

DOSSIER DE CANDIDATURE AUX TROPHEES DE L'ECONOMIE RESPONSABLE 2012
RESEAU ALLIANCES

Date : 12/04/2012

IDENTITE DE L'ENTREPRISE

Raison sociale : **TRANSPOLE**

Statut : SA

C.A. : 271 814 930 €

Effectifs : **2489 salariés**

Coordonnées : **BP 51009**
59701 MARCQ EN BAROEUL

Téléphone : 03.20.81.43.43

Site Internet: www.transpole.fr

Date création de l'entreprise :

Secteur d'activité : Transports publics

Rapport RSE : non

Diverses chartes (achats, diversité, environnement, Global Compact) :
Charte Diversité et Charte UITP pour le développement durable

Certifications reconnues (ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, SA 8000, MASE...) :
ISO 9001 et ISO 14001

Bilan carbone : oui

Si oui, préciser le nombre et l'année : 2 Bilans Carbone réalisés en 2008 et 2011

Personne(s) rencontrée(s) :

Hervé LANCO, Directeur Général Transpole - hlanco@transpole.fr

Valérie HODIN, DRH chez Transpole - vhodin@transpole.fr

Thierry DUC, Directeur qualité et développement durable Transpole - tduc@transpole.fr

Olivier BROCHE, Direction de l'Action Commerciale - obroche@transpole.fr

Nicolas GERBER, Responsable Environnement et développement durable -
ngerber@transpole.fr

Olivier DECORNET, Direction de l'action commerciale, responsable nouvelle mobilités
Transpole - odecornet@transpole.fr

Françoise de la CHARLERIE, Directrice du Développement Durable de l'Autopartage et
Covoiturage - fdecharlerie@keolis.com

Partenaires : Citéo, Médiapole, Mobilille

DEMARCHE RSE DE L'ENTREPRISE

I - CONTEXTE

Pour obtenir le renouvellement de la Délégation de Service Public, Transpole, filiale du groupe Keolis, a su dépasser les exigences du cahier des charges de Lille Métropole. Celles-ci s'inscrivent dans le cadre d'une politique ambitieuse de développement d'un service de transports du 21^{ème} siècle. Ainsi, Transpole s'est engagé à intégrer des préoccupations sociales, environnementales et économiques dans ses activités. Les grands domaines d'engagement sont les suivants :

- La mobilité pour tous
- La qualité de vie au travail et le dialogue social
- L'insertion

II – ENJEUX ET OBJECTIFS DE LA RSE DANS L'ENTREPRISE

Les objectifs de la démarche sont les suivants :

- donner du sens aux missions de service public en contribuant au mieux vivre en ville
- fédérer les personnels de l'entreprise autour de la mise en œuvre d'actions concrètes
- améliorer les performances opérationnelles de l'entreprise
- anticiper les éventuelles exigences réglementaires à venir.

III - LES DOMAINES D'ENGAGEMENTS DANS LA RSE

Etat des lieux de la démarche RSE de l'Entreprise à partir du référentiel Bonnes Pratiques RSE de Réseau Alliances selon les 7 questions centrales ISO 26000 (document en PJ)

