

ÉDITION 2023

**DOSSIER DE CANDIDATURE
TROPHÉES DE L'ÉCONOMIE RESPONSABLE 2023**

CONFIDENTIEL

NB : En fonction de votre type de structure, vous pouvez préciser « non concerné ou non applicable » le cas échéant

I/ PRÉSENTATION DE LA STRUCTURE CANDIDATE

INFORMATIONS GENERALES

Raison sociale / nom commercial : *Transdev Artois Gohelle (TAG)*

Statut (SA, SASU, SAS...) : SAS

Date de création/de reprise : *Création de TAG le 1^{er} janvier 2017 suite au gain de la Délégation de Service Public (DSP) du Syndicat Mixte de Transports d'Artois Gohelle (SMTAG).*

Domaine d'activité : *Transports urbains et suburbains de voyageurs*

Territoire(s) d'action : *Pôle Métropolitain de l'Artois et ses 3 Communautés d'Agglomération*

Effectif : *542 collaborateurs en 2022*

Adresse complète : *59 AVENUE VAN PELT, 62300 LENS*

Personne en charge du dossier :

Nom : PERCHE **Prénom** : Gaëtan **Fonction** : Directeur Projets, Prospective et Innovation

E-mail : gaetan.perche@tadao.fr **Tél. fixe** : Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte. **Tél. mobile** : 06.03.79.32.53

Autres contact(s) : Nom(s), Prénom(s), Fonction(s), Mail(s)

Valerie Thierrri, Directrice des Ressources Humaines, valerie.thierrri@tadao.fr

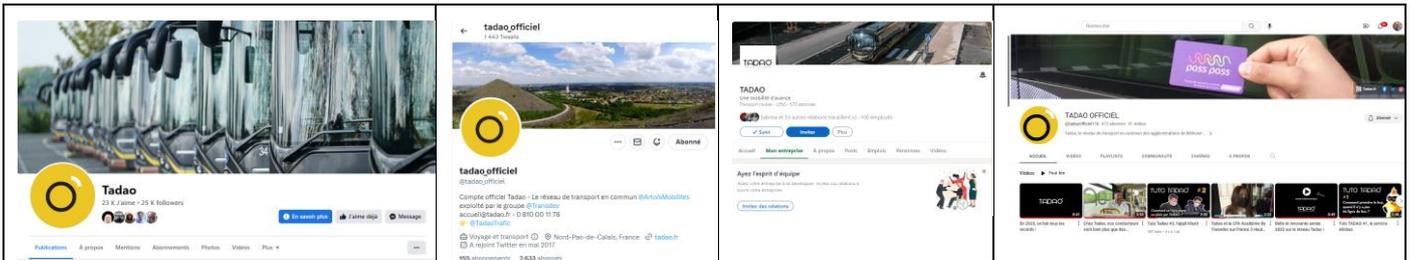
Margaux Destaebel, Chargée des Politiques de la Ville, marqaux.destaebel@tadao.fr

Site Internet : www.tadao.fr



Compte Réseaux Sociaux (twitter/facebook/linkedin/instagram...): Forte présence sur les réseaux sociaux dont voici les

liens :



Prix et nominations :

- **European Mobility Expo 2020** : ligne TADAO, première ligne de bus hydrogène de France : <https://www.artois-mobilites.fr/les-grands-projets/station-et-bus-hydrogene/>
- Lauréat du programme de l'Agence de l'Innovation pour les Transports (AIT) **Propulse 2021** : Serious game immersif pour orienter les jeunes vers la mobilité durable
- **European Mobility Expo 2022** : Zone Management zéro émission avec des bus Volvo 7900 hybrid Scharge sur 4 lignes d'Artois Mobilités exploités par Transdev Artois-Gohelle permettant une réduction de consommation en moyenne de 3,2 % : <https://www.artois-mobilites.fr/trophees-de-linnovation-european-mobility-expo/>



- **Lauréat 2022 des Challenges de la Rentrée du Transport Public** : programme d'apprentissage à la mobilité des collégiens : <https://www.artois-mobilites.fr/challenges-de-la-rentree-du-transport-public-2022/>



Certifications :

- Triple certification ISO 9001, ISO 14001 et ISO 45001 : <https://www.transdev.com/fr/communiquede-presse/triple-certification-iso-transdev/>
- Cliquez ou appuyez ici pour entrer du texte.

Signature de charte d'engagement particulières :

- Transdev Artois Gohelle est copilote des Clubs « Les Entreprises S'Engagent » du territoire

« TAG soutient les acteurs de l'insertion et la dynamique locale pour l'emploi, notamment en rejoignant en 2021 la communauté locale « les entreprises s'engagent » dans l'objectif de favoriser l'emploi de tous les publics. Cette communauté fédère toutes les entreprises de France qui s'engagent à travers des actions sociales et innovantes »



Attention à ne remplir qu'un seul des tableaux suivants !

⇒ Vous êtes une **Entreprise ou Espoirs de la RSE**, merci de compléter le tableau suivant :

	2021	2020	2019
Chiffre d'affaires HT	71 894 940 €	64 449 949 €	67 099 300 €
Résultat net	530 212 €	520 722 €	670 450 €

A noter : le bilan officiel (rapport de délégation) de l'année 2022 est en cours de production et sera publié publiquement au second semestre 2023.

NB : ces chiffres peuvent être confiés uniquement à Thérèse Lebrun, la présidente du Comité d'Agrément si vous nous en faites la demande.

Notre activité est associée au contrat de délégation de service public de transport de voyageurs, d'une durée de 7 ans (1^{er} janvier 2017 au 31 décembre 2023) pouvant être renouvelé ou pas. Le CA varie selon les avenants réalisés avec Artois Mobilités, notre Autorité Organisatrice de la Mobilité.

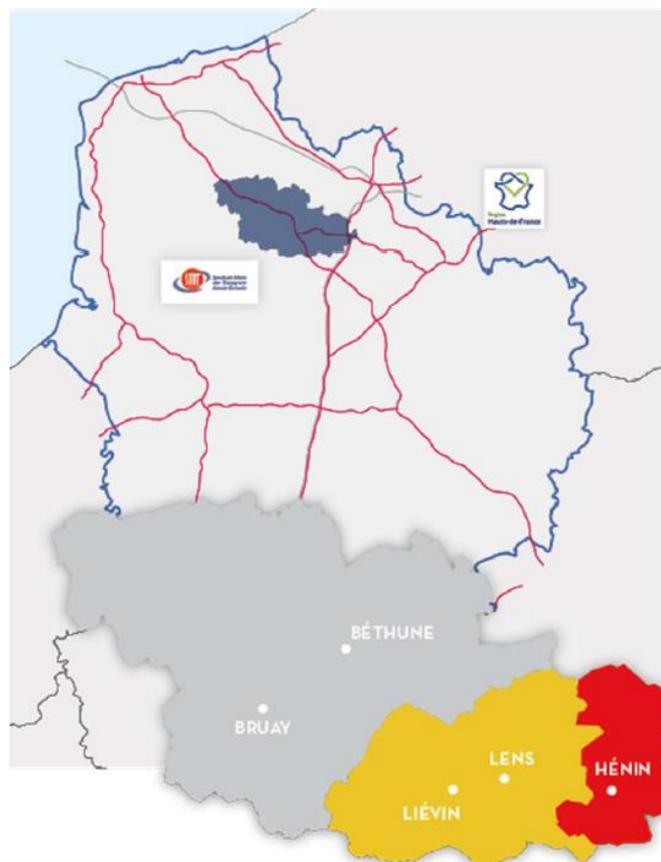
- Dans le cas d'une différence significative entre le CA et le résultat net : comment s'explique cet écart pour votre structure ?**

Notre résultat net faible en pourcentage est lié à notre secteur d'activité en France. Secteur d'activité de service public subventionné.

CONTEXTE & ACTIVITE

- Racontez-nous l'histoire de votre structure.

Transdev Artois Gohelle exploite depuis le 1^{er} janvier 2017 le réseau TADAO pour le compte de l'Autorité Organisatrice des mobilités « Artois Mobilités ». Ce Syndicat Mixte organise les transports en commun pour 650 000 habitants sur 150 communes. Le réseau TADAO est ainsi le 7^{ème} réseau français, de par son étendue et sa population. Trois communautés d'agglomération – Hénin-Carvin, Lens-Liévin, Béthune-Bruay-Artois Lys Romane – se partagent les 1000km² d'un territoire en pleine reconversion, entré de plain pied dans la 3^{ème} Révolution Industrielle.



/ GÉOGRAPHIQUEMENT ÉTENDU



1 000 KM²

/ CULTURELLEMENT RICHE



Dans ce cadre, nous accompagnons notre autorité organisatrice sur le territoire (Artois Mobilités) dans sa politique de mobilité axée sur l'accessibilité pour tous afin de répondre à la multipolarité du tissu urbain.

En complément des axes structurants ferroviaires, **le réseau de transport a été intégralement restructuré depuis 2019** avec le développement de six axes à haut niveau de service, la mise en place du projet Bulles et la réorganisation du réseau complémentaire permettant d'irriguer les zones plus rurales avec plus de lignes, plus de fréquence et le transport à la demande pour les zones moins denses en rabattement sur les hubs de correspondance.

Nous avons lancé de nombreux outils visant à **améliorer l'accès au service, à simplifier l'accès aux titres, à digitaliser l'information et à développer la proximité**. Cette dynamique s'est accompagnée d'un changement d'image pour renforcer la visibilité de l'offre sur le territoire et d'une proximité avec les acteurs locaux.

Par ailleurs, nous proposons dans le cadre du dispositif d'innovation « Lemon » avec notre client Artois Mobilités, des solutions autour de :

- **L'innovation sociale autour de la mobilité**
- **Les nouveaux modes de transports complémentaires du réseau urbain**
- **Les innovations digitales et technologiques au service de la mobilité.**

Quelle est votre activité et qui sont vos clients/bénéficiaires ?

La mise en œuvre du réseau de transport urbain, la mobilité sur le territoire, la complémentarité des modes de transport pour servir les 650 000 habitants du territoire et leur permettre de se déplacer au quotidien.

Pour quelles raisons avez-vous initié une démarche RSE ? Votre démarche est-elle issue d'une réflexion récente ou a-t-elle toujours fait partie de l'ADN de votre structure ?

De par son activité, Transdev Artois Gohelle joue un rôle essentiel sur les enjeux sociaux de son territoire. En effet, la mobilité est le premier facteur de cohésion sociale et territoriale, d'inclusion sociale et professionnelle, d'autonomie et de liberté. En outre, au vu des enjeux environnementaux actuels, le transport public se révèle être un élément clé pour relever les défis du dérèglement climatique.

En mettant à disposition des habitants du territoire des moyens de transports, Transdev Artois Gohelle leur permet d'accéder aux services de la ville tout en contribuant à la lutte contre les dérèglements climatiques. C'est donc naturellement que nous nous sommes engagés depuis 2017 dans des actions d'insertion sociale et de transition énergétique dépassant le strict cadre de notre métier.



Equipe CODIR de Transdev Artois Gohelle en séminaire RSE au RCLens à Bollaert en 2022

Depuis fin 2021, nous avons structuré notre approche afin de démultiplier notre impact positif sur les Hommes et le territoire à travers nos activités. Nous sommes convaincus que nos activités permettent de contribuer à la résolution des enjeux sociaux et environnementaux. Nous cherchons, au-delà de notre métier, à avoir un impact positif pour être utile :

- *A la fois sur le volet environnemental : nos services sont une des solutions pour protéger l'environnement en réduisant notamment l'autosolisme*
- *Et sur le volet social : nous accompagnons des gens qui ont besoin de prendre le bus mais il faut aussi permettre à des personnes dans la précarité ou en situation de handicap d'accéder à la mobilité afin que tous les habitants du secteur puissent bénéficier des services de la ville (emploi, éducation, santé, culture,...)*

□ **Quels sont les principaux enjeux RSE liés à votre activité et à vos parties prenantes internes/externes ?**

Nous avons formalisé notre démarche d'impact positif autour des 3 axes stratégiques suivants :

1. **Préserver l'environnement** : Nous visons à être une entreprise exemplaire, en collaboration avec nos partenaires, pour améliorer la qualité de vie sur notre territoire et lutter contre le dérèglement climatique et ses conséquences
2. **Mettre l'humain au cœur de nos actions** : Nous cherchons à rendre chaque collaborateur acteur de la transformation sociétale.
3. **Être acteur du territoire** : Nous nous engageons à faire rayonner le territoire en associant l'ensemble des parties prenantes, en assumant notre rôle de référent auprès d'elles et de partenaire de confiance pour Artois Mobilités.

PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT	METTRE L'HUMAIN AU COEUR DE NOS ACTIONS	ETRE ACTEUR DU TERRITOIRE
CHANTIERS RSE REGROUPÉS	CHANTIERS RSE REGROUPÉS	CHANTIERS RSE REGROUPÉS
Optimiser notre utilisation des ressources énergétiques	Développer la qualité de vie et des conditions de travail	Faciliter l'insertion sociale sur le territoire
Diminuer notre empreinte carbone	Développer une culture intrapreneuriale et de co-construction	Permettre l'accessibilité des personnes en situation de handicap
Optimiser la gestion de nos déchets pour : I. Renforcer la valorisation de nos déchets industriels II. Tendre vers le 0 déchet pour les autres déchets	Favoriser l'apprentissage et la transmission intergénérationnelle	Coopérer avec nos partenaires et prestataires au déploiement de nos stratégies RSE
Préserver la biodiversité et les ressources naturelles	Encourager la diversité	

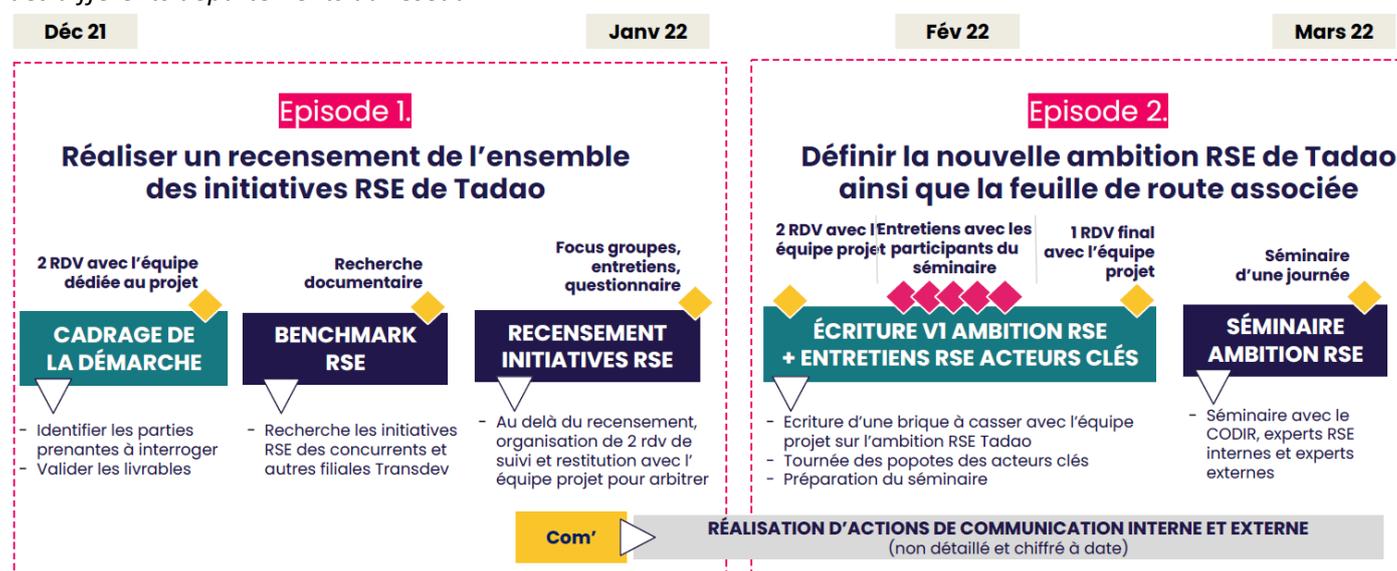
Pourquoi candidatez-vous aux Trophées de l'Economie Responsable ?

Nous pensons que candidater à ce Trophée peut être à la fois une expérience positive, et un formidable vecteur :

- Pour valoriser nos actions et engagements au quotidien auprès de l'ensemble de nos parties prenantes internes et externes, dans les territoires,
- Pour être reconnu parmi les entreprises qui impactent positivement notre territoire Artois Gohelle,
- Pour nous ouvrir aux bonnes pratiques d'autres entreprises locales,
- Pour améliorer l'attractivité et une meilleure connaissance de nos métiers sur le territoire,
- Pour nous challenger et aller plus loin,
- Pour fédérer et développer collectivement des actions nouvelles liées à la RSE.

Dans un premier temps fin 2021, nous avons structuré notre démarche en optant pour une approche de co-construction avec nos parties prenantes internes et externes.

Dans un deuxième temps sur 2022, nous avons développé au sein de TADAO une culture de l'impact positif en sensibilisant et embarquant l'ensemble de nos collaborateurs sur les enjeux sociaux et environnementaux actuels. Déjà initiée, nous souhaitons la renforcer au travers de formations, d'ateliers de sensibilisation et de projets concrets au sein des différents départements du réseau.



Démarche globale RSE de TADAO depuis fin 2021

Annexe 1 : Synthèse des attentes et besoins des partie-prenantes TADAO

Enfin, persuadés que la coopération à l'échelle locale est un puissant levier d'impact sur ces enjeux, nous voulons développer une approche de co-construction et d'entraide avec l'ensemble de nos partenaires et prestataires sur nos problématiques respectives. Nous souhaitons mettre en place des rendez-vous réguliers avec ces acteurs du territoire.

PARTIES PRENANTES

Quelles sont les parties prenantes prises en compte dans le déploiement de votre démarche RSE ?

- Collaborateurs
- Clients
- Fournisseurs
- Actionnaires
- Société Civile

- Collectivités
- Associations
- Ecoles, universités
- Environnement (biodiversité, ressources naturelles...)
- Autre : Précisez

Fort de son expérience de proximité avec les acteurs du territoire, Transdev Artois Gohelle poursuit et intensifie ses actions en faveur d'une mobilité solidaire via des actions spécifiques avec :

- *les bailleurs sociaux du territoire : identification des parcours mobilité/logement/emploi*
- *les acteurs de la médiation locale*
- *les acteurs de l'insertion*

Nous considérons cette approche comme un levier fort pour se projeter dans des plans d'actions concrets et engageants. Elle s'est déclinée en une analyse de la cartographie des acteurs, notamment sur les thématiques de transition écologique, d'inclusion et d'insertion, en s'appuyant sur le réseau local de l'économie sociale et solidaire.

