

Rapport RSE

Déclaration de performance extra-financière
au 31 décembre 2019



Sommaire

ÉDITO	04
Qui nous sommes	06
RATP Dev dans le monde	07
Chiffres-clés	08
Notre mission	10
Tendances	12

Déclaration de performance extra-financière

NOS ENJEUX RSE	17
NOS ENGAGEMENTS	19
Sécurité avant tout	20
Mobilité durable	22
Mobilité innovante	24
Mobilité pour tous	26
Acteur solidaire	28
L'excellence en partage	30
DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE	32
NOTRE MÉTHODOLOGIE	34



Édito

LAURENCE BATLLE

Présidente du Directoire de RATP Dev



En tant qu'opérateur de transport public, la responsabilité sociale et environnementale est véritablement au cœur de notre activité : l'ambition première de RATP Dev est de contribuer à promouvoir des villes durables et inclusives. Les réseaux de transports publics, créateurs de mobilité et de lien entre les communautés, sont la colonne vertébrale de l'environnement urbain. Notre mission est de les rendre sûrs, efficaces, fiables et accessibles à tous.

Face aux challenges de l'urbanisation croissante de la société et du changement climatique, nous avons un rôle clé à jouer dans la promotion et le développement de la mobilité durable. En concevant des solutions innovantes et pertinentes, adaptées aux besoins des usagers, nous favorisons le choix du transport en commun, alternative responsable à l'utilisation des véhicules personnels motorisés. Nous accompagnons également nos clients dans leur transition vers des énergies plus propres, en privilégiant l'intégration dans nos flottes de bus de véhicules hybrides ou zéro émission (GNV, électrique).

De nombreuses villes, dans le monde, nous accordent leur confiance, reconnaissant notre capacité à construire et à faire vivre des réseaux de transports dynamiques, au service du rayonnement des territoires. Cet engagement territorial est intrinsèque à notre identité. Nous travaillons main dans la main avec les acteurs locaux pour bâtir les solutions de mobilité et des projets de transport adéquats dans le long terme. Nous nous attachons aussi, partout où nous opérons, à créer de la valeur pour les territoires, que ce soit en favorisant la montée en compétences de nos équipes locales, ou en nouant des partenariats pour promouvoir l'entrepreneuriat ou l'innovation, par exemple.

La confiance que nous inspirons à nos collaborateurs, nos actionnaires, nos clients, nos fournisseurs est un pilier de notre culture d'entreprise. Exemple par ses expertises et son rayonnement, notre groupe doit également l'être par son comportement. La responsabilité d'entreprise et l'éthique sont ainsi des éléments essentiels de nos pratiques managériales. Cette exigence est un puissant moteur et un marqueur différenciant de notre développement.



Qui nous sommes

RATP Dev, opérateur de transport, s'appuie sur les savoir-faire forgés depuis près de 120 ans sur le réseau de transport intermodal de Paris pour accompagner ses clients dans leurs projets de mobilité.

Ces origines dont nous sommes fiers nourrissent, chez tous nos collaborateurs, une double culture, celle de l'excellence opérationnelle et du respect des territoires.

DÉPLOYER DES SOLUTIONS SUR MESURE

Co-construire ex nihilo des réseaux de transport fiables et accessibles, restructurer des opérations existantes en fonction des ressources disponibles, les maintenir dans la durée, concevoir des solutions innovantes, développer l'intermodalité... quel que soit le contexte, notre agilité et notre ingéniosité nous permettent de mener à bien tous types de projets de mobilité.

Plus qu'une mission, c'est notre engagement : améliorer la qualité de vie et l'expérience des voyageurs en leur apportant toujours plus de sécurité, de confort et des solutions personnalisées.

CONSTRUIRE LA VILLE DE DEMAIN

Parce que chaque ville est unique, nous proposons des offres sur mesure, qui s'adaptent aux besoins des voyageurs et aux attentes de chacune des autorités organisatrices avec lesquelles nous collaborons. Notre expertise sur tous les modes de transport permet d'offrir la solution la plus adaptée à chaque ville. Études, conception, travaux, contrôle, mise en service, maintien opérationnel, exploitation, billetterie... nous accompagnons nos partenaires dans la durée, grâce à des évolutions conçues pour eux et avec eux.

ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES TERRITOIRES

Développer des transports en commun permet de dynamiser les territoires et favoriser leur croissance. C'est le rôle de nos 106 opérations à travers le monde.

Nous transférons des compétences, contribuons à un développement pérenne, en harmonie avec le tissu local. Les villes et territoires, mieux desservis, entrent alors dans un cercle vertueux : transports publics, entreprises et créations d'emploi. Nous recrutons, formons et accompagnons 20 000 collaborateurs à travers le monde.

S'ENGAGER POUR UNE EXPÉRIENCE D'EXCELLENCE

L'humain est au cœur de notre engagement, à travers les opportunités offertes à nos collaborateurs et les solutions apportées aux clients et voyageurs qui nous font confiance. Pour que chacun puisse se déplacer facilement et profiter, en toute liberté, d'une ville plus agréable à vivre.

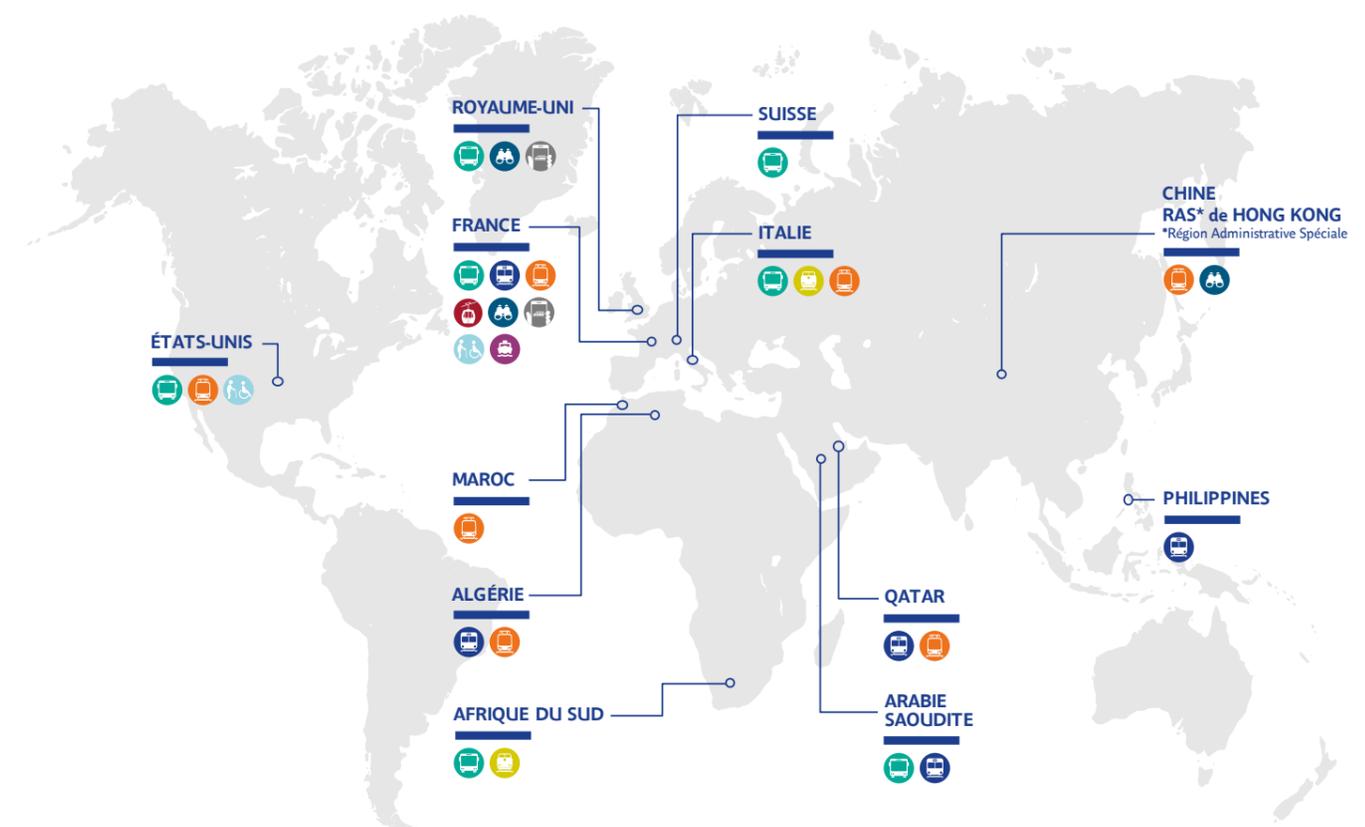
Plus de bien-être, de sérénité, de sécurité : c'est un autre de nos engagements.