1) Gouvernance : Manager son organisation avec transparence
<p style="text-align: center;">11.01 Intégrer la RSE dans la stratégie de l'entreprise</p> <p>Le Directeur Qualité et Développement Durable est au sein du CODIR qui comprend 10 personnes.</p>
<p style="text-align: center;">11.02 Privilégier le maintien et/ou le développement de l'emploi local</p> <p>Création de plus de 600 emplois en lien avec les augmentations de l'offre bus depuis 2007. 90% des ces personnes habitent dans la communauté urbaine de Lille.</p>
<p style="text-align: center;">11.06 Favoriser le financement des TPE et PME</p> <p>Participation au capital de Lilas Autopartage, solution alternative à la voiture personnelle, en décembre 2011 à hauteur de 8,5%,</p>
<p style="text-align: center;">14.01 Coopérer avec ses parties prenantes</p> <ul style="list-style-type: none"> - Création en 2011 de Comités de Ligne pour le réseau bus et de Comités d'Usagers du V'Lille afin de recueillir le sentiment des voyageurs après le lancement des différentes offres. - Création d'un panel d'internautes en 2009. Il se compose aujourd'hui de 4 000 usagers du réseau de transport en commun. La fréquence moyenne des sondages est d'une enquête tous les 3 mois. - Dialogue social approfondi via un agenda annuel structuré. +/- 80 réunions par an. (cf Domaine 3 : Relations/ conditions de travail : Valoriser l'Homme) - Enquête avec le CSA/ échelle analogique du stress - Tenue d'un Comité d'Informations et d'Echanges mensuel. <p>Public : cadres et chefs de service, soit une cinquantaine de personnes Objectif : informer et échanger autour des projets d'entreprise</p>

2) Droits de l'Homme : Respecter les droits essentiels de la personne

22.01 Mettre en place une politique de la diversité au sein de l'entreprise

- Mise en place d'un processus de recrutement basé sur la transparence et accessible à tous les salariés
- Sélection basée sur des tests d'aptitude et non sur le CV pour certains métiers, notamment les conducteurs de bus (plus de 50% des recrutements)
- Organisation de forums d'information spécifiques pour des personnes potentiellement exclues (handicap, seniors, femmes...). En moyenne, 3 forums par an.
- Recruteurs et encadrants suivent des formations pour mieux appréhender la diversité en entreprise.

22.03 Favoriser l'égalité des chances femmes hommes (métier, salaire, poste à responsabilité.....)

- Accord égalité homme/femme signé le 30 Décembre 2011

22.05 Favoriser l'emploi des seniors

- Politique de recrutement de seniors pour les conducteurs de bus. Depuis le lancement du plan d'action pour l'emploi des seniors en décembre 2009, 64 personnes de plus de 50 ans ont été embauchées.
- Adaptation des roulements de travail pour les conducteurs de bus seniors

22.06 Favoriser l'insertion des personnes issues des zones sensibles

- Mise en place en 2009 de stage de pré-qualification pour entraîner les personnes en difficulté à passer le processus de recrutement pour le métier de conducteur de bus. 1 session de 15 personnes est organisée chaque année. Les personnes qui ont suivi le stage voient leur taux de réussite d'embauche multiplié par 7. Une vingtaine de personnes ont intégré Transpole dans le cadre de ce dispositif.
- Recrutement de personnes issues des associations Citéo et Médiapole. Une fois par an, Transpole organise une réunion d'information pour les personnes de Citéo et Médiapole (Groupe Vitamine T). Chaque année, entre 8 à 10 personnes sont embauchées à Transpole. (voir Domaine 7 Engagement sociétal : allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté 7/71.01)
- 2011 : Choix d'une entreprise d'insertion, Mobilille (Groupe Vitamine T), pour des missions liées au service V'Lille (maintenance vélos, régulation flotte et entretien des stations) : 20 postes en insertion créés.

3) Relations/conditions de travail : Valoriser l'Homme

33-03 Favoriser le bien-être au travail

- Mise en œuvre d'une démarche qualité de vie de travail en 2011 :
- création de référents de proximité chargés d'animer des groupes de travail identifiant les sources de stress liées à chacun des métiers de l'entreprise
 - réalisation d'une enquête à destination de tous les salariés en collaboration avec l'institut CSA
 - évaluation sur une échelle analogique du niveau de stress lors des visites médicales des salariés
 - mise en œuvre d'actions concrètes issues des groupes de travail

4) Environnement : Préserver la Planète

46.03 Promouvoir la mobilité durable auprès des clients et consommateurs

- Impulser des nouvelles façons de se déplacer du particulier à l'entreprise (V'Lille, covoiturage) pour toute la métropole lilloise.
- Favoriser toutes les mobilités par le biais d'une billettique commune courant 2012 : voiture avec l'autopartage, le covoiturage et les parcs relais, train, tram, bus, métro, vélo (VLS/VLD/stationnement)
- Développer un Plan de Déplacements Intra entreprise au sein de Transpole visant à promouvoir les mobilités alternatives à la voiture (mise en place d'une plateforme de covoiturage, installation de garage à vélos, mise à disposition de vélos de service...)