Répondez aux questions ci-après en expliquant vos actions RSE emblématiques, innovantes et leurs bénéfices pour l'entreprise et ses parties prenantes. Indiquez si possible pour chaque action des indicateurs chiffrés probants.

II/ VOTRE DÉMARCHE RSE

1. GOUVERNANCE

MISSION & ENGAGEMENT

1) Quelle est la mission de votre structure / sa contribution à la Société ?

En tant que filiale du Groupe Transdev, Transdev Artois Gohelle porte bien entendu les valeurs du groupe : profondément est de permettre à chacun de se déplacer chaque jour, grâce à des solutions sûres, efficaces et innovantes au service du bien commun.

Le territoire Artois Gohelle s'inscrit dans une organisation urbaine unique en France, qui se caractérise par une densité élevée organisée autour d'un réseau multipolaire de villes moyennes héritage du passé minier et industriel du territoire. Dans ce réseau urbain multipolaire, qui n'est pas organisé selon le modèle classique ville centre/pôle urbain/périphérie, l'ambition de Transdev Artois Gohelle s'articule dans une démarche en trois temps :

- Plus de transports dans les quartiers aujourd'hui insuffisamment connectés (amélioration de l'offre de transports en commun pour la mobilité des habitants dans les quartiers prioritaires, autopartage, véhicules électriques, covoiturage, parcours client),*
- Mieux de transport dans les quartiers déjà bien desservis (accès à l'emploi, appropriation des usages du réseau, médiation sociale, école, citoyenneté et prévention de la délinquance, plateforme de mobilité),*
- Bâtir le réseau de demain sur la fierté d'une ambition partagée. Un réseau à l'image des valeurs du territoire, en devenant la référence du savoir-faire de la France pour la mobilité dans les quartiers prioritaires, en étant force de proposition et en mobilisant l'expertise du groupe pour obtenir les soutiens.*

Transdev Artois Gohelle est un acteur engagé auprès de la Région et des collectivités pour relever les défis en matière de mobilité. Nous construisons avec les partenaires du territoire un véritable écosystème autour de l'insertion et de l'employabilité, de la transition énergétique volontaire et de l'économie responsable.

2) Quelles sont vos valeurs ?

*Quatre mots résumant bien nos valeurs : **nous sommes passionnés, engagés, performants et partenaires** :*

- Nous sommes passionnés et nous cherchons à mieux faire pour nos clients, l'intérêt général et la qualité de notre service,*
- Nous sommes engagés pour la santé et la sécurité de tous ceux qui sont impliqués dans nos activités,*
- Nous sommes impliqués localement pour la diversité, pour l'emploi, pour l'insertion, pour l'environnement,*
- Nous recherchons la performance et visons l'excellence de nos métiers,*
- Nous créons du lien et agissons comme des partenaires, avec des valeurs d'intégrité et de refus des conflits d'intérêt.*

3) Comment votre entreprise intègre-t-elle la performance sociale et environnementale dans la prise de décision ?

Transdev Artois Gohelle a formalisé sa gouvernance à travers un COPIL Impact Positif composé de membres de différents métiers de l'entreprise. Un référent de ce COPIL Impact Positif interagit avec les structures du groupe au niveau territorial (Flandre Artois), régional (Hauts de France), national (France) et corporate (18 pays du Groupe). La représentation transversale de l'ensemble des métiers au sein de ce COPIL permet d'infuser les centaines d'actions RSE chez TADAO.

3.1 Le cadre Transdev groupe

Depuis 2018, le groupe Transdev publie chaque année sa Déclaration de Performance Extra Financière, qui fixe le cadre général du pilotage de la performance RSE liés à nos enjeux et risques métiers associés.

Pour soutenir la transition énergétique, le groupe Transdev s'engage pour 2030 à :

- Réduire de 30% l'intensité carbone de notre flotte
- Augmenter de 50 % la part de notre flotte alternative (qui fait partie de la flotte à faible émission)

Les autres engagements prioritaires du groupe sont :

- La santé, la sécurité et la sûreté de tous (0 accident grave, 100% des pays du groupe couverts par une organisation en charge de l'amélioration de performance de la sûreté des voyageurs et des collaborateurs)
- L'engagement des collaborateurs et la gestion prévisionnelle des compétences (Lutte contre l'absentéisme, suivi, évolution et bien-être des collaborateurs)
- La culture éthique (Respect de droits humains et lutte contre la corruption)

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

- ODD 3 : Bonne santé et bien-être
- ODD 5 : Egalité entre les sexes
- ODD 8 : Travail décent et croissance économique
- ODD 9 : Industrie Innovation et infrastructure
- ODD 10 : Inégalités réduites
- ODD 11 : Villes et communautés durables
- ODD 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques
- ODD 16 : Paix, justice et institutions efficaces
- ODD 17 : Partenariats pour la réalisation d'objectifs

3.2 Le pilotage RSE régional & local

3.2.1 Le Copil Région Hauts-de-France

Depuis 2021, la Direction régionale Transdev Hauts-de-France est à l'initiative de la stratégie régionale RSE et a mis en place le comité de pilotage RSE qui se réunit chaque trimestre afin d'élaborer et de suivre l'avancement du plan directeur RSE régional. Ses missions principales sont de :

- Définir et mettre en œuvre les moyens de la politique RSE Hauts-de-France (Organisation, Ressources et communication),
- Suivre l'avancement du plan directeur RSE Haut-de-France et ses déclinaisons territoriales et locales,
- Garantir les conditions nécessaires aux équipes pour pouvoir porter des initiatives localement,
- Mesurer et piloter la performance RSE, régionale et locale, au travers de l'indice de Positivité.

3.2.1 Une gouvernance partagée et collaborative en local

Formuler notre stratégie RSE consiste à exprimer la façon dont l'entreprise contribue au bien commun et aux objectifs d'exemplarité d'Artois Mobilités en termes de développement durable. Véritable boussole, cette stratégie devra être claire et engageante pour fédérer toute l'entreprise autour d'une vision et de plans d'actions concrets. Elle guide l'action de l'entreprise dans un élan commun. Notre volonté est, par rapport à cette stratégie :

- D'en dessiner les contours avec Artois Mobilités ;
- De mobiliser un processus de concertation avec un certain nombre d'acteurs territoriaux parties prenantes, en accord avec Artois Mobilités, et en y associant des collaborateurs de la société ;
- D'en assurer un pilotage par la Direction Projets, en lien avec la Direction générale de l'entreprise et déclinée dans notre plan d'entreprise ;
- D'en décliner une mise en œuvre à travers des engagements et des plans d'actions.

3.2.2 Indice de Positivité

Transdev Artois Gohelle mesure son indice de positivité depuis 2022. Cet indicateur est désormais le socle du pilotage de notre performance et politique RSE régionale. Sa mesure annuelle est évaluée par un organisme externe. Notre objectif est d'améliorer cet indice de 3 points par année.

4) Quelles pratiques votre entreprise a-t-elle mis en place pour promouvoir l'éthique dans la prise de décisions et pour prévenir la corruption ?

En tant que filiale de Transdev, Transdev Artois Gohelle a mis en place un code d'éthique basé sur 21 principes. Il concerne l'ensemble de ses collaborateurs et managers. Transdev Artois Gohelle 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.

Les principaux risques environnementaux dans nos activités concernent :

- Les pollutions accidentelles du sol,
- Les non-conformités contractuelles en matière environnementale,
- La pollution de l'air.

5) Comment vos parties prenantes sont-elles mobilisées dans votre démarche RSE ?

Les collaborateurs de Transdev Artois Gohelle sont engagés au travers :

- ✓ D'indicateurs de performance RSE : %Absentéisme, Sécurité (fréquence et gravité des accidents), Sûreté à bord, % d'insertion, taux de sinistralité routière...
- ✓ D'échanges thématiques (sécurité, bien-être, santé, environnement, handicap) chaque mois,
- ✓ De l'encouragement d'initiatives locales comme l'installation de ruches et la mise en place d'éco pâturage pour l'entretien des espaces verts,
- ✓ De l'environnement de travail au travers de démarche 5S : QVCT, éclairage, traitement des gaspillages, accueil des nouveaux arrivants, ergonomie, bien-être collectif,
- ✓ D'ateliers de territoires avec des usagers, des associations et d'actions d'insertion,
- ✓ D'accords favorisant la mobilité douce ou le co-voiturage,
- ✓ Du tri des déchets,
- ✓ De l'incitation aux économies d'énergie et à la préservation des ressources en eau (station de lavage circuit fermé)
- ✓ De la culture d'accueil des clients à bord par les conducteurs,
- ✓ L'intégration de personnes soumises à des travaux d'intérêt général,
- ✓ De valeurs de cohésion d'équipe et de bienveillance,
- ✓ De notre culture managériale :
 - ✓ Créer du lien et prendre soin,
 - ✓ Viser l'excellence et soutenir la performance,
 - ✓ Partager et inspirer confiance,
 - ✓ Innover et agir différemment,
 - ✓ Oser et faire preuve de courage).

Les habitants d'Artois Gohelle sont encouragés à prendre davantage les transports collectifs (accès à l'information voyageurs, accessibilité à l'offre de transport, sûreté à bord, dispositions sanitaires, innovation digitale...). Nos équipes interviennent dans les écoles afin de sensibiliser le jeune public à l'usage des transports collectifs et à la sécurité routière.

Nous accompagnons nos collectivités dans leurs projets de transition énergétique, conseillons et promouvons les mobilités durables et positives dans les territoires. Nous portons la transparence dans nos partenariats. Nous soutenons la politique locale et régionale en faveur de l'emploi et de l'insertion.

Nos fournisseurs doivent signer une charte les engageant à respecter les réglementations en vigueur, les principes éthiques et de transparence, à intégrer des démarches en faveur de l'environnement, à favoriser le développement individuel et collectif de leurs équipes.

Nous agissons **pour la planète** :

- En favorisant le décongestionnement du trafic routier,
- En accompagnant des projets de transition énergétique en faveur du Zéro Emission,
- En soutenant la politique régionale d'emploi et d'insertion.

6) Comment communiquez-vous vos engagements à vos parties prenantes ? Donner un exemple pour chacune des parties prenantes.

Nous communiquons nos engagements RSE à nos parties prenantes au travers :

- *De la DPEF annuelle du groupe Transdev,*
- *La déclinaison de la politique RSE, avec des actions adaptées commune par commune, quartier par quartier*
- *D'actions de sensibilisation et de communication internes et externes,*
- *Des engagements contractuels que nous prenons avec notre client « Artois Mobilités » vis-à-vis de l'environnement, de l'insertion, de la sûreté, de la sécurité, de la qualité.*

Dans le contexte de la pandémie en 2020, TAG a mis en place les conditions d'un dialogue accéléré et intensifié avec les instances représentatives du personnel et sa collectivité pour faire face à la crise sanitaire et assurer la sécurité et la qualité du service public de transport de voyageurs.

Durant la période COVID, pour le personnel soignant, un service spécifique : Dans l'esprit de solidarité face au contexte sanitaire, un partenariat a été initié entre Artois Mobilités, TADAO et le groupement hospitalier de l'Artois, afin de faciliter les déplacements du personnel soignant.

Les échanges que nous avons pu avoir avec nos partenaires ont permis de mesurer les attentes précises du groupement hospitalier et d'y répondre par la mise en place d'un service dédié, en complément de solutions taxis déjà mises en œuvre. Dix salariés en difficulté de déplacement ont ainsi pu bénéficier d'un service à la demande gratuit pour leurs déplacements domicile-travail. Cet accompagnement a majoritairement été sollicité pour des salariés travaillant à l'hôpital de Beuvry.

La flexibilité de l'outil de paramétrage et de prise de réservations nous a permis d'organiser et de suivre précisément l'activité de ce service.

RETOUR SUR TROIS SEMAINES À THÈME

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans le cadre de l'évènement national de la Semaine pour la Qualité de Vie au Travail, Transdev Artois Gohelle a animé des ateliers auprès de l'ensemble des collaborateurs pour échanger de manière collective sur 4 thématiques et contribuer à la construction de bonnes pratiques pour améliorer le quotidien :

- > Atelier « discussion » entre les agents du PCC et les agents de conduite
- > Atelier « Initiation au réveil musculaire » avec la FFEPGV (Fédération Française d'Education Physique et de Gymnastique Volontaire) des Hauts de France
- > Atelier « sondage » pour élaborer une charte de la réunion et de la correspondance par mail réussies
- > Atelier poste de conduite animé par la maintenance pour « former » les conducteurs au réglage des sièges et à la bonne posture

HANDICAP

Empêchée en 2020 du fait de la crise, Tadao a renoué avec cette manifestation destinée à porter un regard nouveau sur les problématiques liées au Handicap. Cette année, l'AFP France Handicap a permis des échanges directs avec des usagers concernés et des mises en situation.

Un quiz était aussi proposé pour conclure l'atelier de manière ludique pour revisiter l'accueil et la prise en charge des usagers concernés.

Enfin, le service RH, secondé par l'Assistante sociale ont tenu des d'information et de discussions sur la RQTH : la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé. Une sensibilisation qui a permis de sensibiliser sur la nature très diverses des handicaps et notamment les handicaps « invisibles ».

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La prise de participation à cette semaine s'est concrétisée via 5 ateliers :

- > Le code de la route
- > Un parcours d'anticipations
- > Une vidéo /jeu des 7 erreurs
- > Une initiation aux gestes de 1^{er} secours
- > Une initiation à la maintenance « niveau 0 »

7) Réalisez-vous un rapport extra-financier ?

La déclaration de performance extra-financière est réalisée à l'échelle du Groupe Transdev tous les ans. 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.

8) Avez-vous mis en place des indicateurs de performance globale (économiques, sociaux et environnementaux) que vous ne mesuriez pas avant ? Si oui, lesquels ?

Nous mesurons notre indice de positivité depuis 2021. L'Indice de Positivité est un référentiel de l'Institut de l'Economie Positive en France. L'indice de positivité se décline en 35 indicateurs, selon la grille décrite en Annexe 2. Notre score général est de 55,8% en 2022.



Notre score 2022 est actuellement supérieur au taux moyen des entreprises du CAC40 évalué à 44%. Notre objectif est de nous améliorer de 3 points par an sur les 3 prochaines années.

9) Prenez-vous en compte des critères extra-financiers dans vos investissements ?

Exemple de critères ESG : respect des droits fondamentaux, équité hommes et femmes, lutte contre la corruption, impact environnemental...

Depuis 2019, le lancement de la politique Achats Responsables promeut des pratiques d'achats responsables. Ce processus passe par 4 étapes :

- Communiquer et expliquer à nos fournisseurs et sous-traitants nos principes éthiques,
- Sélectionner nos fournisseurs et sous-traitants acceptant de signer la charte RSE,
- Gérer un panel de fournisseurs intégrant l'évaluation des risques RSE potentiels,
- Conduire des relations avec nos fournisseurs de manière éthique en accord avec notre politique, en nous appuyant sur la Charte fournisseurs qui prennent en compte les indices de performance globale.

Cf l'annexe 3 sur notre axe Ethique & Conformité

10) Qui sont vos actionnaires ?

Transdev Artois Gohelle est une filiale du Groupe Transdev, dont l'actionnaire majoritaire est La Caisse des Dépôts et Consignation (CDC) qui détient 66% du capital de l'entreprise.

Le Groupe Rethmann détient quant à lui 34% du capital, depuis son entrée dans le groupe en 2018. Le groupe allemand Rethmann est présent dans trois secteurs : la logistique et le transport (filiale Rhenus), l'eau et le recyclage pour les collectivités, les biotechnologies.

11) Comment sont-ils choisis ? Pourquoi ont-ils accepté de siéger ?

En s'associant fin 2018 au Groupe Rethmann, la Caisse des Dépôts a confirmé son engagement dans l'accompagnement des politiques de mobilité au service du développement des territoires. Cette stratégie de partenariat de long terme est aussi un marqueur fort pour faire de Transdev, un Groupe français et européen, un véritable champion international de la mobilité, contribuant au rayonnement du savoir-faire de la France dans ce secteur. Transdev s'enrichit chaque jour de l'expertise des missions et de l'activité de la Caisse des Dépôts et du Groupe Rethmann pour mieux comprendre les enjeux des Collectivités Locales et apporter des réponses pertinentes et adaptées à chaque territoire.

12) Comment sont répartis leurs rôles ?

Le Groupe Rethmann et la Caisse des Dépôts partagent des valeurs d'actionnaires de long-terme et d'acteurs au service du dynamisme des territoires. L'expérience et l'implantation du groupe RETHMANN constituent de fait des atouts majeurs pour Transdev dans la poursuite de son développement.

La Caisse des Dépôts conserve le contrôle exclusif de Transdev, avec plus des deux tiers des droits de vote et 66% du capital de Transdev, réaffirmant ainsi son rôle d'actionnaire majoritaire de long terme.

Avec cette nouvelle structure actionnariale, la composition du Conseil d'Administration de Transdev évolue : celui-ci compte désormais 11 administrateurs, dont six représentants de la Caisse des Dépôts, trois du Groupe RETHMANN, un administrateur indépendant et un administrateur représentant des salariés. Le Groupe RETHMANN bénéficie également d'un poste de censeur au Conseil d'Administration.

13) Comment est réalisé le partage de la valeur dans votre entreprise (valeur immatérielle ou matérielle, primes, avantages en nature...) ?

Le partage de la valeur est notamment mesuré dans le calcul de notre indice de positivité (Article 8). Transdev Artois Gohelle réalise une très bonne performance sur les indicateurs relatifs au partage du profit avec les salariés. En 2021 Transdev Artois Gohelle a versé 257 869 euros à ses salariés sous forme de primes de partage du profit.

BEST PRACTICES « GOUVERNANCE » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE innovantes de votre entreprise autour de la gouvernance... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

Best practice 1 : T.Ex TADAO Expérience clients voyageurs

En 2017, dans le cadre du redesign du réseau de transport urbain de TADAO, Transdev Artois Gohelle a proposé à la collectivité une démarche de co-construction, facilitant un développement local sur-mesure,

en impliquant les parties prenantes locales représentatives du territoire : les associations de voyageurs, les associations en lien avec le sujet du handicap, les établissements scolaires et les collectivités, les habitants. Un inventaire des besoins de mobilités et des axes d'amélioration a été réalisé. Différents personas (usagers représentant un groupe type de voyageurs ayant des habitudes similaires sur le territoire concerné comme des lycéens, des touristes occasionnels, des actifs travaillant localement, etc...) ont été identifiés pour permettre de structurer une offre multimodale adaptée au mieux à l'ensemble des habitants ou personnes se déplaçant sur le territoire. Cette méthode collaborative structurée perdure toujours aujourd'hui. Nous pouvons indiquer que le taux de satisfaction des usagers des transports du territoire Artois Gohelle, mesuré en 2021 s'élève à plus de 93%, et est en progression constante.