RATP Dev dans le monde



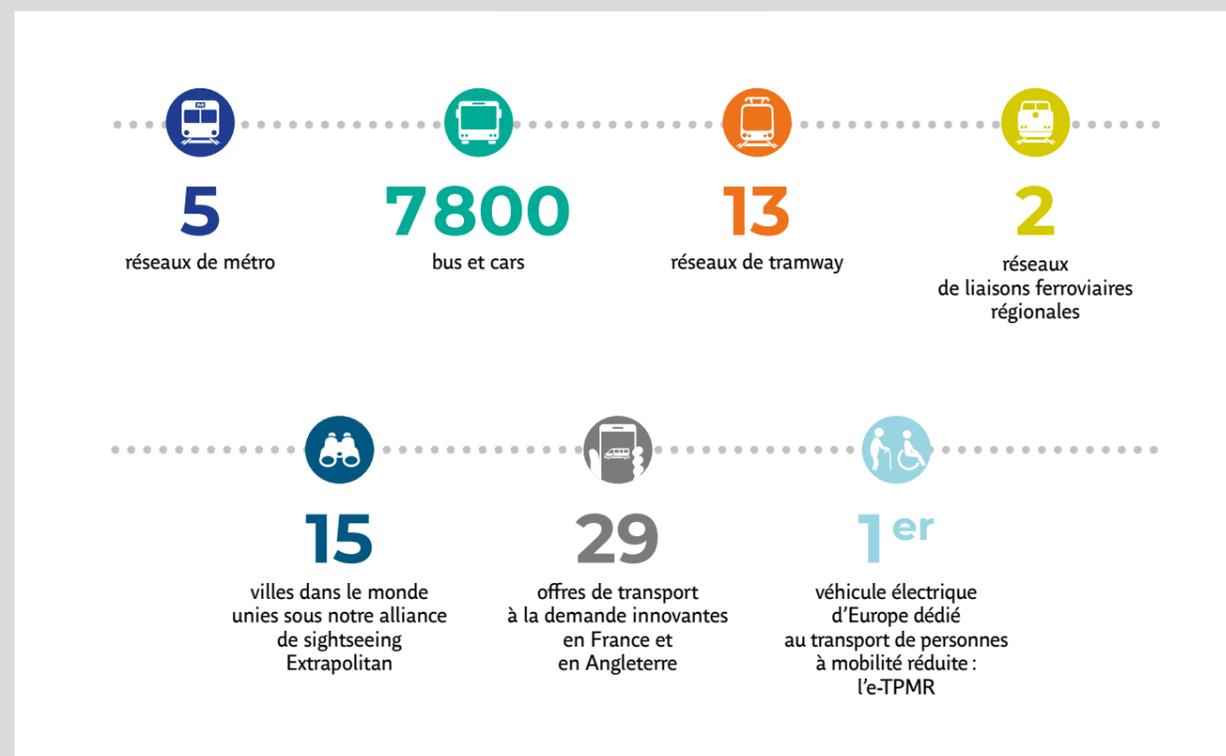
Amérique, Europe, Afrique, Moyen-Orient, Asie, RATP Dev est présent dans 12 pays* à travers 106 filiales et 20000 personnes qui opèrent et maintiennent des réseaux de transport performants, innovants et sûrs.

* Et dans 8 pays supplémentaires à travers des franchises



Chiffres-clés

<p>Une présence dans</p> <p>12 PAYS</p>		<p>470 VILLES</p> <p>nous font confiance</p>
<p>1,5 MILLIARD</p> <p>DE VOYAGES</p> <p>sur nos réseaux chaque année</p>		<p>20 000</p> <p>COLLABORATEURS</p>
<p>106</p> <p>FILIALES d'exploitation</p> <p>dans le monde</p>		<p>1,3+</p> <p>MILLIARDS D'EUROS</p> <p>de revenus générés en 2019</p>



Notre mission : VOUS TRANSPORTER, VOUS ACCOMPAGNER, NOUS RAPPROCHER.

NOS RESSOURCES :

HUMAINES

20 000 COLLABORATEURS

FINANCIÈRES

1,3+ MILLIARDS D'EUROS
de revenus générés en 2019

INDUSTRIELLES

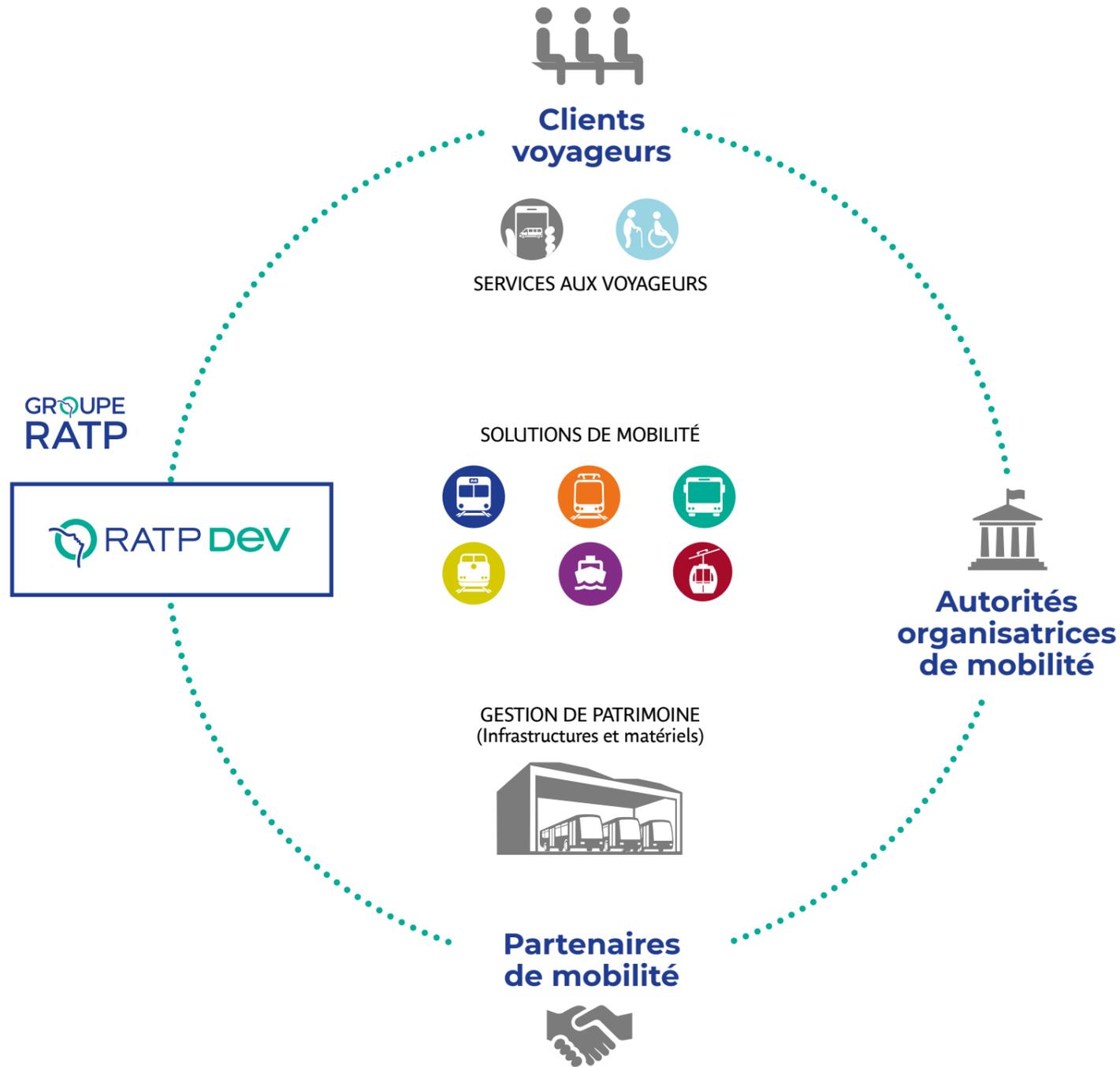
106 OPÉRATIONS
dans le monde

INTELLECTUELLES

19 HEURES
de formation par an et par collaborateur

ÉNERGÉTIQUES

826 GWh
d'énergie consommée



NOTRE CRÉATION DE VALEUR POUR DES TERRITOIRES DURABLES

POUR LES FEMMES ET LES HOMMES

1,5 MILLIARDS DE VOYAGES
sur nos réseaux chaque année

21 PROJETS
financés par la Fondation Groupe RATP

POUR L'ENVIRONNEMENT

2 NOUVEAUX SITES
certifiés ISO 14001 dans l'année

0,194 ÉMISSIONS DE GES
(en T eq CO₂ / 100 Km)

POUR LES TERRITOIRES

470 VILLES
nous font confiance

Présence dans **12** PAYS

NOS PRIORITÉS STRATÉGIQUES

DÉPLOYER
DES SOLUTIONS
SUR MESURE

ACCOMPAGNER
LE DÉVELOPPEMENT
DE VOTRE TERRITOIRE

CONSTRUIRE
ENSEMBLE
LA VILLE DE
DEMAIN

S'ENGAGER
POUR UNE
EXPÉRIENCE
D'EXCELLENCE

Tendances

Nous sommes bien plus qu'un opérateur de transport en commun. Nous offrons des solutions et services multimodaux, sûrs et durables, qui répondent aux besoins des usagers et améliorent la qualité de vie de tous. À cet effet, nous développons, soutenons et investissons dans l'innovation pour optimiser la performance opérationnelle de nos réseaux et nos services clients. Nous souhaitons raccourcir les distances, rapprocher les gens, encourager une meilleure qualité de vie pour les citoyens et pour les touristes. Et nous contribuons à la croissance des économies locales en nous positionnant comme un acteur clé et de confiance dans nos territoires d'implantation.

Aujourd'hui, notre évolution est marquée par des tendances fortes qui influent sur l'ensemble de la société et de l'économie en général mais impactent particulièrement le secteur de la mobilité : urbanisation croissante de la population mondiale et multiplication des mégapoles, prise de conscience et intégration des enjeux liés au changement climatique et à la préservation de l'environnement, évolution des usages et des attentes des consommateurs, apparition de nouveaux acteurs et de nouvelles formes de concurrence en matière de mobilité (constructeurs automobiles ou acteurs de l'économie digitale)...

