentelle au cours de l'exercice	2,3 %	1,8 %	Décroissance par rapport à N-1	↘
	Taux de flotte à basse émission	54 %	61 %	Atteindre +50 % de flotte alternative d'ici 2030	↗
	Émissions de GES kg/100 km parcourus (hors activités maritimes)	88,6	88,5	Atteindre -30 % d'ici 2030	↘
	Émissions de polluants g/100 km parcourus	CO : 50 Nox : 954,6 PM : 5,3 HC : 13,4	44,4 913,2 4,9 12	Décroissance par rapport à N-1	↘
Achats	Taux de contrats-cadres > 1 million d'euros intégrant la Charte fournisseurs	78 %	85,7 %	100 %	↗
Sécurité	Taux de fréquence des accidents du travail	18,06	20,82	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux de gravité des accidents du travail	1,63	1,84	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux d'accidents majeurs	0,02	0,02	Décroissance par rapport à N-1	–
Sûreté	Taux de fréquence des accidents du travail dus à une agression	2,07	2,43	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux de gravité des accidents du travail dus à une agression	0,38	0,34	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	100 %	100 %	100 %	–
	Taux des agressions physiques envers les passagers	N/A*	0,69	Décroissance par rapport à N-1	–
RH	Taux d'absentéisme	7,3 %	7,7 %	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Taux de rotation du personnel	19,3 %	21,4 %	Décroissance par rapport à N-1	↗
	Part des salariés ayant bénéficié d'au moins une action de formation au cours de l'année	70 %	82,9 %	80 % des salariés	↗
	Taux d'employés ayant eu un entretien annuel (périmètre Top Executive et top managers du Groupe)	89,3 %	78,7 %	100 %	↘
Droits fondamentaux	Pourcentage annuel de projets approuvés en CEG pour lesquels les risques droits de l'homme ont été évalués et réduits à un niveau acceptable	61,3 %	71 %	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	87,5 %	89 %	100 %	↗
Lutte anti-corruption	Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption tous les 3 ans glissants	75 %	50 %	100 % (tous les 3 ans)	↘
	dont taux de managers formés dans l'année	8 %	42 %		↗

* N/A : ce KPI n'était pas encore publié

Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies

ODD	Initiatives/Engagements pris par Transdev
 1 PAS DE PAUVRETÉ	- Transdev recrute sur tous les territoires qu'il dessert et contribue à l'inclusion des personnes éloignées de l'emploi. - Transdev s'engage pour des initiatives en faveur de l'inclusion sociale et de la réduction des inégalités d'accès au transport.
 3 BONNE SANTÉ ET BIEN-ÊTRE	Transdev déploie une politique Sécurité et une politique Sûreté dans l'ensemble de ses pays d'implantation.
 5 ÉGALITÉ ENTRE LES SEXES	- Transdev déploie une politique pour le respect des droits fondamentaux. - Transdev s'engage en matière de diversité et d'inclusion à travers son programme Groupe Diversité et Inclusion.
 7 ÉNERGIE PROPRE ET D'UN COÛT ABORDABLE	- Transdev déploie une politique Environnement et une politique Achats Responsables. - 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). - Transdev développe des solutions pour faciliter les échanges intermodaux Mobility as a Service (MaaS).
 8 TRAVAIL DÉCENT ET CROISSANCE ÉCONOMIQUE	- Transdev déploie une politique Sécurité et une politique Sûreté. - Transdev déploie une politique pour le respect des droits fondamentaux et un plan de vigilance. - Transdev favorise l'inclusion sociale et économique en collaborant avec des acteurs locaux. - Transdev déploie un Système de Management de l'Éthique et de la Compliance. - Transdev déploie une politique Achats Responsables.
 9 INDUSTRIE, INNOVATION ET INFRASTRUCTURE	- Transdev déploie un Système de Management Environnemental. - Transdev développe des solutions de mobilité propres, autonomes et électriques.
 10 INÉGALITÉS RÉDUITES	- Transdev développe des solutions de mobilité intégrées et inclusives. - Transdev s'engage en faveur du lien social à travers la Fondation Transdev. - Transdev développe des programmes Learning pour le développement de ses collaborateurs. - Transdev déploie un programme Diversité et Inclusion. - Transdev déploie un Système de Management de l'Éthique et de la Compliance et une politique pour le respect des droits fondamentaux.
 11 VILLES ET COMMUNAUTÉS DURABLES	- Transdev déploie une politique Environnement et une politique Sûreté. - Transdev déploie des solutions de mobilité propres, autonomes et électriques. - Transdev fournit des solutions efficaces et partagées à la demande. - Transdev déploie une politique Achats Responsables.
 12 CONSOMMATION ET PRODUCTION RESPONSABLES	Transdev déploie une politique Environnement et une politique Achats Responsables.
 13 MESURES RELATIVES À LA LUTTE CONTRE LES CHANGEMENTS CLIMATIQUES	Transdev déploie une politique Environnement et s'engage pour une mobilité plus écologique et plus propre.
 16 PAIX, JUSTICE ET INSTITUTIONS EFFICACES	Transdev déploie un système de Management de l'Éthique et de la Compliance et une politique pour le respect des droits fondamentaux.
 17 PARTENARIATS POUR LA RÉALISATION DES OBJECTIFS	- Transdev s'engage en faveur du lien social à travers la Fondation Transdev et développe des partenariats locaux sur les territoires desservis. - Transdev applique une charte d'éthique et déploie une politique ECMS.