RESO
LES INFOS DE VOTRE RÉSEAU TADAO

BIENVENUE SUR UN RÉSEAU TOUT NEUF

DES LE 1^{ER} AVRIL 2019, PRENEZ UNE MOBILITÉ D'AVANCE

BOUGEZ PLUS VITE ET BOUGEZ MIEUX. p.4/5

ALLEZ PARTOUT, VOUS SAVEZ TOUT p.6/7

TOUJOURS PLUS LOIN AVEC TADAO p.9/9

C'EST DÉCIDÉ, JE M'Y METS p.10/11

TADAO UNE MOBILITÉ D'AVANCE

TOUS À BORD ! Vous voulez découvrir ou redécouvrir Tadoo ? Profitez-en vite, du ter au la avril, tous vos déplacements sont gratuits dans tous les bus et sur toutes les lignes de votre nouveau réseau !

transdev
TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE

#2019 UN RÉSEAU TOUT NEUF

GRÂCE AU NOUVEAU RÉSEAU, NOS CLIENTS VONT BOUGER PLUS VITE, PLUS SOUVENT, ET MIEUX !

TADAO OFFRE À SES CLIENTS UNE MOBILITÉ MODERNISÉE, ACCÉLÉRÉE ET TOUJOURS PLUS AGRÉABLE À VIVRE AU QUOTIDIEN.

PLUS DE MODERNITÉ PLUS DE CONFORT AVEC LES NOUVEAUX BUS

- 75 nouveaux bus plus modernes et plus confortables pour un plus grand respect de l'environnement, dont 22 articulés à technologie hybride, 28 bus standards hybrides et 6 à hydrogène !
- WIFI à bord des Bulles 1 et 2
- Ports USB
- Accessibilité PMR

PLUS DE SIMPLICITÉ ET D'ACCESSIBILITÉ AU QUOTIDIEN

Un système d'information en temps réel pour une communication simplifiée et rassurante à chaque étape du déplacement :

- Bornes d'information aux arrêts
- Écrans, bandeaux et annonces sonores à bord
- Calculateur d'itinéraire
- Appli Tadoo

Un large réseau de distribution accessible 24/24 :

- 119 DAT
- 5 boutiques
- 50 relais Tadoo

PLUS D'ACCESSIBILITÉ AVEC PROXIBUS

Du lundi au samedi, sur réservation, en mode taxi réservé aux personnes à mobilité réduite

PLUS DE KM ET D'INTERMODALITÉ

- 2 millions de km en plus par an, soit +90% au total (40% en prose)
- 7 Bulles rapides et fréquentes, pour gagner du temps
- 20 lignes complémentaires en connexion avec les Bulles et les lignes TER
- 7 lignes TER accessibles grâce à l'équipement Tadoo
- 10 nouveaux abris vélo sécurisés
- 5 P+R

PLUS DE SERVICES COMPLÉMENTAIRES POUR PLUS DE SOUPLAISSE, PLUS DE LIENS, PLUS D'ACCESSIBILITÉ

5 CHRONOPRO

- Un service au départ de 5 gares pour répondre rapidement une zone d'activité, en correspondance avec des lignes Tadoo ou des trains
- Sur réservation jusqu'à 30mn via une appli dédiée, le Web ou par téléphone

4 SERVICES ALLOBUS

- Un service à la demande, adapté aux secteurs moins peuplés ou excentrés, en rabattement rapide vers des centres-villes ou grands générateurs
- Sur réservation jusqu'à 1 heure avant le départ via le Web ou par téléphone (Nouveau !)

Best practice 2 : Certification de la démarche partenariale avec notre AOM (autorités organisatrices de la mobilité)

En 2022, Transdev Artois Gohelle inscrit le déploiement de la démarche ISO 44001 de gouvernance collaborative au cœur de sa stratégie commerciale, convaincu de la contribution de cette démarche à sa performance extra-financière sur le territoire régional, une première en France.

La démarche ISO 44001 vise à certifier la qualité du travail collaboratif avec notre Autorité Organisatrice de Transport Public (notre client institutionnel). Il s'agit d'un outil de gouvernance objectif et mesurable, qui répond aux attentes actuelles fortes de transparence et de confiance de notre AO dans le cadre de leur mission de coordination des transports publics. La démarche permet de cranter les bonnes pratiques, mais aussi les points d'amélioration pour un impact positif et une valeur ajoutée en constante augmentation pour les voyageurs du territoire et l'ensemble des parties prenantes concernées. Cette approche partenariale permet d'ancrer durablement les bonnes pratiques (Qualité de service, Innovation, Image du réseau, s'inscrit durablement de manière durable, et dans la durée.

2. COLLABORATEURS

RESSOURCES HUMAINES RESPONSABLES

Axe : Mettre l'humain au cœur de nos actions	
Chantiers	Objectifs visés
Développer la qualité de vie et des conditions de travail	Améliorer, ou, a minima, maintenir les résultats de notre baromètre social sur toutes les thématiques suivantes par rapport à N-2 (environnement de travail, posture managériale, engagement collaborateurs, soutien social, latitude décisionnelle, marque employeur)
Développer une culture intrapreneuriale et de co-construction	Accompagner et soutenir 12 projets RSE initiés par des collaborateurs sur l'ensemble de la durée du contrat
	Engager 20% des collaborateurs dans la consultation des orientations stratégiques de TADAO avec une représentation des - de 30 ans : commission "stratégie et nouvelle génération".
Favoriser l'apprentissage en entreprise et la transmission intergénérationnelle	Atteindre le palier de 5% d'apprentis dans l'entreprise tout au long du contrat
	Accompagner l'alternant dans son cycle d'apprentissage jusqu'au CDI pour les métiers en tension (personnel de conduite et agent de maintenance).
	Avoir 100% des nouvelles recrues mentorées / parrainées par des collaborateurs plus expérimentés tout au long du contrat
Encourager la diversité	Atteindre un effectif composé de 30% de femmes d'ici 2030
	Maintenir une note de 95/100 en matière d'égalité professionnelle d'ici 2030.
	Augmenter 20% le nombre de salariés éloignés de l'emploi (QPV, reconversion, ...)
	Favoriser l'intégration ou l'accompagnement des personnes en situation de handicap dans l'entreprise selon la charte handicap
	Sensibiliser et/ou former 100% du personnel sur les enjeux du handicap d'ici 2024
	Accompagner 20% de nos collaborateurs vers des dispositifs diplômants/certifiants pour favoriser leur évolution ou leur maintien dans l'emploi au sein de Transdev et/ou des entreprises partenaires (tout au long du contrat)
	Favoriser 10% de nos collaborateurs à la mobilité interne avec changement de compétences (tout au long du contrat)

14) Que mettez-vous en place pour vos collaborateurs au sein de votre entreprise, au-delà de la réglementation ? (Recrutement, parcours d'intégration, formation, mobilité interne, qualité de vie au travail, rémunération, prévention des risques, aménagements de postes...)

Les 3 métiers majoritairement représentés sont le personnel de conduite, les agents de maintenance et les chargés de relation client.

Pour les conducteurs (80% des salariés) et l'ensemble des collaborateurs, nous avons différents dispositifs pour les accompagner :

- *Au niveau de leur insertion et leur intégration dans l'entreprise :*
 - *Une cellule de recrutement Adhoc favorisant l'insertion,*
 - *L'Académie by Transdev en partenariat avec l'AFTRAL, permet de former de futurs conductrices et conducteurs en apprentissage. Au-delà de la conduite elle-même, le métier de conducteur est appréhendé dans toutes ses dimensions (accueil client, conduite, sécurité, distribution de titre, prévention...) : 80 apprentis ont ainsi été formés en région Hauts de France depuis 2020,*
 - *Le parcours d'intégration et le tutorat en entreprise.*
- *Au niveau de la vie dans l'entreprise :*

- Pour les conducteurs, une meilleure prise en compte du temps « vie professionnelle/vie privée » avec la numérisation des plannings et feuilles de route, la visibilité des plannings sur plusieurs jours pour permettre de mieux s'organiser, des accès directs à l'information d'entreprise, des demandes de congé simplifiées...
- L'apprentissage et l'accompagnement à l'écoconduite,
- Des actions de prévention contre les risques d'agression ont été déployées, comme par exemple des cours de self-défense principalement à destination des conductrices qui en ont fait la demande.
- Un accompagnement social (logement, santé...) est proposé aux collaborateurs qui en font la demande. De même, un soutien psychologique est proposé grâce à une association locale pour les collaborateurs tant au niveau professionnel que personnel.
- Des rituels d'échanges mensuels sont mis en place sur différents thématiques : sécurité, santé, sommeil, alimentation...
- La prise en compte du parcours professionnel individuel des collaborateurs au travers d'entretiens spécifiques chaque année et de revue RH permettant de déceler les collaborateurs à « haut potentiel »,
- La mise en place d'événements conviviaux destinés aux collaborateurs et leurs familles s'inscrivant dans les démarches de QVCT (exemple : arbres de Noël, journées de pré-rentree...)

Depuis 2017, pour les managers de direction et de proximité (40 personnes), Transdev Artois Gohelle a initié un programme sur-mesure sur 3 axes :

- Les rôles clés du manager
- Les méthodes de résolution de problème et les outils de l'amélioration continue
- La posture managériale visant à fédérer et encourager les équipes.

Pour tous, des systèmes d'intéressement à la performance de l'entreprise sont mis en place et ces accords sont discutés localement.

100% des managers suivent les formations/informations annuelles concernant les risques de corruption, de sûreté et d'éthique.

NOS RÉALISATIONS



Annexe 4 : détail du dispositif d'alternance

Annexe 5 : Expérience collaborateurs (témoignages)

Annexe 6 : Parcours d'intégration chez TADAO avec un exemple

Annexe 7 : Notre processus de recrutement en 4 étapes

15) Comment vos collaborateurs sont-ils impliqués dans la gouvernance de l'entreprise (comité, partage de la valeur, prise de décisions collaboratives...) ?

Notre activité repose sur le management et la responsabilisation des équipes de terrain et sur la richesse des femmes et des hommes qui constituent ces équipes. Acteurs clés du dialogue social, le management, les organisations syndicales, les Ressources Humaines et les collaborateurs sont engagés au travers d'un dialogue structuré à différents échelons de l'entreprise, au service des salariés et de la performance. Les collaborateurs sont impliqués dans les Comités sociaux et économiques.

La prise en considération du bien-être des salariés est un pilier fondamental de la politique RH de TAG. Au-delà des dialogues sociaux étroits entretenus avec les différentes instances du personnel, l'entreprise, en parfait accord avec ces dernières, met en place des actions destinées à mieux comprendre les attentes des salariés dans leur relation à TAG et à y apporter des réponses adaptées.

En 2020, la mise en place d'un groupe de travail dédié à la qualité de vie au travail a permis des avancées notables en ce sens. Sa création a fait suite aux résultats issus du baromètre social, mais aussi aux effets de la crise sanitaire, qui a révélé certains besoins ou explorations nécessaires dans ce domaine.

De ce fait, cet engagement repose sur 3 piliers :

- Le baromètre social : structure l'origine de la démarche
- La commission QVCT : gère et suit la construction et la cohérence de la démarche
- Les événements et actions structurantes : permettent l'animation de la démarche

Le baromètre social : une démarche d'amélioration continue dédiée à la Qualité de Vie et aux Conditions de Travail (QVCT)

Depuis 2017, nous réalisons tous les deux ans une enquête d'engagement interne qui nous permet de mesurer nos points d'ancrages et nos axes d'amélioration pour mieux accompagner les enjeux de l'entreprise.



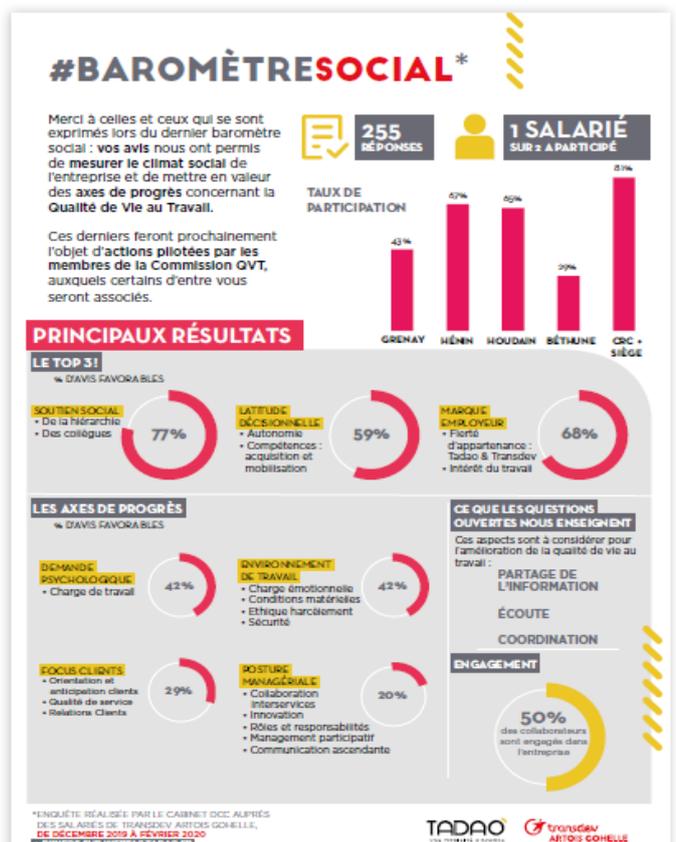
Les indicateurs de mesure sont regroupés selon trois niveaux :

- Les composantes du travail
- Les facteurs d'engagements
- La tension psychologique et l'isolement

Les résultats de l'enquête d'engagement de 2021 ont fait l'objet d'un plan d'actions articulé autour de trois axes :

- Optimiser la communication opérationnelle
- Favoriser la transversalité entre nos métiers
- Garantir un équilibre vie personnelle / vie professionnelle avec de bonnes conditions de travail

Dans le cadre du futur contrat, nous maintenons la réalisation de ce baromètre social en moyenne tous les 2 ans.



En 2020, l'engagement des collaborateurs a été mesuré dans le cadre de l'enquête Tell us avec un taux proche de 80% dans les Hauts-de-France (Le meilleur taux régional de Transdev en France).

Les dispositifs salariaux

Conformément à la convention collective et aux accords d'entreprise, TAG propose à ses collaborateurs des plans de déroulement de carrières en lien avec les objectifs de performance de l'entreprise.

Une attention est portée sur le dialogue et les perspectives d'évolutions de carrières au sein des instances représentatives.

Les collaborateurs bénéficient également d'un compte épargne temps et d'un plan d'épargne salariale.

Développer davantage les parcours professionnels

TAG doit adapter constamment et efficacement ses compétences internes pour assurer l'avenir : les métiers évoluent, de nouveaux métiers se créent, des besoins en compétences nouvelles apparaissent.

La Gestion des Emplois et des Parcours Professionnels (GEPP) est un gage de performance permettant de préparer l'entreprise et ses collaborateurs aux différentes mutations et de sécuriser les parcours professionnels des collaborateurs.

Nous poursuivons cette politique de gestion et d'évolution de nos métiers dans le prochain contrat.

TAG s'appuie aussi sur une **cartographie des emplois** qui est un recensement des emplois existants dans l'organisation. Cette carte permet une visualisation de tous les métiers avec pour principal objectif de montrer les proximités d'emplois et les spécificités de chacun d'entre eux.

Cette démarche permet aussi de détecter régulièrement les emplois sensibles pour lesquels le service RH identifie l'effectif concerné, les titulaires et leurs caractéristiques (âge, formation, potentiel, motivation). Savoir les identifier au plus vite permet de mettre en place un plan d'action RH efficace pour réduire leur criticité et leur occurrence.

TAG s'efforce de favoriser la mobilité interne à compétences similaires. Les postes à pourvoir (hors conduite) sont diffusés en interne par le biais de Bourse à l'Emploi (BAE) afin d'offrir des perspectives d'évolution interne ou au sein du groupe Transdev aux collaborateurs.

Chaque candidature fait l'objet d'une évaluation sur la base de la grille puis sera reçue en entretien par un membre de la direction RH et par un opérationnel. Les candidats effectuent des tests de personnalité réalisés par les équipes RH certifiées **ASKE** (Assessment Skills Experience) et **PAPI**.

Ce processus est reconnu par les collaborateurs et par les partenaires sociaux.

EXEMPLE DE PARCOURS CHEZ TAG



MALIK KERROUCHE, 42 ANS

De conducteur receveur à manager de proximité

Malik Kerrouche est issu d'une expérience commerciale dans la téléphonie mobile et coach sportif dans le domaine du football. Il a commencé sa carrière comme conducteur receveur en 2011 en tant qu'intérimaire sur le site d'Hénin Beaumont.

Après avoir réalisé quelques missions de renfort auprès de l'équipe managériale et ayant réussi le processus de recrutement en interne, il est nommé Manager de proximité en 2020 sur la zone Ouest. Il renforce ainsi son expérience et ses compétences en s'appuyant sur ses qualités de leadership, de rigueur, d'autonomie et d'efficacité.

16) Quelles actions favorisent la diversité et l'inclusion dans votre structure et qui les portent ?

En 2020, en raison de la pandémie, l'enjeu de l'inclusion est encore renforcé pour nos équipes, les communautés que nous servons et la société dans son ensemble. Le Programme Diversité et Inclusion lancé fin 2018, est devenu un programme prioritaire depuis 2020 et s'incarne par :

- la mesure régulière de l'indice d'égalité Homme/femme dans l'indice de positivité
- le taux de personnels en situation de handicap (6,3%) et la mise en place de la semaine du handicap pour sensibiliser tous les personnels à la prise en compte du handicap (portés par les responsables HSE)
- le volume de nos heures dédiées à l'insertion (7%)
- la mise en place de mentorat dédié aux collaboratrices depuis 2019 à différents niveaux de l'entreprise
- le suivi des talents sans discrimination avec notre programme People Review dans la région
- la mesure de notre Indice de Positivité en région
- la mise en place d'un module Diversité et Inclusion dans l'application MyMobileLearning

Le recrutement des personnes en situation de handicap

Au titre de la diversité au sein de TAG, **intégrer le handicap fait partie de notre objectif de recrutement** en collaboration avec le cap emploi du territoire.

Dotés d'une expérience professionnelle souvent différente, les travailleurs handicapés portent un regard différent sur le travail et le partagent avec les autres collaborateurs. À l'instar des autres types de mixité le handicap insuffle ainsi une nouvelle dynamique au collectif de travail.

TAG a débuté un diagnostic avec l'AGEFI-PH afin d'intégrer la thématique « Handicap » dans la politique de gestion des ressources humaines permettant de dépasser l'exigence réglementaire des 6% de travailleurs handicapés.