URBANISATION & ESSOR DES MÉGACITÉS

Part urbaine
de la population
mondiale

50 %

en 2015, **70 %** en 2050

Les 500 plus grandes
villes du monde

contribueront, d'ici 2025, à

+ de 75 %

de la croissance du PIB mondial

Mégacités

+ de 100

villes de plus de 5M d'habitants
(15 % de la population mondiale)
en 2030

NOUVELLES ATTENTES CLIENT & NOUVEAUX USAGES

Émergence de l'économie
du partage

35 %

des voyages se feront
dans un véhicule partagé, en 2030

Smart cities

2 200 Mds €

Marché mondial de la Smart City
en 2025

PRISE DE CONSCIENCE ENVIRONNEMENTALE

Coût de la pollution

1,5 %

du PIB français

Coût de la congestion

2 à 4 %

du PIB d'une agglomération
(McKinsey 2017)

Engagement

COP 21

France neutre en carbone,
en 2050

CONCURRENCE RECOMPOSÉE

Les frontières s'effacent avec les constructeurs et les « géants du web »
(Google, Apple, Facebook, Amazon et Microsoft)

15 %

des réservations de mobilités se font via un agrégateur (Maps...)

Déclaration de performance extra-financière

NOS ENJEUX RSE	17
NOS ENGAGEMENTS	19
Sécurité avant tout	20
Mobilité durable	22
Mobilité innovante	24
Mobilité pour tous	26
Acteur solidaire	28
L'excellence en partage	30
DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE	32
NOTRE MÉTHODOLOGIE	34

RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE

exercice clos le 31 décembre 2019

RATP Dev S.A.

Siège social : 54 Quai de la Rapée
75012 Paris • France

À l'assemblée générale,

En notre qualité de commissaire aux comptes de votre société (ci-après « entité ») désigné organisme tiers indépendant (OTI), accrédité par le COFRAC sous le numéro 3-1049¹, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2019 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion du Groupe RATP Dev en application des dispositions des articles L. 225-102-1, R. 225-105 et R. 225-105-1 du code de commerce.

Responsabilité de l'entité

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

La Déclaration a été établie en appliquant les procédures de l'entité (ci-après le « Référentiel »), dont les éléments significatifs sont présentés dans la Déclaration et disponibles sur demande au siège de l'entité.

Indépendance et contrôle qualité

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

Responsabilité du commissaire aux comptes désigné OTI

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

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

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

Nature et étendue des travaux

Nos travaux décrits ci-après ont été effectués conformément aux dispositions des articles A. 225-1 et suivants du code de commerce, à la doctrine professionnelle de la Compagnie nationale des commissaires aux comptes relative à cette intervention, et à la norme internationale ISAE 3000² :

- Nous avons pris connaissance de l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation et de l'exposé des principaux risques ;
- Nous avons apprécié le caractère approprié du Référentiel au regard de sa pertinence, son exhaustivité, sa fiabilité, sa neutralité et son caractère compréhensible, en prenant en considération, le cas échéant, les bonnes pratiques du secteur ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre chaque catégorie d'information prévue au III de l'article L. 225-102-1 en matière sociale et environnementale ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente les informations prévues au II de l'article R. 225-105 lorsqu'elles sont pertinentes au regard des principaux risques et comprend, le cas échéant, une explication des raisons justifiant l'absence des informations requises par le 2° alinéa du III de l'article L. 225-102-1 ;
- Nous avons vérifié que la Déclaration présente le modèle d'affaires et une description des principaux risques liés à l'activité de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation, y compris, lorsque cela s'avère pertinent et proportionné, les risques créés par ses relations d'affaires, ses produits ou ses services, ainsi que les politiques, les actions et les résultats, incluant des indicateurs clés de performance afférents aux principaux risques ;

- Nous avons consulté les sources documentaires et mené des entretiens pour :

- apprécier le processus de sélection et de validation des principaux risques ainsi que la cohérence des résultats, incluant les indicateurs clés de performance retenus, au regard des principaux risques et politiques présentés ;
- corroborer les informations qualitatives (actions et résultats) que nous avons considérées les plus importantes présentées en Annexe. Pour certains risques (Intégrité physique des personnes, Innovation sociétale, Qualité de service et accessibilité et Prise en compte de la RSE dans les achats), nos travaux ont été réalisés au niveau de l'entité consolidante, pour les autres risques, des travaux ont été menés au niveau de l'entité consolidante et dans une sélection d'entités³.

- Nous avons vérifié que la Déclaration couvre le périmètre consolidé, à savoir l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation conformément à l'article L. 233-16 avec les limites précisées dans la Déclaration ;

- Nous avons pris connaissance des procédures de contrôle interne et de gestion des risques mises en place par l'entité et avons apprécié le processus de collecte visant à l'exhaustivité et à la sincérité des Informations ;

- Pour les indicateurs clés de performance et les autres résultats quantitatifs que nous avons considérés les plus importants présentés en Annexe, nous avons mis en œuvre :

- des procédures analytiques consistant à vérifier la correcte consolidation des données collectées ainsi que la cohérence de leurs évolutions ;

- des tests de détail sur la base de sondages, consistant à vérifier la correcte application des définitions et procédures et à rapprocher les données des pièces justificatives. Ces travaux ont été menés auprès d'une sélection d'entités contributrices³ et couvrent entre 24 % et 100 % des données consolidées sélectionnées pour ces tests ;

- Nous avons apprécié la cohérence d'ensemble de la Déclaration par rapport à notre connaissance de l'ensemble des entités incluses dans le périmètre de consolidation.

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

Moyens et ressources

Nos travaux ont mobilisé les compétences de six personnes et se sont déroulés entre novembre 2019 et mars 2020 sur une durée totale d'intervention de six semaines.

Nous avons fait appel, pour nous assister dans la réalisation de nos travaux, à nos spécialistes en matière de développement durable et de responsabilité sociétale. Nous avons mené une douzaine d'entretiens avec les personnes responsables de la préparation de la Déclaration.

Conclusion

Au cours de nos travaux, nous avons constaté des anomalies significatives sur les indicateurs « Consommation d'eau » et « Quantité totale de déchets dangereux » liées à une fiabilité insuffisante des procédures de collecte et de contrôle au sein d'une des filiales du Groupe.

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

Commentaire

Sans remettre en cause la conclusion exprimée ci-dessus et conformément aux dispositions de l'article A. 225-3 du code de commerce, nous formulons le commentaire suivant :

- Les politiques et résultats associés au risque «Prise en compte de la RSE dans les achats» présentés dans la Déclaration seront complétés sur la base du plan de vigilance en cours d'établissement comme mentionné dans la partie « Droits de l'Homme et Éthique » de la Déclaration.

Paris La Défense, le 26 mars 2020
KPMG S.A.

Anne Garans
Associée Sustainability Services

Stéphanie Millet
Associée

¹ Dont la portée d'accréditation est disponible sur le site www.cofrac.fr

² ISAE 3000 - Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial information

³ London United Busways (UK), RATP Dev Casablanca (Maroc), RDLA (France).

INFORMATIONS QUALITATIVES (ACTIONS ET RÉSULTATS) CONSIDÉRÉES LES PLUS IMPORTANTES

SOCIAL

Mesures prises en faveur de la santé, de la sécurité et de la qualité de vie au travail

Mesures prises en faveur de l'intégrité physique des personnes

Actions mises en œuvre en faveur de l'égalité de traitement

ENVIRONNEMENT

Mesures prises en faveur de la maîtrise des impacts environnementaux

Actions mises en œuvre pour la maîtrise des consommations (énergie, eau) et la gestion des déchets

Mesures prises pour l'anticipation des évolutions de la réglementation environnementale

SOCIÉTAL

Dispositif mis en œuvre en faveur du respect de l'éthique des affaires

Mesures pour promouvoir la qualité de service et l'accessibilité

Dispositif en faveur de l'ancrage territorial

Actions pour l'innovation sociétale

INDICATEURS CLÉS DE PERFORMANCE ET AUTRES RÉSULTATS QUANTITATIFS CONSIDÉRÉS LES PLUS IMPORTANTS

SOCIAL

Niveau d'assurance

Part des femmes dans l'effectif	Modéré
Part de femmes cadres de direction	Modéré
Taux d'absentéisme	Modéré
Taux de fréquence des accidents du travail avec arrêt	Modéré
Taux de gravité des accidents du travail	Modéré
Nombre d'heures de formation moyen par an et par employé	Modéré

ENVIRONNEMENT

Nombre de sites/filiales certifiés ISO 14001 dans l'année	Modéré
Émissions de Gaz à Effet de Serre (GES)	Modéré
Consommation d'eau	Modéré
Quantité totale de déchets dangereux	Modéré

SOCIÉTAL

Nombre de projets de la fondation RATP financés par RATP DEV	Modéré
Part du chiffre d'affaires couvert par un dispositif d'alerte éthique	Modéré

Nos enjeux RSE

RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Conformément aux procédures du Groupe RATP et dans le respect de la réglementation, RATP Dev a évalué ses principaux risques et opportunités environnementaux, sociaux ou liés aux droits de l'homme et à la lutte contre la corruption. L'analyse a été réalisée en trois étapes structurantes :

1. Définition de l'univers des risques extra-financiers avec une trentaine de risques et opportunités identifiés. Il a été construit grâce à des éléments de l'univers des risques du Groupe RATP.
2. Cotation de chaque risque et opportunité en matière de responsabilité sociétale des entreprises (RSE) à dire d'expert. L'échelle de cotation a été construite avec la délégation générale au management des risques du Groupe RATP selon une méthodologie similaire à celle utilisée pour l'élaboration de la cartographie des risques du Groupe. Les risques ont été évalués en termes de gravité d'impact et d'occurrence.
3. Hiérarchisation des risques et opportunités RSE. Les évaluations d'impact et d'occurrence ont permis de hiérarchiser et d'identifier une liste de risques prioritaires pour cette année.