Table de concordance « GC Advanced »

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).

IMPLANter LES 10 PRINCIPES DANS LA STRATÉGIE ET LES OPÉRATIONS		
La COP (Communication on Progress) décrit l'intégration dans les fonctions stratégiques et les unités opérationnelles	« Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes » « Le pilotage de notre performance extra-financière » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 11 Page 14 Page 42
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 35
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 pilotage de notre performance extra-financière » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 35 Page 42
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes des droits de l'homme	« Le pilotage de notre performance extra-financière » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte »	Page 14 Page 35
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 » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 35 Page 41
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 pilotage de notre performance extra-financière » « Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 30 Page 42
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 »	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 » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 30 Page 41
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 pilotage de notre performance extra-financière » « Notre engagement environnemental » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 16 Page 42
La COP décrit les systèmes de management en place pour intégrer les principes relatifs à la gestion de l'environnement	« La politique Environnementale du Groupe »	Page 19
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 » « Le suivi de notre performance extra-financière »	Page 16 Page 41
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 suivi de notre performance extra-financière » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 41 Page 42
La COP décrit des investissements stratégiques sociaux et de philanthropie	« Notre engagement au service du développement des territoires »	Page 26
La COP décrit une prise de position et un engagement en matière de politique publique	« Notre engagement environnemental »	Page 16
La COP décrit des partenariats et une action collective	« Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes » « Notre engagement au service du développement des territoires » « Au cœur de notre performance durable, les femmes et les hommes du Groupe » « Notre engagement environnemental »	Page 11 Page 26 Page 30 Page 16
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 pilotage de notre performance extra-financière » « Transdev, engagé dans une démarche éthique forte » « Le suivi de la performance extra-financière » « Notre contribution aux objectifs de développement durable des Nations Unies »	Page 14 Page 35 Page 41 Page 42
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 » « Le suivi de la performance extra-financière »	Page 35 Page 41
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 » « Le suivi de notre performance extra-financière » « Le plan de vigilance »	Page 35 Page 41 Page 44
GOUVERNANCE ET LEADERSHIP DE LA RESPONSABILITÉ		
La COP décrit l'engagement du Président et de la Direction	« Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes »	Page 11
La COP décrit l'adoption par le Conseil d'administration et la surveillance	« Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes »	Page 11
La COP décrit l'implication des parties prenantes	« Transdev, acteur engagé avec son écosystème de parties prenantes »	Page 11



IX. Le plan de vigilance

IX. 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 du 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 conformité
 - 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 VIII 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. ÉVALUATION 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. ÉVALUATIONS DES SOUS-TRAITANTS ET FOURNISSEURS

L'évaluation et ses résultats sont détaillés dans le chapitre « Notre engagement au service du développement 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 (collaborateurs, 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 Conformité, 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 collaborateurs. 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 Risques, Éthique 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 III à VII 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 Risques, Éthique 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 Risques, Éthique et Assurances 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, Éthique 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, Éthique 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 Risques, Éthique et Assurances 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 conformité présentée par la Direction Risques, Éthique 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 2021, le Groupe a avancé sur les différentes composantes du plan de vigilance, notamment :

- la réalisation d'une cartographie détaillée des risques de Blanchiment Pays ;
- le déploiement d'une campagne de communication, dans l'ensemble des pays, sur le système d'alerte éthique (whistleblowing) ;
- la réalisation de contrôles de 1^{er} et de 2nd 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 2021

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), nous avons mené des travaux visant à formuler un avis motivé exprimant une conclusion d'assurance modérée sur les informations historiques (constatées ou extrapolées) de la déclaration consolidée de performance extra financière, préparées selon les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), pour l'exercice clos le 31 décembre 2021 (ci-après respectivement les « Informations » et la « Déclaration »), présentées dans le rapport de gestion du groupe en application des dispositions des articles L. 225 102-1, R. 225-105 et R. 225-105- 1 du code de commerce.