44.03 Gérer durablement l'eau

- Lavage du matériel roulant (métros, tramways et bus) en utilisant de l'eau recyclée et/ou de l'eau de pluie. Grâce aux dispositifs de recyclage et de récupération d'eau de pluie, 40 litres d'eau issus du réseau suffisent désormais pour laver un bus contre 400 litres précédemment.
- Installation de télécompteurs sur les compteurs d'eau permettant de suivre les consommations d'eau en temps réel. Diminution de 40% des consommations d'eau depuis 2007.

5) Bonnes Pratiques d'affaires : Etre acteur loyal et responsable sur les marchés

51.03 Privilégier l'approvisionnement de proximité

Choix d'entreprises régionales pour certains projets majeurs :

- exemple : La Calaisienne pour la nouvelle tenue des personnes en contact avec la clientèle pour septembre 2012

6) Clients et Consommateurs : Respecter leurs intérêts

61-02 Rendre accessible l'offre à une clientèle potentiellement exclue (handicap, isolement)

Développement depuis janvier 2012 de Plans de Déplacement Insertion. Des référents Transports sont formés par des agents Transpole dans des structures d'accompagnement de type CCAS, Pôle Emploi... afin d'expliquer l'utilisation du réseau aux personnes en insertion. Des exercices de mobilité sont organisés pour prolonger les sessions de sensibilisation. Des tarifs adaptés sont également proposés à ces personnes.

7) Engagement sociétal : Allier les intérêts de l'entreprise et ceux de la Communauté

71.01 Dynamiser un bassin d'emploi (proximité, insertion, prévention de la violence...)

Développement en 1998 d'un partenariat avec les associations Citéo et Médiapole (Groupe Vitamine T) dans le but d'améliorer l'ambiance sur le réseau.

1 300 emplois ont été créés grâce au partenariat avec Citéo depuis 1998 :

- 70% des personnes avaient moins de 30 ans,
- 95% des personnes étaient demandeuses d'emploi ou en situation précaire,
- 95% résident sur le territoire de la communauté urbaine

Pour Médiapole, structure d'insertion, le partenariat avec Transpole a permis l'embauche de 388 personnes tenues à l'écart du monde du travail (chômeurs de longue durée, bénéficiaires de minimas sociaux, personnes sans ressources, jeunes sans expérience, etc.).

71.03 Créer des liens de proximité par des actions solidaires, locales...

Création d'actions solidaires en partenariat avec l'association Abej, dans le but d'aider les personnes en errance présentes dans les stations de métro à retrouver une vie active.

-1053 prises de contact réalisées par les éducateurs de l'Abej durant la phase test d'octobre 2010 à mai 2011

-19 SDF accompagnés de manière personnalisée et en réinsertion depuis le lancement du dispositif

72.01 : Sensibiliser les jeunes à la RSE

Création d'un jeu pédagogique « Bouge pour ta Planète » à destination des classes de CE1/CE2 pour les sensibiliser au réchauffement climatique et à l'intérêt des transports en commun dans la lutte contre l'effet de serre.

11 agents Transpole ont été spécialement formés à l'animation du jeu en 2012. Un test va être réalisé sur 10 écoles en 2012 avant le déploiement de l'outil en 2013.

72.02 : Créer des liens avec les jeunes et les scolaires

- Mise en place de prévention en milieu scolaire afin d'expliquer les modalités d'utilisation du réseau de transports en commun. Ce dispositif s'adresse aux élèves des classes de CM2 au lycée. 132 agents Transpole sont spécialement formés à intervenir en milieu scolaire. 15 000 enfants sont rencontrés chaque année.