Les principaux risques et enjeux considérés pour 2019 sont les suivants :

ENVIRONNEMENT	HUMAIN	SANTÉ SÉCURITÉ	SOCIÉTAL	ÉTHIQUE & COMPLIANCE
Maîtrise des impacts environnementaux	Qualité du dialogue social*	Intégrité physique des personnes	Innovation sociétale	Respect de l'éthique des affaires
Maîtrise des consommations (énergie, eau) et gestion des déchets	Égalité de traitement	Santé, sécurité et qualité de vie au travail	Ancrage territorial	Prise en compte de la RSE dans les achats
Anticipation des évolutions de la réglementation environnementale			Qualité de service et accessibilité	

Les mécanismes de gestion de ces risques sont détaillés notamment dans le rapport du contrôle interne et de la gestion des risques.

Vous trouverez dans les pages suivantes les principaux engagements de RATP Dev en matière de RSE, nos principaux indicateurs de performance ainsi que des exemples d'actions récentes mises en œuvre en lien avec nos engagements.

* Après la mise en place d'un comité de groupe RATP France en 2012, un comité d'entreprise européen RATP, dont RATP Dev fait partie, a été créé en 2017. Lieu d'information, d'échanges et de consultations sur la situation et la stratégie du Groupe, il encourage le dialogue social à l'échelle européenne.

Nos engagements

POLITIQUE RSE

La démarche RSE de RATP Dev s'inscrit dans la lignée de la politique RSE du Groupe RATP, articulée autour de ses ambitions d'être un acteur majeur de la mobilité et de la ville durable, de réduire l'empreinte environnementale de son activité et d'affirmer sa responsabilité sociale et sociétale auprès des territoires. Cette démarche RSE est portée par la direction technique et validée en comité de direction. Elle est orientée selon les quatre priorités stratégiques de RATP Dev :

- déployer des solutions sur mesure,
- construire ensemble la ville de demain,
- s'engager pour une expérience d'excellence,
- accompagner le développement des territoires.

Pour suivre ses objectifs et leurs résultats concrets, RATP Dev s'appuie sur son plan de certification (ISO et EFQM) et son programme de contrôle interne et d'audits (8 audits menés en 2019 : en France, Chine, Algérie, Qatar, Afrique du Sud et Italie). Un reporting annuel spécifique sur leurs actions RSE est également demandé à nos principales filiales (58 en 2019).

Au quotidien, et sur l'ensemble de son périmètre d'opération, la démarche RSE de RATP Dev se traduit par la mise en œuvre de ses six engagements (voir section suivante).

Sécurité avant tout

20

Mobilité durable

22

Mobilité innovante

24

Mobilité pour tous

26

Acteur solidaire

28

L'excellence en partage

30



SÉCURITÉ AVANT TOUT

Nous mettons en place des standards de sécurité élevés afin de garantir un transport sûr et fiable.

Notre culture d'entreprise place la sécurité au cœur de toutes nos opérations.

GARANTIR UN TRANSPORT SÛR ET FIABLE

S'appuyant sur la variété des expertises accumulées dans les 12 pays où nous sommes présents, nos équipes garantissent la mise en œuvre de standards de sécurité élevés sur nos réseaux, répondant aux attentes des voyageurs et des clients et respectant les législations locales.

RATP Dev a mis en place un « Safety Committee », regroupant des experts sécurité pour favoriser l'échange d'expériences entre filiales. Ce comité se réunit régulièrement pour coordonner la stratégie sécurité rail et route, étudier les retours d'expériences et partager les bonnes pratiques.

Dans nos différents pays d'implantation, nos filiales mènent une politique de sécurité routière/ferroviaire comportant une grande variété d'actions. Le contrôle interne permet d'évaluer la pertinence, la qualité et l'efficacité des processus qui en découlent. Les audits menés régulièrement par les experts de la direction technique de RATP Dev, en collaboration avec la direction de l'audit et le contrôle interne du Groupe RATP, participent à garantir que les filiales respectent bien les directives et procédures permettant d'assurer la sécurité des voyageurs et des personnels.

GARANTIR L'INTÉGRITÉ DES PERSONNELS

Du fait de la large implantation internationale de RATP Dev, ses collaborateurs sont exposés à des risques spécifiques, selon les pays. Que ce soit pour les collaborateurs en déplacement, les expatriés ou les collaborateurs locaux, la sécurité des personnels est un impératif.

En lien avec la démarche du Groupe RATP, RATP Dev a mis en place une charte sûreté concernant le déplacement de ses collaborateurs ainsi que des procédures et processus pour gérer au mieux la sécurité des personnels dans les différents pays d'accueil en fonction des risques encourus.

Cette démarche a donné lieu à un partenariat privilégié avec la société de services International SOS.

Nous déployons, par ailleurs, un plan de certification ISO 45001 (Santé et Sécurité au travail) : 3 filiales ont été certifiées en 2019 et 7 autres devraient l'être d'ici deux ans.

NOS INDICATEURS

Plusieurs indicateurs opérationnels sont suivis mensuellement concernant la sécurité. Nous avons choisi, cette année, de vous présenter plus particulièrement les résultats de deux d'entre eux, le taux de fréquence ainsi que le taux de gravité des accidents du travail.

	2017	2018	2019
Taux de fréquence des accidents du travail (Tf)	16,61	16,17	17,90
Taux de gravité des accidents du travail (Tg)	0,77	0,79	1,08

NOS ACTIONS EN 2019

PARTAGER LES BONNES PRATIQUES EN MATIÈRE DE SÉCURITÉ

Réunis à Londres en juillet 2019, une quinzaine de nos experts sécurité ont eu l'opportunité de travailler à nouveau ensemble, en partageant leurs expériences et meilleures pratiques.



PROTÉGER LES USAGERS VULNÉRABLES DE LA ROUTE

Les accidents impliquant des piétons et des cyclistes ont été considérablement réduits chez RATP Dev London grâce à un programme pilote de formation à la sécurité destiné aux conducteurs des garages de Tolworth, Epsom et Fulwell. Ce programme de six mois a été développé dans le cadre d'une demande de financement au Bus Safety Innovation Fund, le fond d'innovation pour la sécurité des transports en bus de Transport for London (TfL). Nous avons travaillé en collaboration avec LCC, une association présente à Londres et engagée en faveur de la réduction de 65 %, d'ici 2022, du nombre de tués et de blessés graves sur les routes de la capitale anglaise.



SENSIBILISER À LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

À Casablanca, RATP Dev s'est associé avec Casa Transport et le CNPAC (comité national de prévention des accidents de la circulation) pour travailler sur les questions de sécurité routière. Des visites ont été organisées dans les écoles locales pour apprendre aux enfants comment prendre le tram et promouvoir les règles de sécurité routière. En 2019, près de 40 écoles et 20 000 élèves ont été concernés par cette campagne de sensibilisation.



LE SUCCÈS DE LA JOURNÉE SÉCURITÉ

Présentée par les Cars Perrier, filiale de RATP Dev, lors de l'édition 2018 du challenge d'innovation interne Innov & Go, la Journée Sécurité a rencontré un indéniable succès et été déployée, entre novembre 2018 et décembre 2019 par quatorze autres filiales du Groupe en France, mais aussi à Londres ou encore à Hong-Kong. Le principe de cet événement : sensibiliser les collaborateurs aux risques routiers au travers d'activités diverses et de stands thématiques organisés avec différents acteurs de la sécurité (ex. pompiers, compagnies d'assurances...). Les objectifs : améliorer la compréhension des risques routiers, et in fine diminuer le nombre des accidents.





MOBILITÉ DURABLE

Nous déployons des solutions respectueuses de l'environnement pour un développement responsable des territoires. Nous misons sur l'innovation pour améliorer nos performances environnementales et proposer des solutions de mobilité toujours plus respectueuses de l'environnement, afin d'être un acteur majeur de la ville durable.

DÉPLOYER DES SOLUTIONS RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT

Nous déployons progressivement au sein de nos filiales un plan de certification ISO 14001 : 2 de nos unités opérationnelles/filiales ont ainsi été certifiées en 2019 et nous prévoyons d'en faire certifier 5 autres en 2020.

Nous accompagnons également les autorités organisatrices de mobilité (AOM) dans le choix de nouvelles solutions de mobilité durable : le Groupe RATP bénéficie d'une expertise inégalée et reconnue en matière de transition énergétique. Nous enrichissons ainsi progressivement nos flottes de bus, par exemple, de véhicules électriques ou fonctionnant au gaz naturel pour véhicules (GNV). Nous proposons un accompagnement complet qui s'adapte aux spécificités locales, aux technologies et à la taille des flottes.

