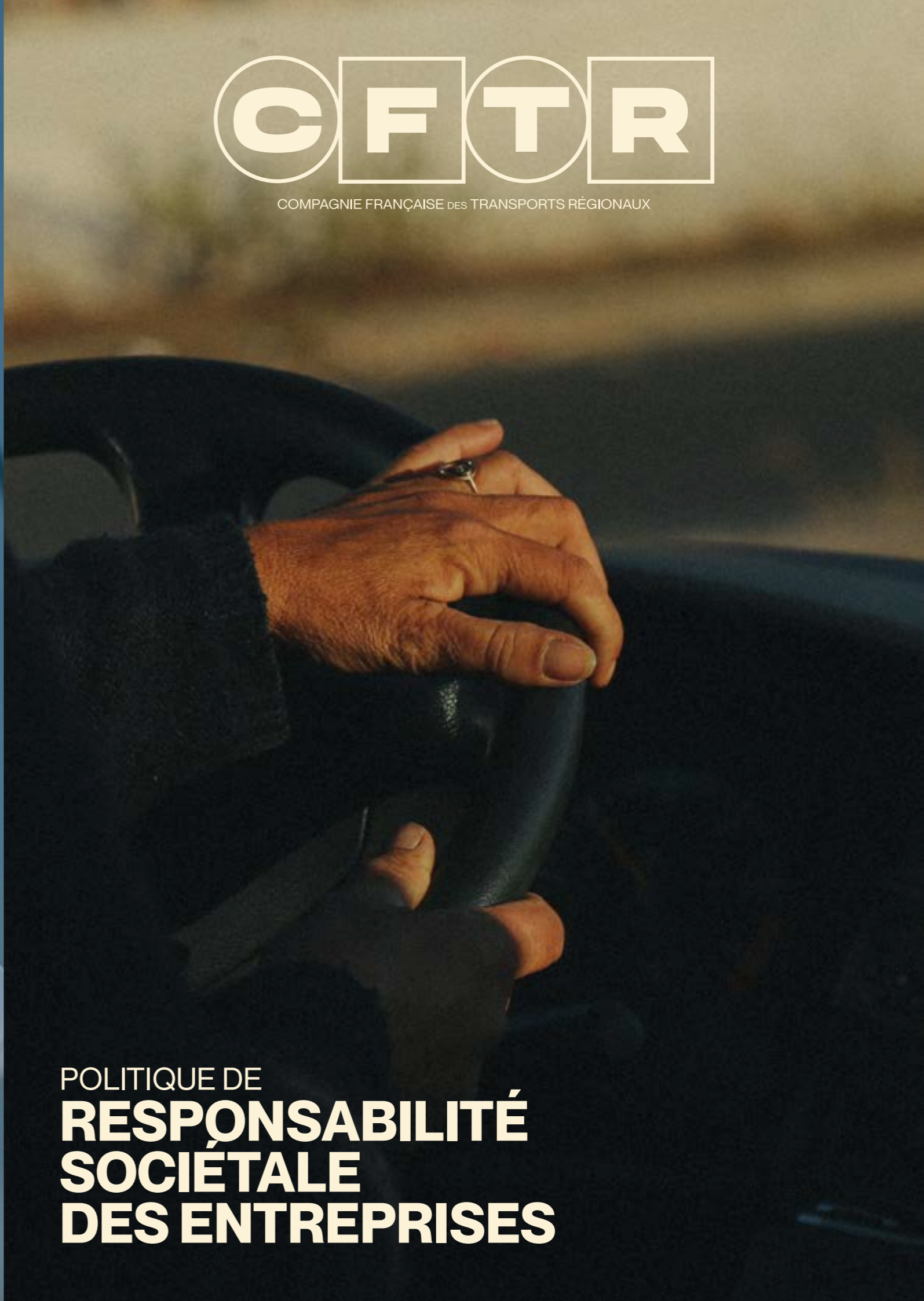




COMPAGNIE FRANÇAISE DES TRANSPORTS RÉGIONAUX



POLITIQUE DE  
**RESPONSABILITÉ  
SOCIÉTALE  
DES ENTREPRISES**



COMPAGNIE FRANÇAISE DES TRANSPORTS RÉGIONAUX

53-55 Chaussée Jules César  
95250 Beauchamp

[www.reseaux-cftr.com](http://www.reseaux-cftr.com)  
[contact@reseaux-cftr.com](mailto:contact@reseaux-cftr.com)





La mission de CFTR est de donner les moyens aux opérateurs privés de transport routier de voyageurs en France de faire face aux défis technologiques, environnementaux et économiques de la mobilité, tout en continuant de proposer à leurs clients des services de transport performants, innovants et à des coûts maîtrisés.