- Création en 1996 d'un réseau de Correspondants Réseau Educatif, CRE. Ce dispositif confié à Citéo, en 1999, se compose aujourd'hui de 22 médiateurs travaillant dans des établissements scolaires, collèges ou lycées avec un référent par établissement. Leurs missions concernent la prévention des violences et comportements déviants ainsi que la prévention des décrochages par la découverte de l'environnement et du monde professionnel. Les CRE réalisent des projets culturels, artistiques ou sportifs avec des messages forts de citoyenneté afin d'enrichir la vie scolaire et de créer des liens (professeurs et élèves, seniors et jeunes, institutions et jeunes...). Ce dispositif contribue à l'apaisement des tensions autour des établissements, dans la commune mais également dans les transports en commun.

IV – INVESTISSEMENTS ET MOYENS MIS EN ŒUVRE POUR DEPLOYER CETTE DEMARCHE

En plus de nos engagements contractuels :

Humains :

En 2012 :

- 7 Equivalent Temps Plein (ETP), soit 380 k€ (2 ETP pour l'animation de la démarche environnement,
- 3,5 ETP pour le dispositif de prévention scolaire,
- 0,5 ETP pour la démarche qualité de vie au travail
- 1 ETP pour la coordination de la démarche RSE

Matériels :

En 2012 : investissement de 60 k€ dans du matériel de protection de l'environnement (test du tri des déchets dans des stations du métro, dispositifs d'isolation des bâtiments, robinets à économie d'eau, éclairages intelligents) + 340 k€ pour un test de bus hybride.

Financiers :

En 2012 :

- 107 k€ pour la démarche environnement,
- 67 k€ pour le programme de prévention en milieu scolaire,
- 35 k€ pour le dispositif d'accompagnement des personnes en errance,
- 31k€ pour l'enquête sur la qualité de vie au travail,
- 86 k€ de soutien à des projets citoyens concourant à la RSE,
- 10 k€ pour la mise en œuvre de Plan de Déplacements Insertion.

V- FACTEURS CLES DU SUCCES

Synergie et volontarisme des différents partenaires impliqués dans les initiatives menées.

Engagement et vision de la direction.

Implication des équipes en interne de Transpole dans la mise en œuvre des objectifs stratégiques de l'entreprise.

Budgets dédiés pour la réalisation de projets pilote.

Besoins importants en embauche dans le cadre du développement des activités de Transpole.

VI- CONTRIBUTION DE LA RSE A LA PERFORMANCE ECONOMIQUE DE L'ENTREPRISE

o Indicateurs de performance économique

Nature	Montant
Chiffre d'affaires HT 2011	271 814 000
Chiffre d'affaires HT 2010	243 552 000
Chiffre d'affaires HT 2009	237 552 000
Gains réalisés grâce à la RSE (financiers ou non financiers) :	
<p>Le volontarisme de Transpole :</p> <ul style="list-style-type: none"> - à travailler avec des partenaires favorisant l'insertion professionnelle (humanisation du réseau, maintenance des V'Lille...) - à favoriser l'accès à la mobilité des personnes en difficulté sociale en partenariat avec les structures sociales (plan déplacement insertion) - à promouvoir toutes les mobilités en intégrant la voiture avec le covoiturage, l'autopartage et les parkings relais, et le train <p>a explicitement contribué au renouvellement du contrat de délégation de service public de Lille Métropole.</p> <p>Meilleure image auprès des différents partenaires acteurs de la politique de la ville.</p> <p>Motivation des personnels par une démarche porteuse de sens.</p> <p>Economies d'eau</p> <p>Economies de chauffage entre 2010 et 2011 à climatologie équivalente</p>	<p>97 k€ sur la période 2007-2012</p> <p>22 k€ en 2011</p>