La politique parité

L'égalité est en un enjeu de développement durable. La mixité est un atout.

TAG a inscrit l'égalité professionnelle au cœur de sa politique des Ressources Humaines et de ses processus de recrutement.

La volonté de TAG est de féminiser davantage ses équipes en poursuivant les actions de sensibilisation auprès du public féminin qui ne se dirige pas spontanément vers les métiers du transport public. Nous veillons à instaurer les conditions les plus favorables pour l'exercice des métiers du transport, afin de les rendre plus attractifs et de fidéliser les recrues.

Notre engagement est d'atteindre un cap de 30% de femmes dans nos effectifs.

Annexe 8 : Index égalité professionnelle Femme/Homme

TAG, une entreprise active et solidaire avec le territoire

Nous entretenons de manière très active des partenariats avec les acteurs de l'emploi et de l'insertion du territoire et sommes engagés dans des dispositifs :

- Les Pôles emploi
- Les Missions locales
- Les PLIE
- Maison de l'emploi
- Le CAP EMPLOI
- Les entreprises s'engagent
- L'école de la deuxième chance
- Le conseil départemental
- L'OPCO mobilité et services
- Les centre de formation AFTRAL de Dourges, de Wasquehal et PROMOTRANS à St Laurent Blangy
- Le CFA Académie bu TRANSDEV
- Les écoles pour les contrats d'alternance et/ou d'apprentissage par exemple le lycée Allende de Béthune, IUT de Lens et de Béthune...

« TAG soutient les acteurs de l'insertion et la dynamique locale pour l'emploi, notamment en rejoignant en 2021 la communauté locale « les entreprises s'engagent » dans l'objectif de favoriser l'emploi de tous les publics. Cette communauté fédère toutes les entreprises de France qui s'engagent à travers des actions sociales et innovantes »



Nos actions majeures déjà engagées sur le territoire :

- Recruter en alternance et déposer nos offres sur le portail **1jeune1solution.gouv.fr**
- Proposer des immersions professionnelles
- Engager nos collaborateurs dans le mentorat de jeunes dans son parcours scolaire et professionnel
- Accueillir des stagiaires et recruter des jeunes en utilisant le portail **1jeune1solution.gouv.fr** utilisés par des millions de jeunes
- Accueillir des élèves de 3ème scolarisés au sein d'établissements des réseaux d'éducation prioritaire
- Embaucher un salarié qui réside dans un quartier prioritaire de la politique de la ville.

17) Merci de remplir ce tableau d'indicateurs et leurs évolutions sur les dernières années ou d'indiquer N/A si vous n'êtes pas concernés.

Indicateurs	Année 2021	Année de référence (2022)
Effectif de l'entreprise	541	547
Répartition Homme/Femme	Homme : 72,3 % - Femme : 27,7 %	Homme : 71,5 % - Femme : 28,5 %
Composition du CODIR	Homme : 7 – Femme : 3	Homme : 7 – Femme : 3
Effectif des collaborateurs en CDI	509 (94,1%)	511 (93,4%)
Moyenne d'âge	43,7 ans (H : 44,4 – F : 42)	43,7 ans (H : 44,4 – F : 42)
% de personnes Reconnues en Qualité de Travailleur Handicapé (RQTH) dans vos équipes ?	3,33 %	3,66 %
Effectif des personnes en situation d'apprentissage	38 jeunes dans 6 filières du CAP au Master – 5,73%	5,30 %
Turn-over	4,35 %	6,11 %
Taux d'absentéisme	10,19 %	11,42 %
Nombre d'accidents du travail	18	26
Taux de satisfaction des collaborateurs (si calculé)	71 %	N/A
% de la masse salariale consacrée au plan de formation	1,97 %	2,23 %
Nombre de collaborateurs ayant évolué dans l'entreprise (mobilité interne)	24	35

BEST PRACTICES « COLLABORATEURS » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur les collaborateurs ... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

Best practice 1 : Les semaines à thèmes :

Tout au long de l'année, l'animation de semaines à thème est l'occasion de rassembler le personnel autour de sujets forts pour sensibiliser, échanger et apporter des bonnes pratiques au quotidien. La participation d'intervenants externes et d'autres services renforce les discours et apporte une pédagogie supplémentaire. 3 semaines à thèmes ont été organisées, chacune autour d'ateliers bien spécifiques :

- Semaine de la Qualité de Vie au Travail du 15 au 18 Juin
- Semaine de la sécurité routière du 18 au 21 Octobre
- Semaine du handicap du 15 au 18 Novembre

Les animations ont à chaque fois été proposées sur l'ensemble des dépôts en partenariat avec des experts extérieurs selon les sujets abordés.

RETOUR SUR TROIS SEMAINES À THÈME

QUALITÉ DE VIE AU TRAVAIL

Dans le cadre de l'évènement national de la Semaine pour la Qualité de Vie au Travail, Transdev Artois Gohelle a animé des ateliers auprès de l'ensemble des collaborateurs pour échanger de manière collective sur 4 thématiques et contribuer à la construction de bonnes pratiques pour améliorer le quotidien :

- > Atelier « discussion » entre les agents du PCC et les agents de conduite
- > Atelier « Initiation au réveil musculaire » avec la FFEPGV (Fédération Française d'Education Physique et de Gymnastique Volontaire) des Hauts de France
- > Atelier « sondage » pour élaborer une charte de la réunion et de la correspondance par mail réussies
- > Atelier poste de conduite animé par la maintenance pour « former » les conducteurs au réglage des sièges et à la bonne posture

HANDICAP

Empêchée en 2020 du fait de la crise, Tadao a renoué avec cette manifestation destinée à porter un regard nouveau sur les problématiques liées au Handicap. Cette année, l'AFP France Handicap a permis des échanges directs avec des usagers concernés et des mises en situation.

Un quiz était aussi proposé pour conclure l'atelier de manière ludique pour revisiter l'accueil et la prise en charge des usagers concernés.

Enfin, le service RH, secondé par l'Assistante sociale ont tenu des d'information et de discussions sur la RQTH : la Reconnaissance de la Qualité de Travailleur Handicapé. Une sensibilisation qui a permis de sensibiliser sur la nature très diverses des handicaps et notamment les handicaps « invisibles ».

SÉCURITÉ ROUTIÈRE

La prise de participation à cette semaine s'est concrétisée via 5 ateliers :

- > Le code de la route
- > Un parcours d'anticipations
- > Une vidéo /jeu des 7 erreurs
- > Une initiation aux gestes de 1^{er} secours
- > Une initiation à la maintenance « niveau 0 »

□ **Best practice 2 : Les ateliers de maintenance adoptent la méthode 5S**

La démarche 5S a été lancée dès octobre 2021 afin de réorganiser les ateliers de maintenance et d'améliorer la sécurité du personnel. La méthode 5S, applicable à tout espace de travail (y compris les bureaux), constitue une forme de standardisation des postes de travail, par gestion visuelle. Elle fait en sorte qu'un employé puisse avoir quotidiennement, à portée de la main, l'information, les outils et le matériel requis pour effectuer sa tâche à son poste de travail, et ainsi travailler efficacement et de façon sécuritaire.

L'objectif est d'instaurer des espaces de travail efficaces qui s'expliquent et se réglementent par eux-mêmes en tout temps, à l'aide de procédures et d'instructions visuelles. Afin de suivre cette démarche et accompagner les équipes, des réunions mensuelles sont organisées afin de réaliser la revue du plan d'actions.

Pour impliquer les équipes et responsabiliser chacun dans la mise en place de la démarche, une cartographie de chaque atelier a été réalisée, avec un référent par zone. La communication visuelle joue un rôle important dans cette démarche, c'est pour cela que des panneaux ont été installés dans chacune des zones avec un visuel montrant l'atelier avant et l'atelier après, ainsi que la personne référente.



3. COLLECTIVITES

IMPACT ECONOMIQUE ET RAYONNEMENT

Axe : être acteur du territoire	
Chantiers	Objectifs visés
Faciliter l'insertion sociale sur le territoire	Faciliter l'insertion sociale sur le territoire Avoir 30 actions par an pour favoriser l'emploi sur le territoire
	D'ici 2030 être partenaire de 100% des événements socio-culturels majeurs du territoire
	Mener 2 actions par an favorisant la mobilité et le sport
	Avoir 2 actions participative par an impliquant la population du territoire
Permettre l'accessibilité aux personnes en situation de handicap	Augmenter de 15% la fréquentation des personnes en situation de handicap d'ici 2026 à travers le titre CMI
	Sensibiliser et former 100% du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap d'ici 2024
	Sensibiliser et outiller 100% des structures d'encadrement des personnes en situation de handicap à l'utilisation du réseau Tadao d'ici 2030
Coopérer avec nos partenaires au déploiement de nos stratégies RSE	Informé 100% de nos partenaires sur cette démarche de coopération sur enjeux RSE du territoire
	Faire adhérer 50% de nos partenaires à cette démarche en 2024 et 80% d'ici 2030
	Engager 100% des adhérents signataires sur 1 action concrète a minima d'ici 2030

18) Comment votre entreprise privilégie le local ? (Approvisionnement, sourcing, embauche...)

Transdev Artois Gohelle joue un rôle majeur dans le développement économique et social du territoire en desservant avec des systèmes de mobilité adaptés l'ensemble des habitants. Cela s'incarne par exemple par :

- Assurer la continuité du service public : lors de l'état d'urgence, les services ont continué d'être assurés dans les villes que nous desservons.
- Innover afin d'accompagner les publics vulnérables : mise en place de l'Espace Mobilité de l'Artois (EMA) et accompagnement resserré des habitants des QPV dans leur mobilité vers l'emploi
- Recruter localement avec l'académie by Transdev (CFA) pour permettre aux jeunes d'Artois Gohelle d'accéder à nos métiers
- Avec notre charte achats responsables, nous nous fournissons prioritairement dans les HDF lorsque les fournisseurs peuvent répondre à notre besoin, nous priorisons les achats inclusifs.

19) Avez-vous travaillé avec vos parties prenantes (clients, fournisseurs, collaborateurs, concurrents...) pour améliorer la performance sociale, environnementale ou sociétale de votre entreprise ?

Sur le territoire Artois Gohelle, nous travaillons avec notre client « Artois Mobilités » sur les projets de transition énergétique (Hydrogène, hybride, électrique, biocarburants, ...).

Notre démarche d'achats locaux s'incarne au travers des prestations nécessaires pour nos entreprises d'entretien, de mécanique, de prestations diverses pour lesquelles nous privilégions les achats de proximité (+ de 40% de nos achats sont locaux sur le territoire de l'Artois). Nous favorisons la collaboration avec des ESAT locaux, chaque fois que l'activité le permet (Exemple de l'entretien des vêtements de travail des techniciens de maintenance, ou l'entretien des espaces verts).

ENGAGEMENT CIVIQUE ET DONATION

20) Quel est le lien de votre entreprise sur le territoire, avec les écoles, associations, ONG... ? (Mécénat de compétences, sponsoring, sensibilisation...)

En 2020, Transdev a rejoint le Collectif d'Entreprises pour une économie plus inclusive qui rassemble des entreprises françaises emblématiques dans leur secteur. Transdev est engagé auprès d'ONU Femmes et réaffirme son soutien aux dix principes du Pacte mondial.

Les collaborateurs RH interviennent également dans les lycées, les agences Pôle Emploi, les tables rondes régionales pour parler de nos métiers.

Au niveau local, Transdev Artois Gohelle est partenaire de différentes actions de mécénat, de sponsoring ou d'engagement citoyen :

- ✓ Sponsor du club de Tennis de Table de Liévin et du FutSal de Béthune,
- ✓ Partenaire du RCL et accompagne les publics vulnérables vers le sport
- ✓ Accompagnement tous les ans des établissements scolaires dans un parcours de sensibilisation à la sécurité routière et à la mobilité avec l'ensemble des parties prenantes (collectivités, Police et gendarmerie, pompiers, croix rouge etc...)
- ✓ La Fondation Transdev a accompagné plusieurs projets depuis 2017

Avec la mise en place du réseau 2019, la dimension RSE est entrée pleinement dans le spectre des exigences portées par TAG pour accompagner le développement territorial et soutenir les initiatives locales sociales et solidaires. L'année 2022 a encore marqué des avancées en ce sens. Parmi les actions les plus visibles, on retiendra :

- ✓ La prise de participation dans le dispositif « 10 000 entreprises inclusives » dans le cadre du programme « 1 jeune/1 solution »
- ✓ L'accompagnement de l'association « La cravate solidaire »
- ✓ Le projet « Boîtes de Noël » au profit des sans abris



Entre 2018 et 2021, Transdev Artois Gohelle était signataire du PAQTE, se traduisant par une série d'actions en faveur des QPV pour faciliter la recherche ou le retour à l'emploi des populations, en particulier jeunes, de ces quartiers. Dans la continuité de cette implication pour l'inclusion, TAG a accepté de rejoindre le projet « 10 000 entreprises inclusives » sur le bassin de l'emploi de Lens, piloté par le PLIE de Lens-Liévin/Hénin-Carvin.

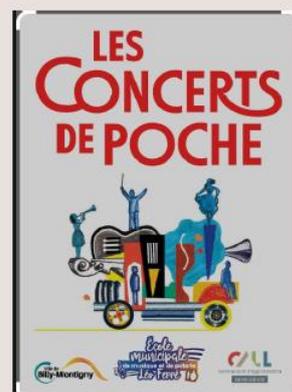
Pour atteindre les objectifs fixés, TAG a formalisé la promesse suivante :

- 2 stages découverte pour des élèves de 3ème issus de QPV
- 1 session de visite/découverte d'entreprise et de ses métiers
- 4 contrats d'alternance et 1 contrat de professionnalisation en faveur des QPV
- 2 parrains pour l'accompagnement de jeunes issus de QPV
- 1 action en faveur du recrutement de personnes handicapées



LA CRAVATE SOLIDAIRE

« Nous poursuivons cette dynamique en nous engageant dans le projet « Cravates solidaires ». Il permettra de fédérer nos collaborateurs autour d'un projet d'entreprise et de poursuivre notre politique de lutte contre l'exclusion en allant au plus près des habitants issus des QPVs. Les ateliers « coup de pouce mobiles » favoriseront la mobilité inclusive. Nous soutenons ce projet, qui est une première sur notre territoire et qui correspond aux valeurs de l'entreprise et à notre engagement. »



LES CONCERTS DE POCHE

« Favoriser l'inclusion sociale, contribuer au développement de liens sociaux et intergénérationnels et de proximité, faire circuler les publics et encourager la mixité sont des engagements que nous soutenons avec le projet « Concerts de poche ». Nous sommes plus que favorable à cette association qui permettra de développer la mobilité des habitants issus des QPV pour fréquenter plus facilement des structures culturelles. »

L'association La Cravate Solidaire lutte contre les discriminations liées à l'apparence, en fournissant aux demandeurs d'emploi des tenues qui les aident à réussir leurs entretiens d'embauche. Cette association, soutenue par la Fondation Transdev, propose aux entreprises, depuis 2012, d'être partie prenante dans la collecte des vêtements adaptés à la recherche d'emploi. Tadao a relevé le défi en 2021 pour l'antenne des Hauts de France en collectant 200 kg de vêtements, chaussures et accessoires. Une initiative qui a fortement mobilisé le personnel pendant une semaine, avec un record régional à la clé !

C'était en 2020 l'initiative d'une collaboratrice du service Étude : organiser une collecte de « boîtes de Noël à destination des sans-abris. TAG a soutenu le projet cette année encore en lui donnant une dimension plus grande en y associant les transporteurs sous-traitants ainsi qu'Artois Mobilités. Toute la logistique a été portée par TAG, de la récolte des produits à l'emballage et jusqu'à la livraison auprès de deux associations locales : l'AFPA à Lens et le PHARE, à Béthune. Un réel succès avec 185 boîtes offertes au cours de cérémonies d'échanges avec les bénévoles des associations et des bénéficiaires.

21) En quoi votre chaîne de valeur est-elle plus durable ? Avez-vous mis en place des critères d'achats et de répartition de la valeur ? (Évaluation des fournisseurs, méthodes d'évaluation, contractualisation des relations, nature des achats et leurs impacts...)

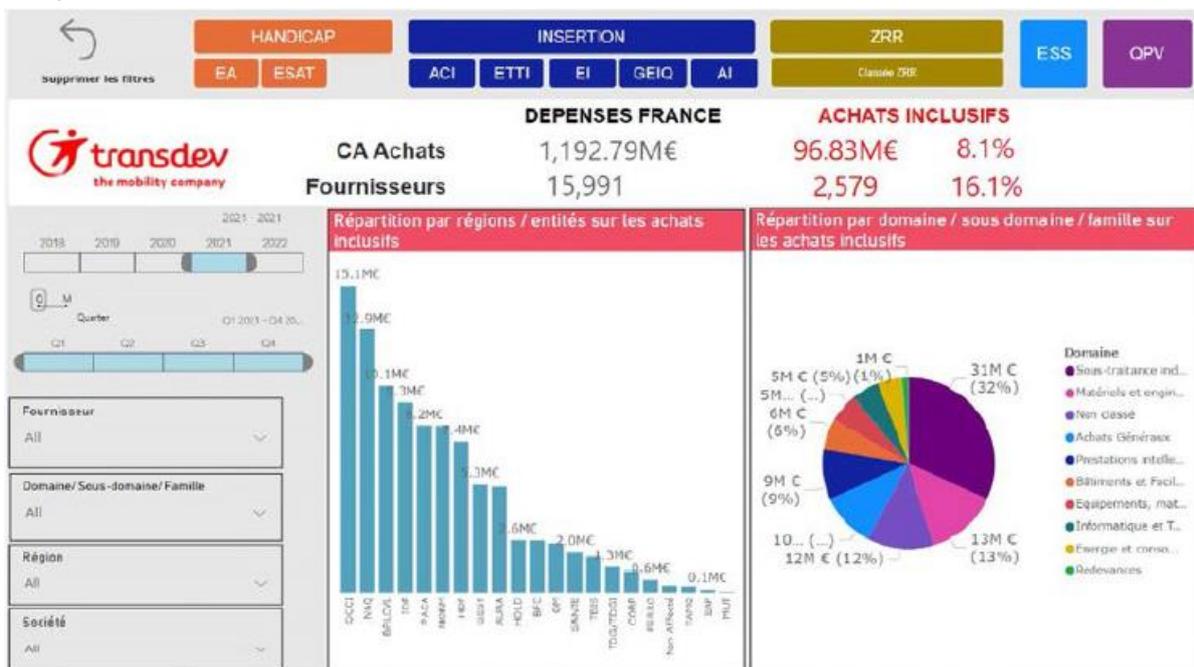
Chez Transdev Artois Gohelle, des contrats cadres s'appliquent sur des fournitures standardisées en particulier pour les pièces de rechange de la flotte de bus et cars, avec des prix réglementés. En dehors de ces activités, nous favorisons le développement territorial en choisissant des partenaires locaux en faveur de :

- L'insertion et l'inclusion (Centre de Travaux d'Intérêt Général, ESAT, société d'insertion...)
- L'emploi local (Fournisseurs ou prestataires locaux)
- La réduction de notre empreinte carbone

Au-delà de l'achat et de l'approvisionnement de biens et de services, quels que soient nos fournisseurs ou sous-traitants, nous visons des partenariats durables sur la base de nos engagements :

- Sensibiliser nos fournisseurs et sous-traitants à la démarche responsable : politique achats responsables et charte fournisseurs ;
- S'assurer qu'ils s'engagent à suivre nos principes éthiques : nous communiquons et expliquons à nos fournisseurs et sous-traitants nos principes éthiques
- Prendre en compte leur engagement pour un commerce responsable : achats inclusifs, issus de l'ESS, clauses d'insertion contractuelles
- Évaluer la relation avec nos fournisseurs : nous gérons un panel de fournisseurs intégrant l'évaluation des risques potentiels associés et mettons en place des actions quand cela est nécessaire
- Surveiller l'implémentation de notre politique au sein de nos différentes filiales : KPI s basé sur le taux de contrats cadres intégrant la charte fournisseurs.