La formation des chauffeurs à l'éco-conduite constitue une mesure importante pour réduire les consommations d'énergie des véhicules (et simultanément pour améliorer la qualité de transport des voyageurs). Un levier d'économies d'énergie dont nos filiales ont une très bonne maîtrise.

Pour favoriser l'abandon de la « voiture en solo », nous misons aussi sur les solutions de mobilité « douce » ou partagée en intégrant, en complément de nos réseaux traditionnels, des services d'auto-partage ou de location de vélo à la demande, par exemple.

Du fait de l'activité principale d'exploitation de réseaux, l'économie circulaire n'entre pas directement dans le champ des obligations de RATP Dev. Nous nous employons toutefois à la favoriser chaque fois que c'est possible.

NOS INDICATEURS

	2017	2018	2019
Nombre de sites/filiales certifiés ISO 14001 dans l'année	1	2	2
Émissions de GES (en T eq CO ₂ / 100 Km)	0,194	0,176	0,194
Consommation d'eau (m ³)	305 862	337 998	499 523
Quantité totale de déchets dangereux (tonnes)	866	831	667

NOS ACTIONS EN 2019

PREMIERS BUS GNV HYBRIDES SUR LE RÉSEAU DE BOURGES

En mars 2019, RATP Dev, toujours attentif aux dernières innovations technologiques, a présenté le bus Mercedes Citaro GNV hybride prêt à entrer en circulation sur le réseau de Bourges. Nous sommes le premier opérateur en France à exploiter en situation commerciale ce modèle qui conjugue une motorisation Euro VI au GNV, sobre et respectueuse de l'environnement, avec un module d'hybridation. Avec l'arrivée de deux nouveaux bus de ce type sur son réseau, STU Bourges, améliore encore davantage les performances écologiques de sa flotte de bus.

OPEN TOUR PARIS : OBJECTIF 100 % PROPRE D'ICI 2024

En octobre 2019, au salon Busworld Europe de Bruxelles, Open Tour Paris, filiale de RATP Dev et leader du bus touristique hop-on hop-off à Paris a présenté son premier bus touristique à impériale et toit découvert fonctionnant au GNV. Inédit sur le marché, ce bus peut transporter jusqu'à 70 passagers et assurer, grâce à son autonomie de 500 km, jusqu'à 250 arrêts pour permettre aux voyageurs de monter et descendre à volonté. Open Tour Paris a pour objectif d'avoir une flotte 100 % propre d'ici 2024.

PROMOTION DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ DOUCE

À l'occasion de la semaine européenne de la mobilité, STU Bourges, filiale de RATP Dev, a enrichi son offre de transport de bus avec Cycloplus, un service de location de vélos classiques (gratuit) ou électriques (1 euro par jour). Une opération pilote pour promouvoir cette solution de mobilité douce et inciter les habitants à laisser leur voiture au garage.

ÉLECTRIFICATION DU DÉPÔT DE BUS DE SHEPHERD'S BUSH À LONDRES

Fin 2018, RATP Dev a annoncé la transformation de son dépôt de Shepherd's Bush, à Londres, afin de mettre en circulation 36 véhicules électriques et favoriser les déplacements zéro émission dans la ville. Une initiative qui répond à la priorité du maire de Londres de réduire de manière significative les émissions polluantes dans la capitale britannique, et qui souligne notre engagement en faveur d'une mobilité écologique. Aujourd'hui – entre bus électriques et bus hybrides - près d'un tiers de la flotte opérée par RATP Dev dans la capitale anglaise est « eco-friendly ».

À FLORENCE, LE TRAM OFFRE UNE ALTERNATIVE VERTE À LA VOITURE

Après l'extension de la ligne T1 en 2018, RATP Dev a inauguré début 2019 la ligne T2 du tramway de Florence, en Italie. Lancé en 2010, ce tramway a transporté en dix ans plus de 150 millions de voyageurs et 140 000 personnes l'utilisent quotidiennement. Des enquêtes montrent que 22 % des personnes interrogées ont remplacé leur véhicule privé par le tramway. La mairie estime qu'en dix ans, cela s'est traduit par 30 millions de trajets en moins sur des véhicules privés et une réduction de 50 000 tonnes des émissions de CO₂.





MOBILITÉ INNOVANTE

Nous imaginons les usages de demain, créons et déployons avec les entreprises d'avenir des solutions de mobilité innovante. Notre capacité d'innovation nous permet de proposer aux villes et aux voyageurs des solutions toujours plus performantes, attractives et connectées sur les 106 opérations que nous exploitons à travers le monde.

IMAGINER LES USAGES DE DEMAIN

En matière d'innovation, notre stratégie repose sur deux piliers : l'open innovation et l'innovation interne. Les partenariats avec les acteurs-clés des écosystèmes de l'innovation sont au cœur de la création de nos solutions : incubateurs (Numa à Paris et Casablanca, Plug & Play à San Francisco) et événements phares (comme Viva Technology, à Paris) nous permettent d'identifier et de collaborer avec des startups en phase avec nos projets. Parallèlement, nous encourageons la créativité de nos collaborateurs, notamment via l'organisation tous les deux ans d'Innov & Go, challenge d'innovation ouvert à l'ensemble de nos filiales.

RATP Dev s'attache à intégrer dans l'ensemble de ses activités des services innovants contribuant à la performance de ses opérations : expérience voyageur, exploitation et maintenance des réseaux, organisation des équipes, relations avec les autorités organisatrices de mobilité (AOM)...

Attentifs aux nouvelles attentes des voyageurs - notamment en termes d'expérience fluide et « de bout en bout » - et à celles de la société en général, y compris en matière de préservation de l'environnement, nous sommes également en veille permanente sur les évolutions technologiques pour pouvoir proposer à nos clients des solutions résolument tournées vers l'avenir.

Nous nous appuyons, entre autres, sur notre expertise dans le domaine de la data et de l'intelligence artificielle pour analyser l'impressionnant volume de données générées par l'activité de nos réseaux, afin d'identifier les pratiques, de prévenir les incidents éventuels, de continuellement améliorer notre performance opérationnelle et, de fait, d'optimiser nos offres de services. Nous nous appuyons sur une démarche ambitieuse d'innovation ouverte, notamment via la mise en place de projets pilotes et à travers des coopérations avec des startups afin d'expérimenter et pérenniser ces nouveaux services.

NOS ACTIONS EN 2019

UN NOUVEAU SERVICE DE BUS À LA DEMANDE À EALING

En novembre 2019, un service innovant de bus à la demande a été lancé dans le borough d'Ealing, à Londres. Ce projet pilote d'une durée de douze mois est mené en collaboration par RATP Dev et MOIA (fournisseur de la plateforme technique du projet) et en partenariat avec Transport for London (TfL), l'autorité organisatrice locale. En proposant une alternative pratique, durable et adaptée aux besoins des actifs, l'objectif est de réduire sensiblement le nombre de personnes utilisant une voiture pour se rendre au travail en augmentant l'attractivité des transports en commun.



UN KIOSQUE TOURISTIQUE INÉDIT SUR LES CHAMPS-ÉLYSÉES

Open Tour Paris, filiale de RATP Dev a ouvert en octobre 2019 sur les Champs-Élysées un kiosque à haut niveau de service dédié aux touristes. On peut y obtenir des informations sur la ville et les événements qui s'y déroulent, réserver des billets pour des activités touristiques ou bénéficier de services innovants pour faciliter son séjour... Il dispose également d'un espace innovation dédié aux startups du Welcome City Lab de Paris&Co, premier incubateur de startups spécialisé dans le tourisme urbain. Dix startups y présentent leurs solutions sur des tablettes connectées aux 100 millions de touristes qui se rendent chaque année sur l'avenue des Champs-Élysées.



UNE PREMIÈRE APPLICATION MAAS À ANNEMASSE

RATP Dev et Annemasse Agglo ont lancé en février 2019 une nouvelle version de l'application mobile TAC Mobilités qui offre désormais une porte d'entrée unique sur les mobilités du territoire, combinant plusieurs modes de transport complémentaires : transports publics TAC et TPG (transports publics genevois), covoiturage, taxi et places de parkings en temps réel. Elle comprend également l'e-ticket pour le réseau TAC. Grâce à cette intégration, les voyageurs peuvent désormais s'informer, acheter et valider leurs titres de transports sur une application unique. Il s'agit de la première application MaaS (Mobility as a Service) du Groupe RATP.



UNE APPLI « SÉCURITÉ ET SOLIDARITÉ »

Walk in Peace (WIP) est une des innovations développées en 2019 par Casaroc, le lab d'innovation de RATP Dev, dédié aux solutions de mobilité intelligentes pour améliorer l'expérience voyageur. Créée par les étudiants de l'EMINES et optimisée par ceux de l'EM Lyon Casablanca, WIP a dépassé le statut d'ingénierie app anti-harcèlement pour devenir une solution complète de sécurité et solidarité bénéficiant à tous les passagers, notamment grâce à deux nouvelles fonctionnalités : Co-Walking – deux personnes allant dans la même direction peuvent désormais se retrouver pour cheminer ensemble l'esprit tranquille ; Alert System – confrontés à une situation gênante ou dangereuse, les utilisateurs peuvent alerter les autorités et déclencher une alarme visuelle et sonore pour prévenir les autres passagers.