VII - BENEFICES SOCIAUX, ENVIRONNEMENTAUX ET/OU DE GOUVERNANCE

o Principaux bénéfices pour les parties prenantes concernées par la démarche

<i>Partie prenante</i>	<i>Description synthétique du bénéfice obtenu</i>	<i>Résultats</i>
Actionnaires	Réalisation d'initiatives pilote permettant d'être dupliquées dans d'autres filiales du groupe ou mises en avant dans le cadre de réponse à appel d'offre	Développement d'une expertise reconnue Aide au gain de nouveaux marchés
Salariés	Recrutement de personnel aux profils divers Embauche et maintien dans l'emploi des seniors Prise en compte de la qualité de vie au travail	Accès à l'emploi de personnes pouvant faire l'objet de discrimination 17.5 % de femmes dans l'entreprise, en progression chaque année Maintien dans l'emploi des salariés seniors en tenant compte de leurs spécificités avec un taux de 99% à 2011. Mise en place de 8 groupes de travail animés par un référent de proximité
Fournisseurs	Fournisseurs locaux privilégiés	Fournitures des nouveaux uniformes
Clients	Développement d'une offre de transport accessible à tous	Augmentation de trafic de 50% en 10 ans
Environnement	Développement d'un service de transports moins polluants et moins émetteurs de gaz à effet de serre que la voiture particulière Baisse des consommations d'eau et d'énergie	1km sur le réseau Transpole émet 4 fois moins de CO2 que la voiture particulière Diminution de 40% des consommations d'eau en 3 ans
Cité	Accès à la mobilité pour les personnes en insertion Création d'emplois dans le cadre d'un dispositif d'insertion Sensibilisation des enfants et jeunes à une mobilité citoyenne	Création de Plan de Déplacements Insertion Près de 500 emplois d'insertion engendrés par l'activité de Transpole 15000 enfants et jeunes rencontrés chaque année

VIII – AUTRES INDICATEURS DE PERFORMANCE

→ RESSOURCES HUMAINES

o REPARTITION FEMME / HOMME*

	Femmes			Hommes			Total		
	2009	2010	2011	2009	2010	2011	2009	2010	2011
Effectif salarié au 31 décembre	384	401	433	1936	2009	2056	2320	2410	2489
Dont CDI	365	388	408	1909	1984	2040	2274	2312	2448
Dont CDD	19	13	25	27	25	16	46	38	41
Dont intérimaires	Non disponible								
Dont contrats en alternance	Non disponible								
Direction	2	2	2	9	9	9	11	11	11
Cadre	26	25	28	86	86	90	112	111	118

* Bilan social obligatoire pour les entreprises > 300 salariés

Accord ou plan d'action égalité Hommes/ Femmes obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

o EMPLOI DE TRAVAILLEURS HANDICAPES

	2009	2010	2011
Taux d'emploi des handicapés*, y compris intérim et ateliers protégés	89 pers / 3,8%	104 pers / 4,3%	93 pers / 3,8%
Montant de la contribution versée à l'AGEFIPH	56 138	63 314	54 203

* Taux légal pour entreprises > 20 salariés : 6% de l'effectif total

o EMPLOI DES JEUNES ET DES SENIORS

	2009	2010	2011
Moyenne d'âge des collaborateurs	42	42,5	42,8
Effectif des CDI de moins de 25 ans	10	20	36
Effectif des CDI de plus de 50 ans*	774	757	718

* Plan sur l'emploi des seniors obligatoire pour les entreprises > 50 salariés

Le taux d'emploi élevé des seniors s'explique par le plan de maintien dans l'emploi des seniors et une politique volontariste pour l'embauche des personnes âgées de plus de 50 ans.

o FIDELISATION - TURN OVER – SANTE SECURITE

	2009	2010	2011
Turn Over*	4,85	4,83	4,13
Taux de fréquence des accidents du travail	40,9%	44,6%	En cours de calcul
Taux de gravité des accidents du travail	3,21%	3,14 %	En cours de calcul
Taux d'absentéisme maladie	6,39%	6,96%	7,47%