La majorité de nos fournisseurs et sous-traitants sont locaux sur Flandre Artois, que ce soient des entreprises locales, ou des entreprises nationales avec des sites relais en Hauts-de-France.



Exemple de suivi achats sous PowerBI

Axe : être acteur du territoire	
Chantiers	Objectifs visés
Faciliter l'insertion sociale sur le territoire	Faciliter l'insertion sociale sur le territoire Avoir 30 actions par an pour favoriser l'emploi sur le territoire
	D'ici 2030 être partenaire de 100% des événements socio-culturels majeurs du territoire
	Mener 2 actions par an favorisant la mobilité et le sport
	Avoir 2 actions participative par an impliquant la population du territoire
Permettre l'accessibilité aux personnes en situation de handicap	Augmenter la fréquentation des personnes en situation de handicap d'ici 2026 à travers le titre CMI
	Sensibiliser et former 100 % du personnel à l'accueil des personnes en situation de handicap d'ici 2024
	Sensibiliser et outiller 100 % des structures d'encadrement des personnes en situation de handicap à l'utilisation du réseau TADAO d'ici 2030
Coopérer avec nos partenaires au déploiement de nos stratégies RSE	Informier 100 % de nos partenaires sur cette démarche de coopération sur enjeux RSE du territoire
	Faire adhérer 50 % de nos partenaires à cette démarche en 2024 et 80 % d'ici 2030
	Engager 100 % des adhérents signataires sur 1 action concrète a minima d'ici 2030

22) Est-ce que votre entreprise valorise une communauté ou met en place des actions pour être plus inclusive sur le territoire ?

La mobilité est essentielle pour une bonne intégration dans le tissu économique et social d'un territoire : accéder à l'emploi, la culture, la vie associative, nécessite de se déplacer en dehors de son périmètre immédiat de résidence. Or, le recours et l'usage des transports collectifs n'est pas une démarche évidente ou naturelle. Elle fait souvent l'objet de freins : craintes de ne pas savoir s'orienter, d'utiliser les outils à disposition, de la promiscuité, ignorance des codes et des offres disponibles.

L'accompagnement de ces publics en difficulté est au cœur des initiatives portées par Transdev Artois Gohelle. C'est tout l'objet de deux grandes démarches engagées depuis fin 2019 :

- Le laboratoire LEMON (cf.FOCUS) : co-construction puis expérimentation de solutions innovantes, liées à des problématiques précises, dans le but de proposer ensuite un essaimage auprès de publics, de quartiers ou de territoires aux problématiques similaires. Dans le contexte de TADAO, les Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville constituent la cible prioritaire*

	<p><i>LEMON est un programme exclusif créé par Transdev pour imaginer et expérimenter de nouvelles manières d'aborder la mobilité de façon co-construite.</i></p> <p><i>Sur le territoire Artois Gohelle, Transdev Artois Gohelle s'associe à Artois Mobilités, des communes, des commerçants, des acteurs locaux et se concentre sur 3 axes prioritaires :</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <i>> Favoriser la mobilité dans les quartiers Politique de la Ville</i> <i>> Faciliter le parcours mobilité des demandeurs d'emploi</i> <i>> Favoriser la mobilité vers les pôles générateurs autrement qu'en voiture particulière</i>
---	---

- *La plateforme de mobilité EMA (Espace Mobilité de l'Artois) : soutien technique et financier à la création de l'association dont le but est de proposer des diagnostics mobilité et des accompagnements spécifiques jusqu'au retour à l'autonomie via les solutions les plus adéquates, notamment pour accéder à l'emploi*

 <p>ESPACE MOBILITÉ DE L'ARTOIS</p>	<p>LES MISSIONS D'EMA</p> <p><i>Aider les personnes en difficulté de mobilité à acquérir une autonomie dans leurs déplacements en favorisant le recours aux dispositifs de droit commun</i></p> <p><i>Etre ressource au service des publics cibles et des professionnels de l'action professionnelle et sociale qui les accompagnent, centraliser des informations et les restituer aux partenaires et publics</i></p> <p><i>Accompagner les opérateurs institutionnels de transport dans l'adaptation de la communication et de la pédagogie auprès des différents publics utilisant les réseaux et favoriser l'intermodalité</i></p> <p><i>Jouer un rôle d'observatoire, d'expertise, et venir en appui afin d'améliorer l'offre publique</i></p>
---	--

BEST PRACTICES « COLLECTIVITES » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur le domaine d'action « collectivités »... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 “best practices” mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

- **Best practice 1 : A + dans l'bus, un programme d'apprentissage de la mobilité pour les collégiens mêlant jeu, immersion et mise en pratique**

Concept : “A + dans l'bus” est le programme d'apprentissage de la mobilité proposé par Tadao aux collégiens du territoire. Il s'appuie sur 4 ateliers proposés pendant l'année scolaire qui ont vocation à permettre aux élèves de faire connaissance avec le réseau de bus et d'acquérir les compétences essentielles de la mobilité quotidienne.

Le programme a été conçu dans la cadre de LEMON®, le Laboratoire d'Expérimentations des Mobilités d'Artois Mobilités, le réseau Tadao et Transdev, dont la mission est de faciliter l'émergence et la mise en œuvre d'expérimentations. Les principes de fonctionnement permettent :

- *de tester un service/produit sur une échelle réduite et pertinente – donc incluant tous les indicateurs de mesures nécessaires à son évaluation*
- *un mode de fonctionnement rythmé autour des apprentissages (test and learn) avec des phases de cycles itératifs donnant la possibilité de modifier ou de réadapter le projet dans des délais courts.*
- *une écoute continue des usagers/citoyens au travers de divers dispositifs de co-construction*
- *un mode de travail collaboratif privilégiant les acteurs locaux.*

Contexte : Ce programme d'apprentissage est né du constat que, pour les collégiens, en particulier ceux situés en zone REP + d'éducation priorité, la scolarisation était plutôt subie que choisie. Le manque de maîtrise et de connaissance de l'offre de mobilité et les difficultés à s'approprier le réseau de transports pouvant limiter les choix d'orientation ou de stage en classe de 3ème. Et les élèves faisant plutôt le choix de la proximité au détriment des choix individuels de filières ou de spécialités.

Ce programme s'inscrit dans l'axe de travail « Apprentissage » dans le cadre du Laboratoire d'Expérimentation des Mobilités – LEMON® installé à Lens depuis 3 ans. LEMON est un dispositif

d'innovation collaborative qui permet de faire émerger ensemble avec l'AOM et les acteurs du territoire, des projets d'expérimentation. Il s'agit de répondre à des problématiques concrètes du territoire en testant d'abord à une micro-échelle.

Le programme d'apprentissage de la mobilité "A+ dans l'bus" combine différentes approches et techniques d'apprentissage, mêlant une approche « classique » de présentation du réseau, une approche ludique et de mise en pratique avec un rallye et une approche immersive avec la proposition d'un serious game en réalité virtuelle.

L'objectif est de tester ces différentes approches pour déterminer celles qui fonctionnent le mieux et garder le meilleur de chacune.

La prochaine édition se déroulera sur l'année civile 2023. 15 collèges seront associés à la démarche pour environ 15 classes/groupes, représentant environ 300 élèves. L'objectif étant d'ouvrir ce programme à l'ensemble des 4ème/3ème du territoire qui est composé de 60 collèges. Un travail est en cours d'élaboration afin d'enclencher le passage à l'échelle tout en intégrant ce dispositif comme étant une étape significative dans le parcours scolaire des élèves

Lien vidéo sur la présentation du serious game immersif : <https://www.youtube.com/watch?v=0b7xIH-61yQ>

Best practice 2 : Innover pour lever les freins à la mobilité dans les Quartiers Prioritaires

La levée des freins à la mobilité pour les habitants des quartiers prioritaires est l'un des chantiers engagés dans le cadre de la démarche LEMON.

Après l'étude des problématiques **de 3 quartiers-test en 2020**, l'année 2021 a été marquée par **la phase d'idéation** avec les habitants eux-mêmes et les partenaires locaux afin de dégager des orientations d'actions. Les conclusions ont ensuite nourri la réflexion de Tadao et d'Artois Mobilités afin d'identifier précisément une expérimentation personnalisée à mener au sein de chaque quartier. Les travaux ont abouti aux propositions suivantes :

- *Rouvroy, quartier Nouméa : la problématique était la difficulté pour les habitants de pouvoir lier mobilité individuelle et accès à l'emploi. La solution envisagée consiste ici en un forum de la mobilité pour l'emploi. Son principe est de proposer à des demandeurs d'emploi identifiés des mises en relation avec des employeurs du secteur et de leur expliquer en même temps les solutions de mobilités correspondantes via le réseau Tadao, avec la promesse de recontacter toutes les personnes n'ayant pu trouver de solution lors du forum pour « inventer » avec elle de nouvelles solutions de mobilité répondant à leur problématique propre, en lien avec la plateforme EMA.*
- *Nœux-les-Mines, quartier Terre Noeue : le principal frein lié à l'utilisation des transports relevait de la méconnaissance de l'offre et de difficultés d'accès au réseau. La solution s'est ainsi orientée sur la mise en place d'une offre servicielle au sein du quartier construite autour d'un dépositaire : installation d'une borne interactive pour faire sa demande de carte, échanger avec le réseau, installation d'un terminal de vente au sein du commerce partenaire, animation d'ateliers de médiation numérique centrés sur l'utilisation des outils digitaux du réseau, mise en place d'un dispositif d'information ciblé au sein de la zone de chalandise.*
- *Liévin, quartier Blum-Salengro-109 : C'est ici un non-désir de mobilité qui a principalement été identifié. L'enjeu consiste donc à donner envie aux habitants de découvrir le territoire en utilisant le réseau de transports en commun et de démystifier l'usage de ces derniers. Une solution ciblant les jeunes a pris forme par le biais d'un jeu numérique proposant une enquête à résoudre sur un temps donné et pour laquelle les indices à rassembler sont à découvrir en différents endroits du réseau.*

4. ENVIRONNEMENT

Axe : Préserver l'environnement	
Chantiers	Objectifs visés
Diminuer notre empreinte carbone	Diminuer notre empreinte carbone de 30 % d'ici 2030
	Sensibiliser 100 % des collaborateurs sur les enjeux environnementaux d'ici 2025
	Réaliser 30 % de nos achats de manière durable et en local d'ici 2025
Optimiser notre utilisation des ressources énergétiques	Diminuer de 2000 litres /semaine notre consommation de gasoil d'ici 2025
	Augmenter de 40% la part des énergies renouvelables dans notre mix énergétique d'ici 2030 sur le matériel roulant
	Diminuer de 10% notre consommation d'énergie liée à nos infrastructures d'ici 2025
Optimiser la gestion de nos déchets	Renforcer la valorisation des déchets Industriels Valoriser 50% de nos déchets industriels d'ici 2030 <ul style="list-style-type: none"> • Valoriser 70 % des déchets liquides • Valoriser 30 % des déchets solides
	Diminuer de 10 % nos déchets par an par rapport à 2021 Tendre vers le 0 déchet pour les autres déchets
Préserver la biodiversité et les ressources naturelles	Contribuer à hauteur de 102 000 € à des projets pour la préservation de la biodiversité via CDC Biodiversité d'ici 2030
	Diminuer de 10 % notre consommation d'eau d'ici 2030
	Tendre vers une utilisation 0 des produits nocifs pour l'environnement dans le cadre de notre activité d'ici 2025

23) Développez en 10 lignes votre stratégie RSE en ce qui concerne la partie environnementale de votre entreprise, la vision sur les prochaines années et les objectifs chiffrés.

Transdev Artois Gohelle vise à être une entreprise exemplaire, en collaboration avec nos partenaires, pour améliorer la qualité de vie sur notre territoire et lutter contre le dérèglement climatique et ses conséquences

Voici différents champs d'action que la RSE prend en compte. Parmi chacun des items, citez deux bonnes pratiques emblématiques (avec indicateurs chiffrés si possible) mises en place dans l'entreprise, qui vont au-delà de la réglementation.

- Locaux de l'entreprise :
- 1. Réduction de 10% d'ici 2 ans nos consommation d'énergie (électricité, gaz et pellet bois). Groupe de travail utilisant la méthode 5S.



○ 2. Mise en place d'éco pâturage



Le projet d'éco-pâturage à Grenay :

En ce qui nous concerne, nous allons avoir le plaisir d'accueillir prochainement des moutons d'Ouessant qui pourront profiter de 3 zones réparties sur les différents espaces verts du dépôt de Grenay.

Les zones sur lesquelles il n'y aura pas de moutons et les massifs continueront d'être gérés par notre prestataire APASE.

Le soin quotidien et la gestion des moutons sont confiés à un berger du secteur (société Patûre Eco) ainsi qu'à un vétérinaire.

Mobilité (collaborateurs, approvisionnement, livraison...) :

Réflexion sur la mise en place d'une dizaine d'actions sur le plan de mobilité de nos salariés :

Le plan de mobilités de TADAO repose sur 3 axes de travail :

1. Réduire les besoins en déplacement
2. Favoriser les modes de déplacements alternatifs à la voiture individuelle
3. Rationaliser les déplacements en voiture

Ci-joint la synthèse des actions potentielles du plan de mobilité de TADAO travaillé avec le Cabinet OUVERT :

- **Action 1 : Encourager les changements de dépôt d'affectation**
 - Un tiers des effectifs habitent au moins 5km plus proche d'un autre dépôt que celui auquel ils sont affectés. Ce chiffre est ramené à 20% pour les conducteurs
 - Organisation d'une campagne par trimestre pour mettre en œuvre ces changements sur la bases du volontariat.
- **Action 2 : Equiper les parkings salariés de bornes de recharge**
 - La LOM indique au moins 1 point de recharge par tranche de 20 emplacement d'ici le 1^{er} janvier 2025
 - A aujourd'hui, nous avons 8 points de recharge. Installation supplémentaire de 20
- **Action 3 : Equiper l'ensemble des sites d'abris à vélo sécurisés**
 - 21% des salarié résident à moins de 20 minutes à vélo de son lieu de travail. 13% à moins de 15 minutes
 - Simulation de mise en œuvre à travailler avec la direction technique (abris sécurisés, box etc..)
- **Action 4 : Participer à un « challenge mobilité » annuel**
 - 38% des répondants à l'enquête sont prêts à changer de mode déplacement
 - Plusieurs animations de challenges sont proposées
- **Action 5 : Identifier et former des référents mobilité**
 - 17% des répondants déclarent être prêts à changer leur mode de déplacement
 - Recruter des référents sur chaque site pour animer le PDM
- **Action 6 : Faire venir des offres de restauration sur les lieux de travail**
 - Plusieurs propositions à étudier. Exemple Food Truck dans les dépôts via l'association « Street Food en Mouvement »
- **Action 7 : Organiser une formation vélo à l'ADAV**
 - Formation type « remise en selle » pour lever les appréhensions
- **Action 8 : Organiser des campagnes de covoiturage Domicile/Travail**
 - Environ 50% des salariés habitent à moins d'un km d'un collègue
 - Animation à organiser par site
- **Action 9 : Organiser le covoiturage pour les déplacements pro**
 - Constats : mêmes déplacements, même horaires sans concertation
 - Intégration dans « Outlook » un lien vers un tableur d'inscription à du covoiturage
- **Action 10 : Forfait Mobilité durable**
 - 49% des répondants à l'enquête déclarent être concerné par un coût élevé pour leur déplacement
 - L'entreprise délivre un ticket mobilité sur des modes éligibles

Air, climat (énergie, émission de gaz à effet de serre) :

1. Mise en place de boîtier dans nos bus pour réduire la consommation de carburant

OUTIL AU SERVICE DE L'ÉCO-CONDUITE POUR RÉDUIRE L'EMPREINTE CARBONE

Via des indicateurs métiers pertinents, elle permet de **faire baisser de manière significative les frais de maintenance** évitant des casses, des remorquages et des pertes de temps homme.

Cette **maîtrise des données** participe à la prolongation de la vie d'exploitation du matériel roulant. Avec un meilleur suivi des défauts non visibles.

Elle permet au management de lutter contre les mauvaises habitudes sur le terrain en visualisant l'application des consignes et corrigeant les dérives observées. Ces actions managériales s'appuient sur l'outil afin de minimiser la pollution, le gaspillage d'énergie, les nuisances sonores, les émissions GES et l'usure des matériels.



	véhicule à l'arrêt, moteur allumé pendant plus de 10min
	Véhicule sous tension, moteur éteint pendant plus de 10min*
	Vitesse endenché plus de 10min sans roulage*

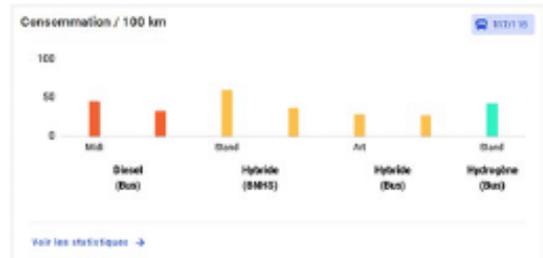
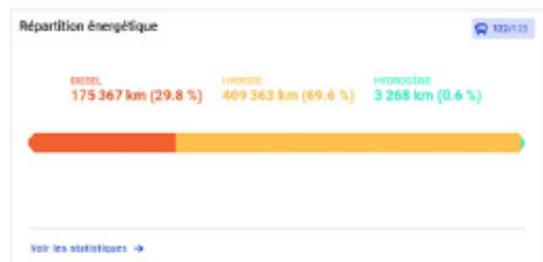
Ces modules sont utilisés au quotidien par les équipes de Transdev Artois Gohelle et ont contribué à la maîtrise du matériel, à son déverminage, un dialogue plus efficace avec les constructeurs et réactivité accrue des équipes de maintenance.