CITIO, LA DATA AU SERVICE DE LA PERFORMANCE

Née dans le cadre d'un challenge d'innovation interne de RATP Dev sous le nom de projet « Interstellar », la startup Citio a été créée fin 2018. Elle analyse les données de billettique et d'exploitation des modes de transports pour optimiser les flux – et donc la performance des réseaux et le confort des usagers – grâce à l'intelligence artificielle.





MOBILITÉ POUR TOUS

Grâce à notre expertise en matière de transport à la demande et de transport de personnes en situation de handicap, tous nos clients profitent d'une mobilité adaptée à leurs besoins, dans les meilleures conditions possibles.

FACILITER L'ACCÈS DE CHACUN AUX TRANSPORTS EN COMMUN

La mobilité est un facteur incontournable de bien-être et d'insertion dans la société. Pour améliorer la vie de tous les voyageurs et faciliter l'accès de chacun aux transports en commun, RATP Dev a développé une véritable expertise dans le transport à la demande et le transport de personnes en situation de handicap, pour leur permettre de profiter d'une mobilité en toute flexibilité.

Notre politique d'innovation en faveur de la mobilité pour tous s'articule autour de maîtres mots : accessibilité, respect et efficacité.

Accessibilité : Nous disposons d'un parc de véhicules adaptés aux personnes à mobilité réduite et aux fauteuils roulants (électriques ou manuels). Ces véhicules disposent d'aides techniques (marchepied, barre de maintien, élévateur électrique, ceinture trois points...) et d'aménagements adaptés: doubles portes, plancher bas et large couloir de circulation intérieure. Nous nous efforçons aussi d'optimiser l'accessibilité de nos services. Il est ainsi possible, pour certains transports à la demande, de réserver ses trajets par téléphone, internet, mail, courrier... ou via une application mobile.

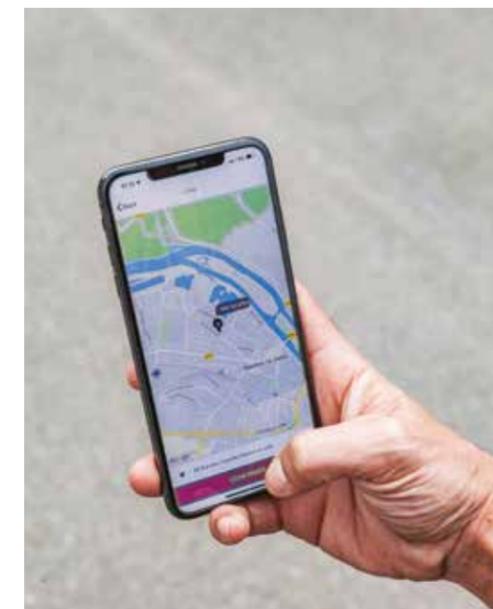
Respect : Nos équipes des centrales de mobilité et nos conducteurs-accompagnateurs sont formés à la prise en charge de différents types de handicaps, qu'ils soient moteur, visuel, mental ou encore auditif. Pour nous, respect, proximité, écoute et disponibilité sont clés.

Efficacité : Nous sommes toujours à la recherche de nouvelles solutions. Ainsi, nous avons créé l'e-TPMR, tout premier véhicule électrique de transport public pour les personnes à mobilité réduite. Ses atouts : une journée complète d'autonomie, une motorisation silencieuse et une accélération progressive, pour une mobilité apaisée. L'e-TPMR est aussi le 1er véhicule électrique pouvant accueillir 3 fauteuils roulants.

NOS ACTIONS EN 2019

FAVORISER L'ACCESSIBILITÉ À NOS SERVICES DE TRANSPORT À LA DEMANDE

En 2019, Tamy, le service de transport à la demande de Mantes-la-Jolie exploité par RATP Dev, s'est modernisé en s'associant à la startup Yuso pour proposer un nouveau mode de réservation pour les voyageurs. En complément de la traditionnelle centrale de réservation, accessible par téléphone et email, la réservation est désormais possible également via le site interne et une application pour mobile. Celle-ci permet de regrouper, réserver et suivre en temps réel les trajets avec des co-passagers allant dans la même direction.



PROPOSER UN SERVICE DE QUALITÉ POUR LES PERSONNES À MOBILITÉ RÉDUITE

Fin 2019, le conseil départemental du Val d'Oise a réalisé une enquête de satisfaction clientèle auprès de l'ensemble des utilisateurs du service PAM 95, délivré par FlexCité, filiale de RATP Dev spécialisée dans le transport à la demande et le transport de personnes à mobilité réduite. Plus de 92% des clients se sont déclarés satisfaits du service PAM 95, lui attribuant une note de satisfaction moyenne de 7,98/10 en progression par rapport à l'enquête de l'année précédente. FlexCité opère en Ile-de-France quatre services PAM sur les huit existants : PAM 77, PAM 91, PAM 93 et PAM 95.



S'ADAPTER AUX BESOINS SPÉCIFIQUES DES PERSONNES EN SITUATION DE HANDICAP

L'inclusion sociale est un axe majeur de la démarche RSE de notre filiale Hong Kong Tramways (opérée en joint-venture avec Transdev). En contact régulier avec les autorités concernées et les associations œuvrant en faveur des personnes en situation de handicap, les équipes locales s'attachent à mieux comprendre les contraintes et les besoins spécifiques de ces populations pour adapter autant que possible les matériels et les services (amélioration de la visibilité de la signalétique, accueil des chiens guides d'aveugles...). Par ailleurs, à l'occasion de la journée internationale du handicap, HKT a offert les déplacements en tram aux personnes handicapées et leur accompagnant.



DÉVELOPPER L'ATTRACTIVITÉ DU RÉSEAU POUR LES PUBLICS LES PLUS VARIÉS

En service depuis décembre 2018, la ligne Luciole opérée par Transvilles, filiale de RATP Dev, et accessible à tous, circule tous les soirs de 21h30 à 1 h. Elle relie le campus de l'Université Polytechnique Hauts-de-France à la gare de Valenciennes. Cette nouvelle ligne permet aux quelque 12 000 étudiants de l'université de profiter pleinement des activités associatives, sportives et culturelles tous les soirs de la semaine et du week-end.

En 2019, Cillia Italia, filiale de RATP Dev, a mis en service un nouveau service de navettes écologiques et avec système de réservation pour les quelque 10 000 étudiants, professeurs et employés de la Libre Université Internationale des Études Sociales (LUISS) afin de faciliter les déplacements entre les différents sites du campus sur des horaires étendus.





ACTEUR SOLIDAIRE

Chaque année, RATP Dev contribue activement, via la Fondation Groupe RATP, à de nombreux projets qui lui permettent de renforcer son ancrage territorial et de tisser des liens « créateurs de valeur » pour les communautés concernées.

Nos filiales sont aussi à l'initiative de diverses actions caritatives ou en faveur de l'environnement menées de manière autonome au niveau local.

S'ENGAGER DE FAÇON PÉRENNE AUPRÈS DES POPULATIONS ET DES TERRITOIRES

Avec la Fondation Groupe RATP, nous participons à de nombreux programmes, en France et dans le monde, afin de favoriser l'accès de tous à l'éducation, l'emploi et la culture et contribuer à la transition écologique.

Animée par une mission d'intérêt général, la Fondation Groupe RATP œuvre pour favoriser l'accès à l'emploi, à l'éducation, à la culture et à la transition écologique. Elle poursuit deux missions : développer des liens avec les territoires où le Groupe est implanté, en Ile-de-France, en France et à l'international, en soutenant des projets locaux destinés à des publics fragilisés, et favoriser l'engagement solidaire des collaborateurs.

Elle soutient des projets d'intérêt général, inclusifs, au cœur des territoires d'implantation du Groupe, dans 8 pays et sur 4 continents. Elle agit en soutenant des structures d'intérêt général dans les territoires. Elle fait confiance aux acteurs locaux, qui portent à la fois les enjeux locaux et les réponses appropriées. Concrètement, la Fondation noue des partenariats, soit directement avec des associations implantées localement, soit avec des institutions emblématiques, relayées par des acteurs locaux.

Partout dans le monde, nos filiales mènent de nombreuses initiatives pour bâtir une communauté plus inclusive. De manière ponctuelle ou tout au long de l'année, elles mettent en place des actions adaptées au contexte dans lequel elles évoluent. Ces actions peuvent prendre diverses formes : attribution de bourses scolaires, distribution de fournitures, collecte alimentaire, campagne de nettoyage de parcs...

NOS INDICATEURS

	2017	2018	2019
Nombre de projets de la fondation RATP financés par RATP DEV (Nombre et €)	20 242,9 K€	18 251,5 K€	21 261,6 K€

NOS ACTIONS EN 2019

FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION

À travers le programme « Trajets d'avenir » de la Fondation, nous accordons des bourses à des étudiants talentueux issus de milieux modestes afin de leur permettre d'accéder à des études longues ou à des filières d'excellence. Cette aide financière est complétée par un accompagnement collectif ou par le soutien de mentors, des collaborateurs de l'entreprise volontaires. En 2019, l'Institut de Formation Technique Supérieur et l'Institut Universitaire de Technologie de Charleville-Mézières, l'Institut National des Sciences Appliquées des Hauts-de-France (ENSIAME) de Valenciennes ou encore l'école St Mary à Johannesburg, en Afrique du Sud, faisaient partie des établissements partenaires du programme.