En tant qu'opérateur composé d'entreprises historiques, familiales et régionales, l'engagement durable et responsable est au cœur de la mission de CFTR, créateur de valeur durable, respectueuse des femmes et des hommes et de leurs territoires.

Le développement de CFTR est intrinsèquement lié à sa capacité à comprendre les enjeux sociétaux et environnementaux des territoires, afin d'en anticiper les attentes et les changements. L'écoute et le dialogue avec l'ensemble des parties prenantes, collectivités territoriales, clients publics et privés, salariés, filiales, fournisseurs, actionnaires sont des outils essentiels.

A l'instar de son actionnaire, Cube Infrastructure Managers, signataire de l'UNPRI (Programme Mondial d'Investissements Responsables), CFTR promeut les principes de responsabilité sociale et environnementale dans sa méthode de management et de gestion de ses entreprises, au travers de plans d'actions, de bonnes pratiques, d'objectifs mesurés et actualisés régulièrement.

CFTR, signataire du Global Compact, initiative des Nations Unies, s'engage à suivre les dix principes relatifs au respect des droits humains, aux normes internationales du travail, à l'environnement, à la lutte contre la corruption et à publier son rapport RSE (COP- Communication in Progress) chaque année.

De par son activité CFTR contribue naturellement aux objectifs de développement durable (ODD). Les ODD définis par les Nations Unis suite à la COP 21 de 2015 donnent la marche à suivre pour parvenir à un avenir plus durable pour tous. Ils répondent aux défis mondiaux auxquels nous sommes confrontés, notamment ceux liés au climat et à la dégradation de l'environnement.

**Pour se faire, le groupe déploie un système de mesure de sa performance extra-financière auprès de l'ensemble de ses filiales avec :**

- Des indicateurs de suivi mensuel ;
- Des indicateurs de suivi trimestriel ;
- Des indicateurs de suivi annuel, via une campagne de reporting quantitative et qualitative.

Les résultats, accompagnés d'objectifs, sont publiés et accessibles par tous sur la plateforme ZEI - <https://zei-world.com/fr/>



La politique RSE de CFTR, définie après la réalisation d'une matrice de matérialité, comporte 4 axes et 12 engagements :

## Prendre soin de l'environnement

1. Pour contribuer à la transition énergétique
2. Pour contribuer au report modal et à l'attractivité des transports
3. Pour préserver les ressources

## Prendre soin de ses collaborateurs

1. Pour accompagner nos salariés au quotidien
2. Pour respecter toutes les diversités
3. Pour développer les compétences

## Prendre soin des territoires

1. Pour mettre en oeuvre une mobilité engagée
2. Pour s'impliquer dans la cohésion sociale et urbaine
3. Pour déployer une démarche d'achats solidaires et inclusives

## Prendre soin de son organisation

1. Pour une gouvernance RSE au service du développement durable et des ODD
2. Pour une entreprise dont l'éthique est au coeur de ses démarches
3. Pour s'impliquer dans sa démarche d'Achats Responsables

**4 axes et 12 engagements traduits dans une matrice**



# 1. POUR PRÉSERVER L'ENVIRONNEMENT

Les entreprises de CFTR agissent chaque jour pour réduire leur impact carbone afin de s'inscrire dans une perspective durable et respectueuse de l'environnement, des territoires, des citoyens et des générations futures.