Le module Eco-Flotte permet de travailler sur les temps abusifs de moteurs tournant en statique et va permettre au cours des mois à venir de lutter contre les nuisances sonores et environnementales (CO2 et polluants) avec une surveillance des mauvaises pratiques.

A l'arrivée des bus électriques, nous proposons de suivre les chargeurs et la charge ainsi que la consommation des véhicules avec le service CAPTE.

La surveillance des véhicules couplée à la surveillance des infrastructures contribue à l'assurance des courses du matin afin que les véhicules soient bien chargés. Des alertes sont propagées en cas de dysfonctionnement, y compris dans les processus de mise en charge. La surveillance des consommations énergétiques :

Transdev Artois Gohelle fort de la quantité de données collectées pourra mettre à disposition de l'autorité des rapports de consommation des différentes technologies constituant son parc actuel et futur.



□ **Environnement (ressources naturelles, déchets, biodiversité...)** :

○ 1. Mise en place de ruche sur les dépôts



Au cours du printemps prochain, nous aurons le plaisir d'accueillir 2 ruches kenyanas (appelées aussi ruches horizontales) et leurs précieuses occupantes : l'une sera installée sur le dépôt de Grenay, l'autre à Houdain.

Pourquoi des ruchers ?

- Ce projet s'inscrit dans le cadre de notre **démarche RSE** et vise à nous sensibiliser à la protection des abeilles et de la biodiversité en général
- L'objectif n'est pas la production ou la distribution de miel. Le projet vise plutôt à être un **outil pédagogique et de sensibilisation** à la protection des abeilles. Le "petit" plus bien sûr sera de pouvoir proposer en interne des dégustations du miel récolté.
- Nous profitons de l'expérience dans le domaine de notre collaborateur **Sylvain PERIN** (Chef d'Equipe Electrotechnique, Grenay) qui encadrera ce projet et accompagnera les collaborateurs intéressés

Pourquoi aux dépôts de Grenay et Houdain ?

- Parce que ces dépôts ont tous 2 des toits végétalisés, lieux propices au bien-être des abeilles en milieu urbain

Où en est-on du projet ?

- 2 ruches et leurs essaims ont été commandés auprès d'un apiculteur du secteur, qui fabrique lui-même ses ruches
- Du matériel (combinaisons, gants de protection etc...) sera prochainement commandé
- L'heure est à la recherche d'**équipiers #BeeTAG** pour veiller au bien-être de nouvelles coloc' et au bon fonctionnement des ruches

Equipier #BeeTAG, c'est quoi ?

- C'est s'engager sur une année complète à participer à des visites :
 - **au quotidien** : quelques visites rapides et régulières pour jeter un oeil et vérifier que tout est en ordre
 - pendant **les 3 grandes visites** de l'année :
 - 1 visite au printemps / 1 visite en été / 1 visite en automne
 - c'est au cours de ces grandes visites que l'on intervient dans les ruches : à cette occasion, les ruches sont ouvertes et les rayons sont nettoyés)
- C'est être ambassadeur du projet et en parler à ses collègues ou à l'occasion d'ateliers de sensibilisation organisés en interne
- C'est faire partie d'une communauté d'équipiers #BeeTAG et d'un projet participatif enrichissant, en toute convivialité 😊 le tout encadré par un collègue expérimenté.

○ 2. Contribuer à hauteur de 102 K€ à des projets de préservation de la biodiversité via CDC Biodiversité d'ici 2030



○

□ **Numérique**

Un système d'information conforme

Conformément à la législation en vigueur, Artois Mobilité a défini ses attentes en termes de gouvernance et de gestion des aspects liés à la protection des données personnelles (RGPD).

Transdev Artois Gohelle s'engage à respecter ses obligations en tant que sous-traitant :

- Une obligation de transparence et de traçabilité
- Une obligation de garantir la sécurité des données traitées
- Une obligation d'assistance, d'alerte et de conseil

NOTRE APPROCHE : UNE DÉMARCHÉ ÉPROUVÉE

Transdev Artois Gohelle dispose d'une stratégie complète et cohérente pour garantir la protection des données personnelles.

Pour cela nous avons développé une méthode reposant sur 12 points clés :

1. Produire et tenir à jour un Registre des activités de traitement actualisé à chaque modification du Système d'information
2. Garantir que chaque nouveau projet comportant des traitements de données personnelles prend en compte le respect du RGPD
3. Sensibiliser chaque collaborateur aux objectifs et principes du RGPD
4. Assister la réalisation des analyses d'impact pour les traitements le nécessitant
5. Être organisé pour permettre aux clients d'exercer leurs droits de façon simple et rapide
6. Intégrer dans les contrats avec les prestataires, étant amenés à manipuler des données à caractère personnel, des clauses contractuelles les engageant à réaliser ces traitements en conformité
7. Informer régulièrement les collaborateurs de l'utilisation qui est faite de leurs données de façon claire et accessible
8. Informer les personnes concernées de l'utilisation qui est faite de leurs données au moment de la collecte
9. Garantir que le recueil du consentement, lorsque celui-ci est nécessaire est réalisé sur la base d'une information claire et loyale
10. Protéger les données en mettant en œuvre les mesures adéquates. Ces mesures sont informatiques, physiques et organisationnelles.
11. Être en mesure de gérer efficacement une violation de données personnelles

FOCUS



RÉPONDRE AUX OBLIGATIONS RÉGLEMENTAIRES EN NOTRE QUALITÉ DE SOUS-TRAITANT



PERMETTRE À L'AUTORITÉ ORGANISATRICE D'EXERCER SON RÔLE DE RESPONSABLE DES TRAITEMENTS



PRENDRE TOUTES LES MESURES À MÊME DE PRÉSERVER LA SÉCURITÉ DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

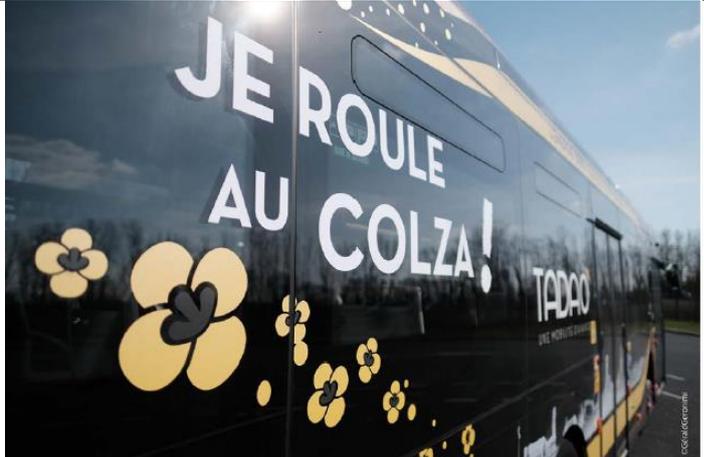


NOMMER UN DÉLÉGUÉ À LA PROTECTION DES DONNÉES (« DPO ») RÉFÉRENCÉ AUPRÈS DE LA CNIL

24) Quelles actions avez-vous mis en place pour sensibiliser votre écosystème et parties prenantes à la préservation de l'environnement ?

Le lancement de la politique Achats Responsables de Transdev Artois Gohelle, depuis 2019, promeut les pratiques d'achats responsables. Le tableau de bord Achats Responsables déployé en 2021 mesure l'impact des actions mises en place et les impacts environnementaux. Notre politique Achats Responsables intègre la Charte fournisseurs fondée sur le Code de conduite que les fournisseurs s'engagent à signer pour tout contrat supérieur à 100 000 €.

En parallèle, nous communiquons avec nos clients voyageurs et institutionnels nos engagements en matière d'environnement, à la fois au travers de communications publiques et dans le cadre du contrat de délégation de service public avec Artois Mobilité (exemple : kilomètres verts, tri, recyclage...).

<p>ÉNERGIES VERTES 35 VÉHICULES 100% BIOCARBURANT & EXPÉRIMENTATION HYDROGÈNE À HOUDAIN, VÉRITABLE SITE « VERT »</p>	
---	--

BEST PRACTICES « ENVIRONNEMENT » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur l'environnement... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

Best practice 1 : Mise en exploitation commerciale d'une ligne de bus avec des bus à hydrogène

Cette promesse associée au nouveau réseau a pu être tenue en novembre 2019 : Tadao devenait le 1er réseau à proposer l'exploitation complète d'une ligne avec des bus à hydrogène. En juin, la mise en service de la station et l'accueil du 1er bus au dépôt de Houdain avaient déjà donné lieu à une communication institutionnelle. A l'époque, Tadao avait cependant déjà largement relayé l'évènement auprès de ses clients, notamment via les réseaux sociaux, puis à la rentrée, dans le dispositif de communication global.



- **Best practice 2 : Zone Management zéro émission avec des bus Volvo 7900 hybrid Scharge sur 4 lignes d'Artois Mobilités exploités par Transdev Artois Gohelle permettant une réduction de consommation en moyenne de 3.2%**

Dès 2017, avec les premiers contours du nouveau réseau à venir, Artois Mobilités s'est engagé dans une réflexion sur les futures et nouvelles motorisations du réseau. Zone Management est un service basé sur la connectivité des bus Volvo Hybrides 7900 hybrid Scharge permettant d'étendre les capacités électriques des zones de conduite 100% électrique.

Ce service est activé depuis début 2021 sur 4 lignes régulières d'Artois Mobilités, exploitées par Transdev Artois Gohelle. Il permet de renforcer la sécurité, mais aussi de réduire la nuisance sonore et d'améliorer l'efficacité énergétique en milieu urbain.

Les conducteurs sont avertis lorsqu'ils se trouvent dans des zones de sécurité ou des zones environnementales prédéfinies, tandis que le bus règle automatiquement le mode de conduite (vitesse, motorisation) et s'adapte à son environnement, sans que le conducteur n'ait besoin d'intervenir.

Critère innovant par rapport à l'existant : Ce dispositif offre une opportunité de roulage en 100% électrique sur des zones géo repérées. Dans ces zones zéro émission, la vitesse maximale en mode électrique est augmentée à 60 km / h et le moteur diesel est coupé pendant la conduite. L'usage en mode électrique est adapté au profil de chaque ligne d'exploitation. Les zones zéro émission ont été définies en fonction de la topographie et du sens de circulation sur la ligne. La gestion des zones est entièrement automatique : le bus reconnaît lui-même le parcours effectué et adapte son comportement électrique à chaque zone traversée, prédéfinie par GPS. Aucune action du conducteur n'est requise.

Premier bilan : Réduction de la consommation de 3,2% avec le groupe Hybrid S-Charge Vs Hybrid non S-Charge



HOUDAIN, LE DÉPÔT « VERT »

Un grand pas en faveur de la protection de l'environnement avait été fait avec l'expérimentation de l'hydrogène. Pour aller encore plus loin dans cette démarche : arrivée de véhicules alimentés au B100 à 100% et équipement d'une cuve pour ce carburant au dépôt de Houdain.



5. CLIENTS

25) A qui et à quel(s) besoin(s) votre produit ou service répond-il ?

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. Nous sommes activement engagés dans la transition énergétique et la réduction de la fracture sociale, en connectant et reconnectant les communautés entre elles et les territoires ruraux et urbains, en apportant des réponses adaptées aux besoins de nos clients et passagers. Les transports publics sont un élément clé de la politique environnementale d'avenir. Nous opérons les réseaux de transport de voyageurs pour le compte de collectivités publiques et développons des solutions de mobilité adaptées.

26) Quel est l'impact de votre produit ou service sur vos clients ?

L'ambition depuis fin 2021 était claire : TADAO devait partir à la **reconquête de ses publics**. Pour atteindre cet objectif, le réseau a pu compter **sur l'envie et l'énergie des équipes** qui avaient à cœur de continuer à proposer des innovations utiles et de faire découvrir les services.



Ainsi, les actions de communication ont particulièrement mis l'accent **sur le retour à la mobilité**, sur la **multimodalité**, faisant la part belle à la pédagogie et invitant aux « tests », ce qui a bien sûr été le cas pour accompagner le lancement sur le territoire de la Lys Romane. Surtout, et TADAO confirme la tout le sens de sa mission, la proposition d'un mode de transport à la fois **plus respectueux de l'environnement** et **moins coûteux que la voiture individuelle** a été largement valorisée. Pour TADAO, très légitime sur ce terrain, c'est un motif de **fierté**. Pour les clients, une raison supplémentaire de se tourner vers ses services.

D'autre part, TADAO est désormais bien installé sur les **réseaux sociaux**, et s'est encore renforcé avec la création d'un fil d'info trafic en fin d'année. Le lien créé avec les communautés de clients est de plus en plus solide, jouant à plein son rôle de **support d'information réactif, proche et utile**. Et en ce sens, de nombreux tutoriels ont essaimé : pour expliquer le TAD, pour promouvoir les diverses solutions tarifaires par exemple.

Par ailleurs, le parti pris de la **segmentation de l'information ou de la communication** –entreprises, scolaires, demandeurs d'emploi, lieux générant des déplacements – s'est avéré fructueux ou témoigne de l'angle abordé pour s'adresser à chacun sur les services qui le concernent directement.

Autre atout pour nos publics scolaires, la **systématisation d'un Système d'Aide à l'Exploitation (SAE)** : ce suivi du parc en temps réel offre une **réactivité** très utile pour les situations de dysfonctionnements. Sans oublier, cette année encore, **l'accompagnement des temps forts du territoire** : navettes pour la **Route du Louvre** et pour **Béthune Rétro**, soutien **des Fêtes de la Sainte Barbe**, animations pour démocratiser la culture avec **le Louvre Lens** et **Aushopping Noyelles Godault**. TADAO contribue à leur vitalité et à leur visibilité, en mettant son réseau à leur service.

Du côté de la lutte contre l'insécurité, TADAO a expérimenté **l'arrêt à la demande après 20h pour les Bulles 1 et 2** : une initiative très remarquée par les clients, même si elle n'a pas réellement trouvé son public.

Enfin, les voyageurs ont massivement adopté la solution de **l'Open Payment** qui représente 25 % des ventes à bord, dépassant ainsi les objectifs initiaux. La possibilité, offerte dès le mois de mai 2021, d'une **multi validation** à partir d'une même carte de crédit, a contribué à renforcer l'attrait de cette solution.

Plusieurs succès prouvent que ces actions rencontrent un écho favorable : les Bulles qui retrouvent leur fréquentation d'avant-crise, le club fidélité O'Club qui compte déjà **7000 abonnés** après un an d'existence, ou encore la page Facebook qui rassemble désormais **21 000 abonnés...**

27) Comment sensibilisez-vous vos clients/consommateurs à une consommation plus responsable ?

Nos solutions de mobilité

- Répondent aux attentes de notre client « Artois Mobilités » 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.

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 agissons pour la transition énergétique en choisissant des véhicules à faible émission et favorisons le report modal pour limiter l'impact d'émissions de CO2 en matière de mobilité.

POUR LES JEUNES ÉLÈVES, LE CHALLENGE « CHOISIS TA PLANÈTE »

D'OCTOBRE 2021 À MARS 2022

Contexte et objectifs

L'association « **Choisis Ta Planète** » développe des programmes pédagogiques à destination des classes de CM2 pour sensibiliser les enfants aux enjeux de développement durable et du bien vivre ensemble.

Pour cette année scolaire, **un challenge** a été lancé auprès de **40 écoles de la CABBALR** (principalement en Lys Romane, à Bruay et à Béthune), soit **environ 900 enfants**. Le thème de la mobilité fait partie des sujets mis en avant dans ces ateliers. Dans le cadre du partenariat convenu, l'association a ainsi concrétisé son intervention par des exemples directement rattachés à l'usage du réseau Tadao.

Dispositif déployé

- Deux sessions par classe, réparties sur l'année scolaire
- Des supports personnalisés aux couleurs de Tadao
- La remise aux enfants d'un support pédagogique « Tadao, mode d'emploi »

Ce partenariat viendra renforcer l'action à destination des CM2 /6ème qui sera de nouveau déployé en 2022 par le CRC.



28) Que mettez-vous en place pour améliorer la relation avec vos clients ? (Satisfaction client, écoute des clients, analyse de leurs besoins, implication des clients dans votre stratégie, rencontres et échanges...)

Notre relation client s'appuie sur 2 niveaux : clients autorités organisatrices et clients voyageurs.

1. Au niveau de notre Autorité

Organisatrice :

Nous mettons en place à notre initiative une démarche de certification de la relation client visant à développer une démarche transparente et solidaire. Cette certification, nouvelle en France, se réfère à la norme ISO44001 relative à la qualité de la relation collaborative. Nous pilotons au quotidien un dialogue responsable et continu avec notre écosystème de parties prenantes : clients, communautés, institutions nationales et locales.

NOS CONVICTIONS

Nouveau logo, nouvelles couleurs, nouveau positionnement, la communication globale développée par TADAO depuis 2019 a permis d'installer rapidement un nouvel univers parfaitement identifié par le public.

TADAO

Les moyens déployés conjointement par Artois Mobilités et TADAO pour accompagner le nouveau réseau ont en ce sens largement porté leurs fruits, y compris dans le choix d'un style de communication "premium", porté par les couleurs emblématiques du réseau : noir, jaune et blanc. Cet univers est désormais dévolu à la communication institutionnelle ou d'image.

Du point de vue de la communication commerciale, et pour apporter la proximité nécessaire avec le public, un nouvel univers graphique a été travaillé. Evolutif, il est destiné à stimuler l'intérêt du public sur des sujets pragmatiques, en lien direct avec les services et produits. Plus coloré et humanisé, il repose davantage sur les interactions de la marque avec le public.

Les deux univers partagent des codes communs : une base de signature forte, le jeu sur des éléments graphiques inhérents à la marque, jeu d'autant plus renforcé par le nouveau logo d'Artois Mobilités qui accompagne les communications du réseau, une typologie commune et des principes de construction graphiques communs.

NOTRE VISION

La communication globale déclinée pour TADAO répond à plusieurs objectifs :

Elle doit tout d'abord **servir l'image et la notoriété du réseau** pour continuer à rendre la marque incontournable dans le quotidien des habitants du territoire : la visibilité est donc essentielle et passe notamment par le recours à des médias de masse.

Elle doit également désormais s'inscrire dans une démarche destinée à **influencer les comportements et le regard porté sur le réseau** encore perçu comme la solution de ceux qui ne peuvent faire autrement. En complément de l'action portée par Artois Mobilités, TADAO travaille donc à éclairer le public sur les bienfaits des solutions alternatives à la voiture particulière ou l'autosolisme.