FAVORISER L'ACCÈS À L'EMPLOI

RATP Dev soutient l'Association pour le Droit à l'Initiative Économique (ADIE), association française reconnue d'utilité publique qui a pour vocation d'assister les personnes n'ayant pas accès au système bancaire traditionnel à créer leur propre entreprise grâce au micro-crédit accompagné. En 2019, des actions ont été menées dans plusieurs villes de France. À Vannes, notamment, avec l'organisation d'un forum de la création d'entreprise avec des partenaires locaux en janvier et d'un atelier de « création de son activité » en octobre.

SOUTENIR LA TRANSITION ÉCOLOGIQUE

En 2019, RATP Dev a également soutenu les initiatives en faveur de l'environnement de nombreuses associations actives dans des domaines variés : Bretagne Vivante, en faveur de la protection de la nature bretonne ; Vert le Jardin qui promeut les jardins et composts partagés en Bretagne ; le réseau REFEDD et les associations Unis-Cité et Teragir qui mobilisent les jeunes et autres acteurs de la société autour de divers programmes liés au développement durable (traitement des déchets, lutte contre le gaspillage alimentaire, action en faveur de la biodiversité...); ou encore Pile Poil & Co, une compagnie de théâtre sensibilisant différents types de publics au développement durable.

FAVORISER L'ACCÈS À LA CULTURE

La Fondation Groupe RATP soutient des associations et des structures qui démocratisent l'accès à la culture, par le biais d'initiatives en faveur de publics du champ social conduites par des institutions reconnues mais aussi des actions de pédagogie culturelle menées au plus près du terrain. Via la Fondation, RATP Dev a contribué en 2019 à diverses opérations de ce type. Par exemple, à l'occasion de la vingtième édition du Festival Mondial de Marionnettes de Charleville-Mézières, la filiale CTCM de RATP Dev a mis à disposition trois bus pour permettre à plus de 150 adultes et enfants d'assister à certains spectacles, quand l'éloignement du centre-ville et/ou les conditions économiques et sociales n'auraient pas permis ces sorties. Un travail préalable avait été réalisé avec des associations locales pour sensibiliser les publics à cette initiative.





L'EXCELLENCE EN PARTAGE

Partout où nous opérons, notre ambition est de transmettre le savoir-faire du Groupe RATP, de recruter et former les talents, développer les compétences, créer de l'emploi local, enrichir et dynamiser les territoires.

RECRUTER ET FORMER LES TALENTS DES TERRITOIRES

Nos experts et managers recrutent en local des profils à potentiel qu'ils forment à l'exigence de l'exploitation et de la maintenance, au niveau des meilleurs standards internationaux. Il est primordial pour RATP Dev d'être au plus près des spécificités de chaque territoire et de recruter avec soin des collaborateurs qui seront accompagnés dans le développement de leurs compétences.

RATP Dev va encore plus loin et crée des centres de formation pour transmettre nos compétences transport à nos collaborateurs locaux (conduite, régulation, management opérationnel).

Dans des pays comme l'Algérie où les compétences ferroviaires sont encore en développement, un mentorat et une formation individualisée de plusieurs mois sont mis en œuvre pour permettre le transfert de compétences techniques et managériales pour les fonctions à fortes responsabilités (Directeur Général, Directeur d'exploitation ou de maintenance).

Dans d'autres zones du monde (Moyen Orient, Maroc, Afrique du Sud...) comme en France, sont activés les dispositifs pertinents en soutien à la filière managériale : parcours de formation et d'immersion terrain pour les Directeurs de filiale, partages d'expériences entre pairs, parrainages, etc.

Grâce à ce partage de notre culture de l'excellence avec l'ensemble de nos collaborateurs partout dans le monde, RATP Dev s'enrichit de nouveaux talents qui pourront ensuite réaliser des mobilités internes et poursuivre leur carrière dans les différentes entités de l'entreprise.

NOS INDICATEURS

	2017	2018	2019
Formation : nombre d'heures / an / employé	20,5	20,5	19,4
Taux d'absentéisme (Ta)	4,70 %	4,28 %	4,66 %
Taux de renouvellement des salariés	15,5 %	22,3 %	18,8 %

NOS ACTIONS EN 2019

CASAROC, CRÉATEUR DE VALEUR

RATP Dev a créé à Casablanca, au Maroc, son premier lab d'innovation, Casaroc, avec pour objectif de développer des solutions innovantes au service des voyageurs, à déployer au Maroc et dans ses autres pays d'opération. Créer de la valeur et la redistribuer en local est un des objectifs principaux de Casaroc. Pour cela, des partenariats solides et durables sont noués avec des universités pour proposer des projets ou programmes d'études liés à la mobilité innovante et promouvoir l'entrepreneuriat. Déjà partenaire de l'EMINES School of Industrial Management, depuis ses débuts, Casaroc a signé en 2019 des partenariats avec la Fondation École Centrale de Casablanca et l'EM Lyon Casablanca.

Par ailleurs, Casaroc travaille également avec le Réseau Entreprendre Maroc pour former des jeunes dans les domaines du digital afin qu'ils puissent monter en compétences et met à leur disposition ses partenaires pour les aider à créer leur structure.

UN NOUVEAU SIMULATEUR DE CONDUITE POUR LA FORMATION EN ALGÉRIE

La SETRAM, filiale de RATP Dev en Algérie avec Transtev et l'Entreprise du Metro d'Alger, a parmi ses principales missions d'assurer le transfert du savoir-faire des experts du Groupe RATP aux employés locaux. À cet effet, elle a mis en place en 2017 un Institut de Formation Ferroviaire qui conçoit et développe une offre de formation continue pour permettre aux salariés de consolider et développer de nouvelles compétences dans différents métiers (conducteur, régulateur, coordinateur PCC, manager de terrain...). Elle se dote d'outils innovants pour assurer cette mission stratégique : elle s'est ainsi équipée d'un simulateur de conduite ultra moderne, inauguré en octobre 2019, pour permettre aux futurs conducteurs de mieux appréhender la ligne, les commandes et l'ergonomie de la loge conducteur et ainsi de s'immerger virtuellement dans le métier pour mieux se préparer à la réalité du terrain.

DES CHAUFFEURS DE BUS FORMÉS À RIYAD, ARABIE SAOUDITE

Alors que RATP Dev s'apprête à lancer, en 2020, l'exploitation et la maintenance du tout nouveau réseau de bus de Riyad (80 lignes), la formation des futurs chauffeurs de bus a démarré en 2019. Première étape : six formateurs ont été envoyés en mission trois mois sur place pour commencer à former le personnel local à la conduite et à la régulation avec des outils variés (vidéos, modélisations de lignes en taille réduite, outil de simulation...). Sur les 40 premiers stagiaires, 38 ont atteint le niveau requis : un succès. D'autres étapes ont été prévues pour permettre aux plus de 3000 conducteurs et 60 régulateurs d'être rapidement opérationnels.



Droits de l'Homme et Éthique



ÉTHIQUE DES AFFAIRES

La confiance que RATP Dev inspire à l'ensemble de ses parties prenantes - collaborateurs, actionnaires, clients, fournisseurs - est un pilier de notre culture. L'éthique et la responsabilité d'entreprise sont des éléments essentiels de nos pratiques managériales et cette exigence est un moteur de notre développement autant qu'un avantage différenciant dans la conquête de nouveaux marchés.

Nous nous devons de respecter les règles légales, nationales et internationales, applicables à notre activité (conformité) et d'adopter, à tous les niveaux de l'entreprise, un comportement exemplaire (éthique).

En application des obligations issues de la loi Sapin II relative à la transparence, la lutte anti-corruption et à la modernisation de la vie économique, RATP Dev a élaboré en 2018 et 2019 les cartographies des risques afférents. Pour s'en prémunir et pérenniser notre engagement à toujours agir avec intégrité, RATP Dev partage avec le Groupe RATP un code éthique qui rappelle l'attachement du Groupe et de ses filiales à l'humain, au respect des personnes et à l'intérêt général.

Ce code éthique est complété par un code de conduite des affaires et de prévention de la corruption dont le respect est essentiel : il est le garant de la confiance que nous inspirons, de notre réputation et de notre réussite.

Enfin, RATP Dev a mis en place un dispositif d'alerte professionnelle qui permet à tout collaborateur témoin d'un manquement vis-à-vis de ces deux codes (pratique illicite notamment au regard de la loi Sapin II, harcèlement, discrimination, atteinte à l'environnement,...) de le signaler, soit au Comité Conformité et Éthique créé au niveau du Groupe, soit à son référent éthique local.

RATP Dev procède par ailleurs à l'évaluation régulière de ses principaux fournisseurs et sous-traitants, pour s'assurer de la probité de ces tiers et vérifier notamment que ces derniers n'ont pas commis d'atteintes graves aux différentes règles d'intégrité, en matière de droits de l'homme et de l'environnement.

À partir de 2020, un questionnaire d'évaluation intégrant les risques d'atteintes en matière de droits de l'homme, droit de l'environnement, santé et sécurité sera adressé par RATP Dev à ses fournisseurs.

En lien avec le devoir de vigilance, les éléments précités, à savoir cartographie des principaux risques fournisseurs et évaluation de ces derniers, code éthique et dispositif d'alerte, permettront au Groupe de se mettre en conformité avec le premier niveau d'exigences légales liées à cette loi, imposant l'établissement d'un compte rendu de la mise en œuvre effective du plan de vigilance à inclure notamment dans le rapport de gestion.