* Tenant compte uniquement des arrivées et des départs en CDI

o **FORMATION - DEVELOPPEMENT DES COMPETENCES - PROMOTION**

	2009	2010	2011
% de la masse salariale consacré au plan de formation (indépendamment de l'alternance et du DIF)*	3,81%	3,71%	En cours de calcul
% de salariés ayant bénéficié d'une formation dans l'année	64%	65,2%	59,5%
% de salariés ayant bénéficié d'une promotion (changement de coefficient ou de catégorie)	7,2%	3,1%	

* taux légal < 10 salariés : 0.40 % de la masse salariale

* taux légal > 10 salariés : 0.90 % de la masse salariale

o **PARTICIPATION ET INTERESSEMENT**

	Oui	Non
Proposez-vous une participation * à vos salariés ?	X	
Proposez-vous des intéressements à vos salariés ? (prime, 13 ^{ème} mois, ..) ?		X
Proposez-vous un Plan d'Epargne d'Entreprise à vos salariés ?	X	

* Obligation légale pour les entreprises > 50 salariés

o **REPRESENTATION DU PERSONNEL**

	Oui	Non
Avez-vous :		
- des délégués syndicaux ?*	X	
- des délégués du personnel ?**	X	
- un Comité d'Entreprise ?	X	
- un Comité d'Hygiène, de Sécurité et des Conditions de Travail (CHSCT) ?	X	

* obligatoire pour entreprise > 50 salariés

**obligatoire pour entreprise > 11 salariés

→ ENVIRONNEMENT

○ GESTION DES DECHETS

	Nature des déchets	Mesure ? Oui/non	2009		2010		2011	
			Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé	Nb total de tonnes	% recyclé ou valorisé
Process de production	Déchets non dangereux (vrac, papier, carton, verre, bois, ferraille)	Oui	247,61	100% recyclage ou valorisation énergétique	178,62	100% recyclage ou valorisation énergétique	325,62	100% recyclage ou valorisation énergétique
	Déchets dangereux (vrac, aérosols, batteries, huiles usagées, ...)	Oui	113,78	100% recyclage ou valorisation énergétique	155,53	100% recyclage ou valorisation énergétique	95,99	100% recyclage ou valorisation énergétique

o RESSOURCES NATURELLES

			Evolution					
			2009		2010		2011	
	Oui / Non	Mesures Oui/Non	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant	Valeur absolue	A CA constant
Consommation d'eau								
Eau potable	Oui	Oui	15 316		8 681		10 811	
Eau pluie	Oui	Non						
Consommation d'énergie : Consommation des batiments								
Electricité	Oui	Oui	4 890 210 kw		5 018 123 kw		4 491 693 kw	
Gaz	Oui	Oui	510 382 m3		617 836 m3		415 691 m3	
Energies renouvelables	Oui	Non						
Emissions de Gaz à Effet de Serre		Oui	Non calculé		56 900		Non calculé	
Principales matières premières consommées, précisez lesquelles :								
Electricité (traction métro + tramway en kWh)		Oui	80 592 858		85 109 579		79 225 376	
Gazole (conso bus en litres)		Oui	534 576		466 140		368 720	
Gecam (conso bus en litres)		Oui	918 395		498 033		194 384	
GNV (conso bus en litres)		Oui	103 017 470		112 090 288		128 008 788	

Propos recueillis auprès de
Hervé LANCO, Directeur Général Transpole
Valérie HODIN, DRH
Thierry DUC, Directeur Qualité et Développement Durable
Olivier BROCHE, Direction de l'Action commerciale
Nicolas GERBER, Responsable Environnement et Développement Durable
Olivier DECORNET, Direction de l'action commerciale, responsable nouvelles mobilités

Par **Pierre-Henri LENGAIGNE**, Conseiller Rédacteur
Julia FAVART, étudiante HEI
 Accompagnés de **Marie-Madeleine CARPENTIER**,
 Responsable Pôle Bonnes Pratiques