Elle constitue enfin un **support aux actions de conquêtes et de fidélisations** menées sur le terrain, au plus près des clients et prospects. La visibilité et les messages généraux portés par TADAO auprès du grand public constituent ainsi des repères qui renforcent les actions du quotidien.

2. Au niveau des voyageurs :

Nous mettons en place des solutions de mobilité adaptées, et des outils digitaux facilitant l'accès à ces services. Nous menons des études régulières pour comprendre les évolutions en matière de mobilité (observatoire des habitudes de mobilité). Nous les interrogeons régulièrement sur la qualité de service. Nous réalisons des ateliers de co-design avec eux dans le cadre des échanges locaux.

DES RENDEZ-VOUS RÉGULIERS

Pour ponctuer l'année de rendez-vous phares avec le public, TADAO prévoit une présence à l'occasion de moments charnières dans la vie des habitants, mais aussi en s'associant à des campagnes thématiques, ce qui permet de capitaliser sur un dispositif plus large encore :

- **Moment charnières de la vie des habitants** : rentrée, période estivale, fêtes de fin d'année. Il s'agit d'être en connexion avec le quotidien des habitants et de se positionner comme un partenaire de ces moments avec nos solutions mobilités adaptées
- **Campagnes régionales ou nationales** : semaine de la mobilité, du développement durable sont autant d'occasions de renforcer la voix de TADAO

LE RECOURS AUX MÉDIAS DE MASSE

Notre offre prévoit la reconduction des contrats permettant une visibilité en continu de TADAO, mais aussi des moments forts conjuguant le recours à un large panel promotionnel :

- **Campagnes radio** : TAG négocie des temps d'antenne annuel avec les radios locales les plus écoutées sur le territoire. Il permet la promotion de l'image (sponsoring de rubriques ou d'émissions) comme de services (campagnes de prospection)
- **Affichage urbain** : présence régulière sur le mobilier urbain (fixe en 2m2, 4*3m, ou dynamique), qui touche particulièrement les automobilistes. La reconduction des affichages permanents en gare de Lens et Béthune est également incluse dans notre offre, de même que le recours régulier à des médias de contact (affichages ou diffusion en lieux de vie : stade, cinéma, restaurants, etc.)
- **Campagnes digitales** : TAG continuera à s'appuyer sur les outils de promotion digitaux pour l'ensemble des campagnes déclinées pour TADAO (affichages numériques, Ads, Display, etc.). Ces campagnes permettent des interactions avec le public et servent donc particulièrement les opérations de prospection

En complément, le recours aux autres médias disponibles sera levé en fonction des objectifs des actions ou campagnes menées pour en garantir une meilleure efficacité.



29) Comment rendez-vous vos produits ou services accessibles (par exemple pour les personnes en situation de difficulté : précarité économique, situations de handicap, personnes en situation d'exclusion...) ?

BEST PRACTICES « CLIENTS » :

Si nous devons retenir uniquement 2 bonnes pratiques RSE de votre entreprise portées sur les clients... Quelles seraient ces bonnes pratiques ?

Indiquer 2 "best practices" mises en place dans ce domaine d'action qui vont au-delà de la réglementation.

UNE DÉMARCHE ACTIVE EN FAVEUR DE LA MOBILITÉ INCLUSIVE

La mobilité est essentielle pour une **bonne intégration dans le tissu économique et social** d'un territoire : accéder à l'emploi, la culture, la vie associative, nécessite de se déplacer en dehors de son périmètre immédiat de résidence. Or, le recours et l'usage des transports collectifs n'est pas une démarche évidente ou naturelle. Elle fait souvent l'objet de freins : craintes de ne pas savoir s'orienter, utiliser les outils à disposition, de la promiscuité, ignorance des codes et des offres disponibles.

En France près de 7 millions de personnes connaissent des difficultés à se déplacer, soit environ 20 % de la population en âge de travailler. 28% des personnes en insertion professionnelle abandonnent leur emploi ou leur formation pour des raisons de mobilité.

L'accompagnement de ces publics en difficulté est au cœur des initiatives portées par Tadao. C'est tout l'objet de deux grandes démarches engagées depuis fin 2019 :

- > Le **laboratoire LEMON** (cf.FOCUS) : construction puis expérimentation de **solutions innovantes**, liées à des problématiques précises, dans le but de proposer ensuite un essaimage auprès de publics, de quartiers ou de territoires aux problématiques similaires. Dans le contexte de TADAO, les **Quartiers prioritaires de la Politique de la Ville** constituent la cible prioritaire
- > La **plateforme de mobilité EMA** (Espace Mobilité de l'Artois) : soutien technique et financier à la création de l'association dont le but est de **proposer des diagnostics mobilité** et des **accompagnements spécifiques** jusqu'au retour à l'autonomie via les solutions les plus adéquates, notamment pour accéder à l'emploi

PLATEFORME MOBILITÉ DE L'ARTOIS : EMA FAIT SES PREMIERS PAS

Partageant le constat que l'apport des réseaux de transports n'est pas suffisant pour solutionner l'ensemble des problèmes de mobilité que rencontrent notamment les publics les plus fragiles, Artois Mobilités, via Tadao, a souhaité **soutenir le projet de création d'une plateforme de mobilité à l'échelle du territoire**. Incubé par TAG, le projet s'est concrétisé en décembre 2020.

La première partie de l'année a permis de finaliser les **modalités de fonctionnement** et d'installation de l'association, le souhait étant de proposer **une antenne au cœur de chacune des 3 agglomérations**. Des expérimentations, en partenariat avec le Pôle Emploi d'Hénin-Beaumont ont également permis **d'affiner les outils pédagogiques** et l'approche des bénéficiaires. EMA a commencé à fonctionner en septembre 2021 avec une structure de **4 personnes** : une directrice, un animateur référent et 3 conseillers mobilité.

Le reste de l'année a permis d'engager des **actions de communication** (site web, information des partenaires-prescripteurs du territoire en particulier), de boucler le plan de financement et de décrocher de nouvelles subventions dont celle du Département par le biais du **dispositif Ma Mobilité 62**. **300 bénéficiaires du RSA ou jeunes de moins de 26 ans** pourront ainsi bénéficier d'un accompagnement pour **lever les freins à la mobilité afin de favoriser le retour à l'emploi**.



- Best practice 1 : Accessibilité : comment basculer une partie des utilisateurs du service Proxybus sur le réseau régulier ?**

Lancement d'un travail de co-construction avec l'association « Signes de Sens » pour identifier des expérimentations à mettre en œuvre afin de faciliter l'utilisation du réseau régulier par les personnes en situation de handicap.

En 2022, un gros de travail d'appropriation du sujet et de diagnostic a été réalisé :

- *Organisation d'une formation sur le sujet du handicap pour l'ensemble de l'équipe projet*
- *Organisation de 3 visites d'organismes médico-sociaux sur le territoire (IME du Carembault à Carvin, SAJ de Ruitz, ESAT de Lens)*
- *Organisation de 8 voyages accompagnés (accompagnement de 8 personnes en situation de handicap sur leur trajet du quotidien sur le réseau pour identifier leurs habitudes, leurs difficultés, leurs besoins)*
- *Organisation de 4 ateliers de co-construction avec la participation de personnes en situation de handicap (clients Proxybus, clients du réseau régulier), d'éducateurs, de conducteurs Proxybus, de membres du SAD, de membres de la direction commerciale et de la médiation.*

Perspectives 2023

Lancer l'expérimentation d'école du bus : un dispositif adapté aux personnes en situation de handicap pour apprendre à utiliser le réseau régulier et les amener vers l'autonomie. L'objectif est notamment de pouvoir former des personnes sur la liste d'attente du Proxybus pour que le recours à ce service devienne le plus occasionnel possible quand cela est envisageable.

→ Best practice 2 : QPV : réalisation d'une étude sur les 43 QPV restants sur le territoire

Recrutement d'une étudiante en master 2 de sociologie pour réaliser une enquête sur les 43 QPV non étudiés sur le territoire dans le cadre de son stage de fin d'études.

A travers des phases d'observation sur le terrain, d'analyse des données sociodémographiques et d'échanges avec les acteurs sociaux des quartiers et les habitants, cette étude a permis de déboucher sur une classification des quartiers en fonction des grandes problématiques de mobilité identifiées. Cela a permis de confirmer les premières analyses qui avaient été faites dans le cadre du travail mené par le cabinet Pop Up sur les 3 premiers quartiers et de dessiner un potentiel d'essai de mises en œuvre.

QUAND LES JEUNES APPRENNENT LA MOBILITÉ GRÂCE À LA RÉALITÉ VIRTUELLE

Le second axe LEMON entrant en phase opérationnelle en 2021 est celui consacré à l'**apprentissage de la mobilité**. Le point de départ de la démarche a été posé par le constat que les orientations des collégiens en REP+ se faisaient non pas par choix d'un cursus, mais en fonction de la proximité des établissements scolaires, posant clairement les difficultés liées à la mobilité : manque de connaissances, crainte d'utilisation des transports, etc.

Nous avons donc imaginé un **programme d'intervention** au sein de classes de 3ème avec une **expérimentation sur 5 classes de 5 collèges de REP+ de la CALL**, cette dernière ayant aussi été à l'initiative de la démarche.

- > Une **intervention en classe** afin de présenter le réseau (offre, gamme tarifaire, création de carte Pass pass)
- > Une **intervention en lien avec l'entreprise Mobi.deep** autour d'un **serious game immersif d'apprentissage de la mobilité**
- > Un accompagnement sur le terrain par les **équipes de médiation** pour expérimenter le déplacement vers les lycées du territoire
- > Un **challenge de la mobilité** organisé par chaque établissement afin de permettre aux élèves de tester les compétences acquises

Les premières interventions en classe ont eu lieu au dernier trimestre 2021. Les premiers ateliers de réalité virtuelle sont programmés début 2022. Ils seront suivis d'une **mesure de l'impact** de ce programme d'intervention sur la mobilité des jeunes, ce qui permettra de **challenger le dispositif avant d'envisager sa généralisation** au sein de l'ensemble des collèges de REP+.

Ce programme est lauréat de l'**Appel à projets « PROPULSE »**, lancé mi-2021 par l'Agence de l'Innovation pour les Transports (AIT) et soutenu par les **Ministère des Transports**, dans la catégorie « **Transports Durables** ».



UN SERIOUS GAME DE FORMATION À LA MOBILITÉ QUOTIDIENNE, COMMENT ÇA MARCHE ?

En portant un **casque immersif en réalité virtuelle**, le joueur est plongé dans un environnement du quotidien. Il **découvre et apprend à se déplacer sur le territoire** en expérimentant les modes disponibles et **les outils utiles à l'utilisation du réseau** (un DAT, un valideur, un plan par exemple).

Les scénarii proposés sont **ludiques et interactifs**. Ils mettent en pratique l'**ensemble des**

micro-tâches ou **micro-compétences** qui sont **mobilisées au cours d'un déplacement**.

Ce dispositif constitue un **apprentissage rassurant**, dans lequel le droit à l'erreur est permis jusqu'à la bonne maîtrise du parcours de déplacement. De fait, **il lève les freins** et **développe les compétences** des personnes en matière de mobilité.

III/ INNOVATIONS

30) Quelles sont selon vous les innovations (techniques, managériales, ressources humaines, innovations de service ou d'usage...) que vous avez mis en place ces dernières années ou qui sont en cours de mise en œuvre ?

L'innovation fait partie de notre modèle d'affaires :

- *Mis en place depuis 2019 le dispositif LEMON TADAO basé sur la co-construction des mobilités innovantes et durables avec les acteurs du territoire avec la collectivité. Les thèmes traités sont alignés et priorisés en accord avec la collectivité et permettent de faire émerger et tester des solutions sur-mesure imaginées par les parties prenantes locales : Confort des usagers, Intermodalité, Freins à l'usage des transports en commun, Accessibilité et information voyageurs, Accompagnement du changement des habitudes de mobilité.*



FOCUS LEMON

LEMON est un **programme exclusif** créé par Transdev pour imaginer et expérimenter de nouvelles manières d'aborder la mobilité de façon co-construite.

Sur le territoire Artois Gohelle Lys Romane, Tadao s'associe à Artois Mobilités, des communes, des commerçants, des acteurs locaux et se concentre sur 3 axes prioritaires :

- > Favoriser la mobilité dans les **quartiers Politique de la Ville**
- > Faciliter le **parcours mobilité des demandeurs d'emploi**
- > Favoriser la mobilité **vers les pôles générateurs** autrement qu'en voiture particulière

- *Développement des solutions digitales multiservices dédiées à nos voyageurs depuis 2017*
- *Mise en place de Me@transdev depuis 2018 permet de centraliser, partager et développer les compétences des collaborateurs*
- *Transformation Lean Management de nos ateliers : démarche 5S, digitalisation des process, pilotage de la performance*

UN RESEAU INNOVANT



Au delà de l'hydrogène, le réseau TADAO est équipé de 40 véhicules hybrides B100

Technologie Open
Payment & Projet QR
Code



Des casques à réalité virtuelle pour l'apprentissage à la mobilité dans les écoles



Incubation de l'espace mobilité de l'Artois afin d'accompagner la population à la mobilité avec des parcours personnalisés



- Création de forums de l'emploi avec des ateliers mobilités
- Projet d'agence 2.0 dans un centre commercial
- Accessibilité : Phase d'immersion en lien avec l'association signe de sens
- Apprentissage à la mobilité avec un escape game

LEMOU
laboratoire d'expérimentation des mobilités

31) Par rapport à votre secteur d'activité (alimentation, énergie, textile, recyclage...), quelles sont les innovations sur lesquelles votre entreprise est mobilisée (énergies renouvelables, circuits-court, économie circulaire...)?

L'entreprise est mobilisée sur :

- *la recherche de véhicules basses émissions et leur mise en exploitation,*
- *le développement des outils digitaux au service de la performance et des process,*
- *mise en place d'un laboratoire d'innovations avec les acteurs du territoire,*
- *développer des dispositifs Mobility As A Service,*
- *l'innovation au service de l'impact positif de la RSE : emploi, solutions de mobilités pour les zones enclavées, co-conception de solutions, développement de solutions technologiques visant à améliorer la sécurité, le confort, à assister la conduite.*



32) Avez-vous innové dans votre modèle économique ces 3 dernières années (économie à impact, économie de la fonctionnalité, modèle de facturation, coopération...)?

Notre modèle d'affaires s'appuie sur **4 grands piliers** en lien avec la création de valeur de l'entreprise : **pour nos passagers, pour la planète, pour nos clients, pour nos collaborateurs** et prend en compte les ressources associées. Cela impacte notre fonctionnement en matière de facturation (dématérialisée), achats responsables et durables, data privacy.

« **Faire de TADAO l'écosystème de mobilité le plus innovant de France** » : au terme de 2021, et malgré la crise, la promesse reste tenue. Le projet d'ensemble sort renforcé par une année de reprise très encourageante. Jamais les fondamentaux n'ont été laissés de côté, qu'il s'agisse de transformer l'offre de mobilité sur le territoire, d'adapter le fonctionnement interne, d'installer de nouveaux outils de production, de revisiter l'approche clients, de faire de l'insertion un levier de développement... les toujours nombreuses **sollicitations de visites** sont, à ce titre, très révélatrices.

Et demain ?

En maintenant son approche **centrée autour du client**, TADAO compte maintenir la dynamique. Plusieurs chantiers sont identifiés : **innovation et co-construction** de services avec nos partenaires territoriaux, développement d'une communication toujours **plus ciblée et pédagogique**, poursuite des travaux d'amélioration continue et accélération des **engagements RSE**. Enfin, de manière continue et transverse, 2023 sera dédiée à l'implication **auprès d'Artois Mobilités** pour dessiner l'avenir de la mobilité verte, participer au développement du Bassin minier et, en interne, structurer une politique RSE ambitieuse.

Pour continuer de positionner TADAO comme **un lien indispensable** à toutes les dynamiques territoriales.

ACTE DE CANDIDATURE

- J'accepte les conditions du règlement des Trophées de l'Economie Responsable (*voir Règlement sur www.reseau-alliances.org*)
- Je m'engage à être sincère et transparent au travers de la candidature de ma structure

Cachet & Signature
Précédés de la mention "lu et approuvé"

Lu et approuvé



TADAO
Transdev Artois Gohelle
CS 20106
62302 Lens, France
SIRET 814 490 199 00027

ANNEXES

Annexe 1 : Synthèse des attentes et besoins des parties-prenantes de TADAO & synthèse des actions à lancer



Le recensement en quelques chiffres

Calcul sur 106 actions répertoriées



LITTLE
BIG
IMPACT



Attentes et besoins de vos parties prenantes

COLLABORATEURS

- **Reconnaissance** (dialogue, écoute, considération...)
- **Equilibre vie pro / perso** (télétravail, gestion parentalité, travail nomade...)
- **Bien-être au travail** (confort, convivialité, sécurité, des échanges...)
- **Équité sur la rémunération**, partage des profits
- Rendre la **mobilité douce accessible** aux salariés
- **Formations** (éco-conduite notamment)
- Politique d'**achats durables** et raisonnés
- Plus de **parité**, de **solidarité**, de **diversité**
- Une meilleure **valorisation des actions RSE** en cours
- Des ateliers de **sensibilisation** (recyclage, pollution numérique, eau...)
- Des **actions environnementales** (batiments HQE, biodiversité...)

CLIENTS / USAGERS

- Une **meilleure offre** (plus de bus, fréquence, gratuité...)
- **Qualité** et **sécurité** (propreté, fiabilité, confort, accueil...)
- **Infos voyageurs**
- **Accessibilité** (mobilité réduite, personnalisé)
- **Innovation** (modernité, agence virtuelle, dématérialisation, plus de services en boutique...)

HABITANTS

- Une **meilleure offre** (plus de bus, fréquence, meilleur maillage, mobilité douce...)
- **Qualité** et **sécurité** (expérience positive, nuisances limitées, humanisation...)
- **Infos voyageurs** (mode d'emploi Tadao...)
- **Accessibilité** (mobilité réduite, personnalisé)
- **Innovation** (offres d'emploi, boîtes à idées...)
- **Economies** (tarification avantageuse..)



Attentes et besoins de vos parties prenantes

SMT / ELUS LOCAUX

- Une **réponse aux défis environnementaux**
- Des **conseils** de la part de TAG (motorisation, mobilités douces, réglementations, tarification...)
- **Développer et faire rayonner le territoire** (accès à l'emploi, achats locaux, innovation environnementale...)
- **Propreté** et **qualité** du réseau (toilettes, rampes fiables, accessibilité, nuisances sonores..)