Le Groupe s'engage à poursuivre, au cours des deux exercices à venir, des plans d'actions précis et détaillés visant à réduire les risques identifiés et à mettre en place les moyens lui permettant de les suivre.

	2017	2018	2019
Part du chiffre d'affaire couvert par un dispositif d'alerte éthique	/	/	28 %

SÉCURITÉ FISCALE

Afin de garantir, au sein de RATP Dev, la cohérence et l'univocité des règles anti-évasion fiscale édictées par l'OCDE (BEPS), la direction fiscale a élaboré une « procédure fiscale » qu'elle a diffusée à l'ensemble de sa « communauté fiscale ». Cette dernière regroupe l'ensemble des directeurs financiers et responsables comptables de RATP Dev en France et à l'étranger, en charge de surveiller au sein de leurs filiales, l'application des règles édictées.

La procédure fiscale impose notamment le respect des principes suivants :

- La fraude fiscale (non seulement les moyens illégaux mais aussi les actions ayant pour unique objet de réduire la charge fiscale), le non-respect délibéré des lois fiscales, ne sont pas tolérés.
- La gestion de la charge fiscale locale doit être conforme aux règles et aux lois des pays dans lesquels RATP Dev opère.
- Toutes les positions fiscales adoptées par l'entreprise doivent être techniquement et correctement documentées en tant que telles.
- Les risques fiscaux potentiels doivent être immédiatement signalés à la direction financière de RATP Dev.
- Les transactions intragroupe suivent les principes de pleine concurrence tels que définis par la politique « prix de transfert » de RATP DEV : un fichier principal documentant la politique de l'entreprise (master file) est communiqué chaque année aux filiales et un fichier local (local file) est établi dans chaque pays. De son côté, RATP EPIC établit un reporting pays par pays (Country By Country Reporting ou CBCR).

ACHATS RESPONSABLES

RATP Dev a mis en place un plan de certification ISO 44001 (relations d'affaires) de ses filiales. L'entreprise prévoit la mise en conformité à ce standard des filiales CAMCO Riyad et RKH Doha en 2020 et 2022.

ÉGALITÉ HOMMES / FEMMES

Recrutement, intégration, formation, mobilité... À chaque étape de la vie professionnelle, RATP Dev s'engage à promouvoir le respect et l'équité entre les hommes et les femmes. Cette exigence est un atout précieux pour constituer des équipes ouvertes d'esprit, réactives et flexibles. RATP Dev est signataire des Principes d'Autonomisation des Femmes (Women's Empowerment Principles), dans le cadre du Pacte Mondial des Nations Unies.

Pour la France, une des mesures phares du plan d'action du Gouvernement porte sur la publication, chaque année, par les entreprises d'un index mesurant l'égalité femmes-hommes. Pour exemple, nos deux plus grosses filiales françaises ont publié leur index 2019 : Valenciennes (CTVH) : 87/100 et Lorient (RDLA) : 100/100.

Ces notes traduisent notre engagement en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

	2017	2018	2019
Part des femmes dans l'effectif	14,04 %	16,42 %	14,83 %
Part de femmes cadres de direction	29,90 %	30,09 %	30,90 %

NOS ACTIONS EN 2019

DÉPLOIEMENT DU CODE ÉTHIQUE ET DU CODE DE CONDUITE DES AFFAIRES

En 2019, RATP Dev a travaillé avec le Groupe RATP à une nouvelle édition du code éthique et à la création d'un code de conduite des affaires. Ces deux codes ont été diffusés à l'ensemble des collaborateurs RATP Dev en France et en Suisse, et les personnels les plus exposés aux risques liés à la corruption ont reçu une formation spécifique d'une demi-journée (plus de 300 personnes formées). Le déploiement du dispositif se poursuit à l'international, après traduction dans les langues locales et ajustements aux contraintes juridiques locales et particularités culturelles quand cela est indispensable.

CONTRE LE HARCÈLEMENT SEXUEL DANS LES TRANSPORTS EN ÉGYPTE

Fin 2018, RATP Dev s'est associé à une campagne de sensibilisation contre le harcèlement sexuel dans les transports publics, aux côtés d'entités gouvernementales, internationales, de médias, personnalités et sociétés du secteur privé, tous engagés à lutter contre ce fléau. Fortement impliqué au Moyen-Orient et engagé, aux côtés du Groupe RATP, à combattre toutes les formes de violence dans les transports en commun, RATP Dev a souhaité être partenaire de cette campagne invitant le public à soutenir les efforts du gouvernement contre le harcèlement sexuel, criminalisé en Égypte depuis 2014.

Notre méthodologie

Le périmètre d'étude permet de couvrir 71 % du chiffre d'affaire consolidé au 31/12/2019 et 77 % des effectifs de RATP Dev (SA et filiales).

Pour la partie qualitative, 58 filiales sont consultées (soit 55 %). Pour les données quantitatives, 26 filiales représentant 77 % des effectifs renseignent 61 indicateurs qui permettent de calculer les 10 indicateurs retenus cette année.

Les sujets ci-dessous, non matériels au vu de l'activité du Groupe, ne sont pas traités dans ce document : lutte contre le gaspillage alimentaire, lutte contre la précarité alimentaire, respect du bien-être animal et alimentation responsable, équitable et durable.

A. MÉTHODOLOGIE MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires est un schéma global et simplifié. Il varie selon les modalités contractuelles de chaque réseau / filiale de transport. Il a été élaboré par itération avec les experts de différents métiers du siège de RATP Dev (Technique, RSE, Risques, Finances). Le modèle d'affaire sera complété lors du prochain exercice avec la répartition de la création de valeur entre les parties prenantes.

B. MÉTHODE D'ÉVALUATION DES RISQUES ET OPPORTUNITÉS

Conformément aux exigences réglementaires de l'ordonnance n° 2017-1180 du 19 juillet 2017, RATP DEV a évalué ses principaux risques et opportunités environnementaux, sociaux ou liés aux droits de l'homme et à la lutte contre la corruption. L'analyse a été réalisée en trois étapes structurantes :

1. Définition de l'univers des risques extra-financiers avec une trentaine de risques et opportunités. Il a été construit grâce à des éléments de l'univers des risques du Groupe RATP.
2. Cotation de chaque risque et opportunité RSE par les experts du sujet. L'échelle de cotation a été construite avec la délégation générale au management des risques du Groupe RATP selon une méthodologie similaire à celle utilisée pour l'élaboration de la cartographie du Groupe. Les risques ont été évalués en termes de gravité d'impact et occurrence.
3. Hiérarchisation des risques et opportunités RSE. Les évaluations d'impact et d'occurrence ont permis de hiérarchiser et d'identifier une liste de risques prioritaires pour cette année, associés aux enjeux importants pour RATP Dev.

C. MÉTHODE DE CALCUL DES KPIS

Les KPIS sont calculés selon une méthodologie reprise dans le guide du reporting RSE 2019 commun à toutes les filiales analysées. Des contrôles sont réalisés afin de s'assurer que chacun respecte cette méthodologie. L'échantillon représentatif est sélectionné à partir des filiales au chiffre d'affaire supérieur à 10 M€ pour lesquelles il existe plus d'une année de données RSE.

Nota : afin de mieux maîtriser la pertinence des données, le périmètre North America bus est limité à Austin et DC Circulator uniquement. Cela explique les fortes variations de résultats entre 2018 et 2019.

Les données de kilomètres commerciaux utilisées pour le calcul de certains indicateurs sont issues de l'outil de suivi d'exploitation de RATP Dev. Certaines données n'étant pas disponibles au moment de la réalisation du rapport, les Km sur 11 mois ont été extrapolés à 12 mois (en comparaison de l'année précédente) afin de présenter une année pleine.

Pour Casatram, les consommations d'électricité de certaines nouvelles lignes de tramway font l'objet d'une estimation sur la base de la consommation au kilomètre des lignes existantes.

L'ENVIRONNEMENT	2017	2018	2019
Nombre de sites/filiales certifiés ISO 14001 dans l'année	1	2	2
Émissions de GES (en T eq CO2 / 100 Km)	0,194	0,176	0,194
Consommation d'eau (en m³)	305 862	337 998	499 523
Quantité totale de déchets dangereux (en tonnes)	866	831	667

L'HUMAIN	2017	2018	2019
Taux d'absentéisme	4,70 %	4,28 %	4,66 %
Taux de renouvellement des salariés	15,5 %	22,3 %	18,8 %
Formation : nombre d'heures/an/employé	20,5	20,5	19,4
Part des femmes dans l'effectif	14,04 %	16,42 %	14,83 %
Part de femmes cadres de direction	29,90 %	30,09 %	30,90 %

LA SANTÉ / SÉCURITÉ	2017	2018	2019
Taux de fréquence des accidents du travail	16,61	16,17	17,90
Taux de gravité des accidents du travail	0,77	0,79	1,08

LE SOCIÉTAL	2017	2018	2019
Nombre de projets de la fondation RATP financés par RATP DEV (Nombre et €)	20 242,9 K€	18 251,5 K€	21 261,6K€

L'ÉTHIQUE / COMPLIANCE*	2017	2018	2019
Part du chiffre d'affaire couvert par un dispositif d'alerte éthique	/	/	28 %

* Programme Ethique/Compliance : déploiement progressif et processus d'amélioration continue.

RATP Dev, une entreprise du Groupe RATP

RATP Dev
54 Quai de la Rapée • LAC LA 30
75012 Paris • France
www.ratpdev.com

© 2020