Conclusion

Sur la base des procédures que nous avons mises en oeuvre, telles que décrites dans la partie « Nature et étendue des travaux », et des éléments que nous avons collectés, nous n'avons pas relevé d'anomalie significative de nature à remettre en cause le fait que la déclaration de performance extrafinancière est conforme aux dispositions réglementaires applicables et que les Informations, prises dans leur ensemble, sont présentées, de manière sincère, conformément au Référentiel.

Préparation de la déclaration de performance extra-financière

L'absence de cadre de référence généralement accepté et communément utilisé ou de pratiques établies sur lesquels s'appuyer pour évaluer et mesurer les Informations permet d'utiliser des techniques de mesure différentes, mais acceptables, pouvant affecter la comparabilité entre les entités et dans le temps.

Par conséquent, les Informations doivent être lues et comprises en se référant au Référentiel dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration.

Limites inhérentes à la préparation des Informations

Comme indiqué dans la Déclaration, les Informations peuvent être sujettes à une incertitude inhérente à l'état des connaissances scientifiques ou économiques et à la qualité des données externes utilisées. Certaines informations sont sensibles aux choix méthodologiques, hypothèses et/ou estimations retenues pour leur établissement et présentées dans la Déclaration.

Responsabilité de la société

Il appartient au Conseil d'administration :

- de sélectionner ou d'établir des critères appropriés pour la préparation des Informations ;
- 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 ;
- ainsi que de mettre en place le contrôle interne qu'il estime nécessaire à l'établissement des Informations ne comportant pas d'anomalies significatives, que celles-ci proviennent de fraudes ou résultent d'erreurs.

La Déclaration a été établie en appliquant le Référentiel de l'entité tel que mentionné ci-avant.

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 historiques (constatées ou extrapolées) 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.

Comme il nous appartient de formuler une conclusion indépendante sur les Informations telles que préparées par la direction, nous ne sommes pas autorisés à être impliqués dans la préparation desdites Informations, car cela pourrait compromettre notre indépendance.

Il ne nous appartient pas de nous prononcer sur :

- le respect par l'entité des autres dispositions légales et réglementaires applicables (notamment en matière de plan de vigilance et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale) ;
- la conformité des produits et services aux réglementations applicables.

Dispositions réglementaires et doctrine professionnelle applicable

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 tenant lieu de programme de vérification et à la norme internationale ISAE 3000 (révisée).

Indépendance et contrôle qualité

Notre indépendance est définie par les dispositions prévues à l'article L. 822-11 du code de commerce et le code de déontologie de la profession de commissaire aux comptes. 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 de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention.

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de 6 personnes et se sont déroulés entre novembre 2021 et février 2022 sur une durée totale d'intervention de 4 semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une vingtaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration, représentant notamment les directions RSE, la Direction des Ressources Humaines, la Direction de l'Environnement, la Direction Sécurité, la Direction des Risques, de l'Ethique et des Assurances.

Nature et étendue des travaux

Nous avons planifié et effectué nos travaux en prenant en compte le risque d'anomalies significatives sur les Informations.

Nous estimons que les procédures que nous avons menées en exerçant notre jugement professionnel nous permettent de formuler une conclusion d'assurance modérée :

- 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 ;
- 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^{ème} alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;

- 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 (agression des collaborateurs et des passagers, absentéisme et faible engagement des collaborateurs, mauvaise planification des compétences, mise en cause RSE d'un fournisseur, non-respect des droits humains, atteinte aux données personnelles, lutte contre la corruption), 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'entités¹ ;
- 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 ou d'autres moyens de sélection, 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 contributrices¹ et couvrent entre 28 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.

Les procédures mises en oeuvre dans le cadre d'une mission d'assurance modérée sont moins étendues que celles requises pour une mission d'assurance raisonnable effectuée selon la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes ; une assurance de niveau supérieur aurait nécessité des travaux de vérification plus étendus.

L'organisme tiers indépendant
Mazars SAS

Paris La Défense, le 14 mars 2022

Charles DESVERNOIS
Associé

Edwige REY
Associée RSE &
Développement Durable

¹ Transdev Pays-Bas (Activité Transport public), Transdev France

ANNEXE 1

INFORMATIONS CONSIDEREES COMME LES PLUS IMPORTANTES

Informations qualitatives (actions et résultats) relatives aux principaux risques

- Politique achats durables
- Politique protection des données personnelles
- Politique éthique et compliance
- Politique Engagement

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 ; Taux des agressions physique envers les passagers.

Indicateurs environnementaux :

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

Indicateurs achats :

Pourcentage de contrats-cadres > 1 million d'euros intégrant la Charte fournisseurs.

Indicateur corruption :

Pourcentage de managers formés à la lutte contre la corruption tous les 3 ans glissants.

Indicateurs Droits fondamentaux :

Pourcentage annuel de projets approuvés en Comité d'Engagement Groupe pour lesquels les risques Droits de l'homme ont été évalués et réduits à un niveau acceptable.

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.