PARTENAIRES & ENTREPRISES LOCALES

- **Développer et faire rayonner le territoire** (accès à l'emploi, éviter l'exclusion sociale, désenclaver les populations...)
- Une **aide pour communiquer** sur les actions RSE et services de Tadao
- Des **solutions de mobilité** pour leurs salariés
- De la **collaboration** et une **confiance** mutuelle (partenariats...)
- Actions sur le **numérique**
- Une **politique d'achats locaux**

PRESTATAIRES & TRANSPORTEURS

- Un **partage de valeurs** (transparence, charte éthique...)
- Un **parc vert** et un **accompagnement** sur les nouvelles réglementations
- Une **politique d'achats durables**



Les actions à lancer en quelques chiffres

Calcul sur 82 actions répertoriées



Quelques éléments sur les actions à lancer, accélérer

Calcul sur 82 actions répertoriées

THEMES LIES A L'ENVIRONNEMENT

- Préservation de l'**environnement** = 7 actions / 8,5%
- Préservation de la **biodiversité** = 5 actions / 6%
- Gestion des **déchets** = 4 actions / 4,8%
- **Véhicules** vert = 4 actions / 4,8%
- **Alimentation locale** = 3 actions / 3,6%
- **Mobilité douce** = 3 actions / 3,6%
- **Sensibilisation** des collaborateurs = 3 actions / 3,6%
- **Sensibilisation** des clients = 2 actions / 2,4%
- **Achats responsables** = 2 actions / 2,4%

THEMES LIES AU SOCIAL

- **QVT** = 14 actions / 17%
- **Qualité** de service = 12 actions / 14,6%
- Développement du **territoire** = 7 actions / 8,5%
- **Accessibilité** / mobilité inclusive = 4 actions / 4,8%
- **Communication** = 3 actions / 3,6%
- **Solidarité** = 3 actions / 3,6%
- **Certifications** = 2 actions / 2,4%
- **Sensibilisation** / Education = 2 actions / 2,4%
- Emploi / **insertion** = 1 action / 1,2%
- **Sécurité** = 1 action / 1,2%

LITTLE
BIG
IMPACT

Annexe 2 :

Architecture de l'indice de positivité des entreprises

5 dimensions - 35 indicateurs

DIMENSIONS	Sous-dimensions	Indicateurs	
Conditions de travail positives et engagement des collaborateurs	/	1. Bien-être au travail	4. Sécurité des salariés
		2. Obtention d'un label	5. Parentalité
		3. Absentéisme	6. Lutte contre le harcèlement
Partage équitable et inclusif de la valeur produite par l'entreprise	Egalité des chances et inclusion	7. Egalité hommes/femmes	10. Salariés jeunes
		8. Travailleurs handicapés	11. Echelle de rémunération
		9. Salariés seniors	
	Partage équitable entre toutes les parties prenantes	12. Investissement	15. Redistribution de la richesse
		13. Partage du profit avec les salariés	16. Lutte contre la corruption
		14. Paiement des fournisseurs	17. Ancrage territorial
Empreinte environnementale	Energie	18. Efficacité carbone	19. Energies renouvelables
	Déchets	20. Prévention, gestion et recyclage des déchets	
	Eco-conception	21. Politique d'éco-conception	
	Biodiversité	22. Protection de la biodiversité	
	Eau	23. Réduction des impacts sur la ressource en eau	
Développement des connaissances et des compétences individuelles et collectives (formation et recherche)	/	24. Formation des salariés	26. Formation des salariés seniors
		25. Formation des salariés jeunes	27. Investissements en formation
		28. Ampleur de la R&D	29. Programmes de sensibilisation
Vision stratégique de long terme, impliquant l'ensemble des parties prenantes de l'entreprise, dont les générations futures	/	30. Vision stratégique de long terme	33. Jeunes et gouvernance
		31. Raison d'être ou mission	34. Dialogue avec les parties prenantes
		32. Objectifs extra-financiers des dirigeants	35. Audit des fournisseurs

Annexe 3 :

Axe Ethique & Conformité

- Clarification & Respect des Processus Achats garantissant une équité de traitement des fournisseurs
- Intégration Charte fournisseur dans nos contrats
- Maîtrise des risques réglementaires (lutte contre le travail dissimulé) & anti-corruption (KYC)
- Amélioration du respect délai de paiement à travers le renforcement de la conformité du processus P2P

- > Mise en conformité du processus de la Commande Publique;
- > Indicateur de suivi des processus achats;
- > Déploiement du P2P avec un suivi rapproché du suivi des délais de paiement;
- > 2 indicateurs intégrés dans le tableau de bord du Comité Exécutif du Groupe : suivi du nombre de KYC (Know Your Counterpart) fait pour les contrats > 1 Million € et suivi du nombre de nouveaux contrats fournisseurs ou renouvellement intégrant la charte fournisseurs (celui-ci est également intégré dans la Déclaration de Performance Extra-Financière (DPEF) du Groupe);
- > Outil Provigis avec la collecte, l'authenticité et la validité des documents légaux des sous-traitants qui doivent être collectés dans le cadre de l'obligation de vigilance;
- > Formation des acheteurs sur les risques fournisseurs : 100 % des acheteurs sont formés.

Dans tous les cas, avant d'entrer en relation avec un nouveau tiers, une analyse KYC (Know Your Counterparty) est réalisée sur ce tiers.

L'analyse KYC est un ensemble d'actions mises en œuvre pour décider par une approche par les risques de :

- > Commencer, poursuivre ou interrompre une relation d'affaires;
- > Acquérir, intégrer ou vendre une activité / entité.

L'analyse KYC nous permet d'évaluer si le tiers est :

- > Apte à satisfaire à ses engagements;
- > Conforme aux lois et règlements;
- > Financièrement stable;
- > Ethiquement fiable et en ligne avec nos principes.

L'analyse KYC est une approche systématique :

- > Pour chaque tiers (mais les diligences associées sont adaptées aux risques);
- > Réalisée avant d'entrer en relation d'affaires ou d'effectuer une fusion-acquisition;
- > Mise à jour régulièrement pour les tiers à haut niveau de risque.

L'ALTERNANCE CHEZ TADAO

**DU CAP AU BAC+5
DANS 6 FILIÈRES MÉTIER**

#ENRICHISSANT #CONFIANCE #VALORISANT #ÉCHANGES #CHANCE #EXPÉRIENCE #BIENVILLANCE #PROFESSIONNEL #PARTAGE #MOTIVANT #COMMUNAUTÉ #OPPORTUNITÉ #ACCOMPAGNER #DÉCOUVERTE #STIMULANT

TADAO
UNE MOBILITÉ D'AVANCE

La transmission des savoirs, des compétences et des savoir-faire est un vecteur d'enrichissement mutuel. Elle constitue un enjeu majeur de la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences.

Pour anticiper les évolutions démographiques, notamment avec les départs programmés à la retraite dans les 5 années à venir, le groupe Transdev se fixe **l'objectif de remplacer un départ en retraite sur deux par l'embauche d'un jeune salarié âgé de moins de 30 ans.**

CET OBJECTIF EST AINSI DÉCLINÉ PAR TAG.

Le taux d'alternant entre 2020 et 2021 est passé de 2,52% à 5,64% avec une **évolution du nombre d'alternants de 126%**

L'effectif jeune de 16 à 29 ans représente **74 collaborateurs** pour la société TAG.

Au cours de l'année 2021, **19 jeunes de 16 à 29 ans ont été embauchés** sous contrat de travail à durée indéterminée, contrat à durée déterminée, contrat de professionnalisation ou contrat d'apprentissage chez TAG.

Pour l'année 2022, TAG a souhaité continuer sur sa lancée avec un total de **28 jeunes embauchés** tout contrat confondu.

A partir de 2023, L'ambition de TAG est d'atteindre un **taux de 5% pour les 3 prochaines années.**

TÉMOIGNAGES



ALEXIS GAMOT, CARROSSIER

« Titulaire d'un BTS Management des Unités Commerciales, j'ai souhaité me réorienter vers le métier de Carrossier Peintre ou TAG m'a proposé au démarrage un contrat d'alternance d'un an pour effectuer mon CAP Réparation des carrosseries puis j'ai voulu continuer sur une seconde année en vu de préparer un CAP Peintre en carrosserie. L'alternance m'a permis de connaître davantage de choses sur le métier en alliant théorie et pratique sachant que le métier évolue en permanence avec les nouvelles technologies. L'intégration chez TAG a été naturelle avec les collègues. J'ai pu bénéficier d'un accompagnement avec l'équipe et mon tuteur.

Je souhaiterais devenir expert dans mon métier, continuer d'apprendre sur le terrain et transmettre mon savoir pourquoi pas en ayant un alternant dans quelques années.

A l'issue de mon alternance TAG m'a proposé un CDI en tant que carrossier peintre où je m'épanouie au quotidien dans mon travail. »



MARTIN STEVEN, CONDUCTEUR AVEC UNE AIDE À L'EMBAUCHE CONTRAT UNIQUE D'INSERTION

« TAG a mis en place avec le département et l'organisme de formation AFTRAL de Dourges une formation Titre professionnel de transport en commun. A l'issue des 3 mois de formation TAG m'a fait rentrer dans son process de recrutement (tests entretiens et audit de conduite) Après validation des différentes étapes j'ai commencé en intérim en juin 2021 avec une intégration de 3 semaines pour découvrir les lignes, apprendre les procédures de l'entreprise. Mon intégration s'est très bien passée, je suis très reconnaissant car c'est ma première expérience en conduite.

En juin 2022 j'ai été embauché en CDI au poste de conducteur receveur. J'ai trouvé ma voie professionnelle et j'espère être dans cette entreprise pendant plusieurs années et évoluer dans ma mission en devenant tuteur »

BIENVENUE !

VOTRE PARCOURS D'INTÉGRATION CHEZ TADAO

AVANT VOTRE ARRIVÉE

- Complétez votre dossier administratif
- Découvrez l'entreprise et l'équipe grâce à l'organigramme et au livret d'accueil
- N'hésitez pas à solliciter le manager ou les RH en cas de questions
- Prenez connaissance de l'actualité de Tadao sur les réseaux sociaux **f in @** **🐦**
- Préparez bien votre premier jour

VOTRE PREMIER JOUR

- Accédez à vos comptes sur les différents outils (mails, logiciels, etc.)
- Découvrez l'environnement de travail
- Rapprochez-vous du service RH en cas de questions

VOTRE PREMIÈRE SEMAINE

- Prenez connaissance des documents partagés par les RH et le manager
- Allez rencontrer les collaborateurs au sein et en dehors de votre service
- Découvrez la fiche « rapport d'étonnement »

VOS PREMIERS MOIS

- Complétez le rapport d'étonnement : faites un retour franc pour apporter un regard neuf à l'équipe ou à l'entreprise
- Soyez proactif pour vous intégrer socialement dans l'entreprise
- Faites un point avec le manager à mi-étape si la période d'essai est validée

PAR LA SUITE

- Continuez à réaliser des feedbacks réguliers auprès de votre manager



Suivez toute l'actu de Transdev Artois Gohelle sur un site entièrement dédié aux collaborateurs : **WEBTAG.TADAO.FR**

Connectez-vous !
prenom.nom / Mot de passe
MobiMe ou session Transdev

#PRENONSDLAVANCE

TADAO

transdev
ARTOIS GOHELLE



EXEMPLE DE PARCOURS CHEZ TAG

CÉDRIC BELPAIRE, 47 ANS

De conducteur receveur à responsable opérationnel unité ouest

Cédric a démarré sa carrière comme conducteur receveur en 1998 à la CTA à Béthune puis a pu acquérir d'autres compétences dans le domaine du transport et du service exploitation en tant que conducteur/ vérificateur dans la cadre de la polycompétence puis en tant que contrôleur d'exploitation en 2008 sur le site d'Hénin Beaumont.

Il a pu occuper différents postes et renforcer ses compétences, notamment en 2021 avec une formation certifiante titre RNCP de « responsable en management d'unité et de projet - Arcadre » au CESI de Lille permettant de développer une posture de manager opérationnel et piloter des projets.

Depuis juin 2022, Cédric est Responsable Opérationnel sur la zone ouest assurant ainsi le relai du Responsable d'Unité Territoriale. Avec l'appui des managers de proximité, il contribue à la continuité de service au quotidien sur le fonctionnement, l'amélioration continue de l'exploitation de l'unité, la qualité de service et la sécurité des biens et des personnes. Il assure aussi le suivi des prestations confiées aux sous-traitants en collaboration avec le responsable opérationnel de la zone Est et challenge ceux-ci sur la qualité de la production délivrée.

Son évolution est due principalement à ses expériences, ses compétences, aux formations suivies et aux personnes qui portent toujours une confiance à son égard.



Notre processus de recrutement se déroule en 4 étapes :



1 Il s'agit de rechercher de façon proactive, qualifier et identifier les meilleurs candidats par tous les moyens pertinents pour pallier la pénurie de certains talents (annonces sur jobboards, pôle emploi, plie, ...)

2 Il s'agit d'un premier filtre qui permet de décider de continuer le processus de recrutement au vu des éléments décelés sur la candidature

3

- > étape 1 : réunion d'information collective
- > étape 2 : tests écrits et tests de personnalité réalisés par les équipes RH certifiés AskE (Assessment Skills Experience) *Nous observons une évolution des attentes des clients, des situations complexes à bord et des innovations techniques. Cela implique des compétences allant au-delà des compétences de base lié au métier de la conduite. Des critères supplémentaires en termes de « soft skills » sont intégrés dans la sélection des candidats.*
- > étape 3 : entretiens avec mise en situation
- > étape 4 : audit de conduite visent à sécuriser nos embauches à la conduite.

4 Tout nouvel embauché bénéficie d'un processus d'intégration et d'accompagnement appelé « **ONBOARDING** ». Autrement dit, ce sont toutes les actions instaurées avant, pendant et après l'arrivée du nouveau collaborateur afin de le mettre à l'aise et le motiver à sa prise de poste.

Il permet au nouveau collaborateur de se familiariser avec son nouvel environnement de travail et de prendre plus rapidement ses marques.

Les objectifs sont multiples :

- Faire adhérer le collaborateur à la culture d'entreprise (valeurs, visions, mode de fonctionnement) et le fidéliser sur le long terme
- Rendre le collaborateur opérationnel plus rapidement, grâce à une bonne prise en main du poste et une bonne intégration dans son équipe.





FOCUS

L'INDEX ÉGALITÉ HOMMES FEMMES DE TAG AFFICHE UN TAUX DE 95/100

QUE MESURE L'INDEX ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE ?

Depuis 2019, toutes les entreprises de plus de 250 salariés doivent calculer et publier leur Index de l'Égalité Professionnelle entre les Femmes et les Hommes (note globale sur 100).

Il se calcule à partir de 4 à 5 indicateurs :

- L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes, sur 40 points
- L'écart de taux d'augmentations individuelles, sur 20 points
- L'écart de taux de promotions, sur 15 points
- Le pourcentage de salariées ayant bénéficié d'une augmentation dans l'année suivant leur retour de congé maternité, sur 15 points
- Le nombre de salariés du sexe sous-représenté parmi les 10 salariés ayant perçu les plus hautes rémunérations, sur 10 points

Ce que nos résultats nous disent sur notre entreprise :

- Transdev Artois Gohelle obtient la très bonne note de 95/100 : nous gagnons 1 point par rapport à l'an dernier. Ce résultat montre que notre entreprise est plutôt équitable quels que soit soient la catégorie socio-professionnelle, la tranche d'âge et le sexe
- L'écart de rémunération entre les femmes et les hommes : nous obtenons une note de 39/40... en faveur des femmes
- Nous obtenons de très bons résultats sur tous les indicateurs, le seul bémol est au niveau du dernier indicateur : 5/10, comme l'an dernier, les femmes sont sous-représentées parmi les salariés les mieux rémunérés

Notre objectif est d'atteindre un taux de féminisation de nos métiers de 30%

Nous sommes un partenaire et un employeur engagé sur les sujets sociétaux : diversité et inclusion et garant de l'expérience collaborateur en corrélation à la qualité de service et à une excellente expérience client.

L'insertion sociale engageante

Par son **ancrage territorial** et en tant qu'employeur majeur sur le bassin d'emploi, Transdev Artois Gohelle (TAG), entreprise éco socio responsable, est déjà **localement impliquée** à travers des partenariats et des actions de promotion de l'emploi et d'insertion.

TAG souhaite continuer à **soutenir les emplois inclusifs** en s'appuyant sur un réseau de professionnels et à travers un processus de recrutement éprouvé.

Cette ambition se traduit par un maintien tout au long de notre contrat de 20 % de public en situation d'insertion et de reconversion.

A titre d'exemple :

- Partenariat avec le conseil départemental du Pas de Calais pour l'insertion et l'emploi
- Partenariat avec l'école de la deuxième chance
- Partenariat avec les PLIEs
- L'accompagnement de l'association « la cravate solidaire »

200 KG DE VÊTEMENTS COLLECTÉS !

DÉFI RÉUSSI !

**SOLIDARITÉ
IMPLICATION
GÉNÉROSITÉ...**

MERCI !

ALLONS PLUS LOIN !
LA CRAVATE SOLIDAIRE VOUS PROPOSE DE PARTICIPER À UNE SESSION DE TRI LE 25 JUILLET MATIN, À LILLE
UN DÉPART GROUPE S'ORGANISE, INSCRIVEZ-VOUS !
(DANS LA LIMITE DE 8 PERSONNES)

INSCRIPTION : TE.AMTAG@TADAO.FR

#PRENONSDELAVANCE

TADAO

Transdev ARTOIS-GOHELLE

« L'association La Cravate Solidaire lutte contre les discriminations liées à l'apparence, en fournissant aux demandeurs d'emploi des tenues qui les aident à réussir leurs entretiens d'embauche. Cette association, soutenue par la Fondation Transdev propose aux entreprises, depuis 2012, d'être partie prenante dans la collecte des vêtements adaptés à la recherche d'emploi. Tadao a relevé le défi en 2021 pour l'antenne des Hauts de France en collectant 200 kg de vêtements, chaussures et accessoires. Une initiative qui a fortement mobilisé le personnel pendant une semaine, avec un record régional à la clé ! »

Dans le cadre du précédent contrat de délégation de service public, TAG s'est engagé à recruter et intégrer une centaine de conducteurs receveurs pour la mise en service du BHNS au 1^{er} janvier 2019.

Parmi les engagements :

- > . 100 % des embauchés sont des habitants résidant exclusivement sur le territoire Artois-Gohelle
- > . 40 % des embauches générées par la mise en place du B.H.N.S réservés à des publics éloignés de l'emploi et issus des QPVs. TAG est allé au-delà de l'exigence d'Artois Mobilité en doublant son objectif.