*Rappel des ODD*

**Affirmer son engagement en matière de Responsabilité Environnementale c'est pour CFTR, opérateur de la mobilité durable, s'engager vers une société toujours plus décarbonnée.**



Pour cela le groupe s'est fixé trois objectifs :

## A. Contribuer à la transition énergétique

**Déployer des énergies alternatives** comme l'électricité, le gaz et le biogaz ou encore l'hydrogène, la promotion de l'écoconduite, et la maintenance préventive soutenues par une démarche d'open innovation efficace.

**Gérer et optimiser les ressources des filiales** dans le cadre des opérations (tri des déchets, recyclage et récupération de l'eau, suivi des consommations énergétiques des bâtiments, sensibilisation des collaborateurs...) est un impératif.

**Améliorer la performance environnementale des flottes de véhicules** : afin de limiter son empreinte carbone, 100% des filiales du groupe s'engagent auprès de la charte Eve objectif CO<sub>2</sub>.



## B. Contribuer au report modal et à l'attractivité des transports

**Promouvoir le report modal, une incidence directe sur l'impact environnemental** : proposer une offre adaptée, une qualité de service et une satisfaction « client » optimale est la priorité de CFTR.

**Sécuriser les transports, un engagement pour la qualité de l'expérience utilisateur** : la lutte contre la fraude, les incivilités, les violences sexuelles et les discriminations sexistes sont des enjeux sociétaux ayant une incidence directe sur l'utilisation des transports en commun. Agir, former, contrôler et favoriser un rapport de confiance et une présence de proximité en sont des leviers majeurs, ancrés par une présence et une connaissance fine des territoires.

**Innovier pour améliorer l'attractivité des transports en commun** : pour cela la digitalisation, l'innovation, la multi-modalité interconnectée et le déploiement de mobilités douces sont des leviers essentiels. Nous travaillons à faciliter les retours et l'écoute « client » via l'innovation digitale, en complément des enquêtes de satisfaction réalisées régulièrement.

## C. Préserver les ressources

**Déployer les achats durables, un outil complémentaire utilisé par CFTR pour limiter son impact carbone**, tant par le choix des matières premières ou carburants, que par le choix de fournisseurs locaux et l'utilisation dès que possible de l'analyse du cycle de vie (ACV).

L'ancrage local et la taille des filiales encouragent une approche socio-environnementale des achats : le choix du fournisseur, son emplacement (local ou non), les matériaux qu'ils proposent, leurs modes de fabrication, leurs emballages, leurs modes de livraison/acheminement, le sourcing des matières premières, leurs fins de vie (recyclable ou non) sont pris en compte dans le cadre des achats du groupe.

**Préserver et sensibiliser à la biodiversité** : trouver des alternatives à l'utilisation de substances chimiques pour l'entretien des espaces verts, préserver les ressources, sensibiliser nos collaborateurs et accompagner les territoires dans leurs actions en faveur de la biodiversité sont nos principaux enjeux.



## 2. PRENDRE SOIN DES COLLABORATEURS



Rappel des ODD

CFTR veille sans compromis au bien-être et à l'épanouissement de ses collaborateurs. Les accompagner dans l'agilité et la performance par un mode de management participatif et collaboratif, confère au groupe de la réactivité et une capacité d'innovation reconnues.

CFTR partage avec chaque filiale le principe de la symétrie des attentions : si le management prend soin des collaborateurs, les collaborateurs prennent soin des voyageurs. Ce principe fondamental, partagé au sein des équipes, est le socle de la qualité de service et du bien-vivre ensemble des filiales de CFTR.

Management de proximité, développement de compétences, qualité de vie au travail, accompagnement au changement, inclusion, diversité sont autant d'éléments clés qui permettent aujourd'hui aux entreprises de CFTR d'avoir un climat social propice aux exigences de qualité de service des collectivités et des clients privés.



## A. Pour accompagner nos collaborateurs au quotidien

**Garantir la sécurité de nos collaborateurs, une priorité :** formation, sensibilisation, suivi des accidents, remonter des difficultés et dialogue en sont les clés. Les accidents font l'objet d'une analyse systématique des causes et les actions correctives nécessaires sont rapidement déployées, dans le cadre d'un processus d'amélioration continue. La politique ainsi engagée de non-accident est portée par des managers engagés et formés.

**Engager les collaborateurs, au cœur de l'équilibre entre qualité de vie au travail et performance :** Nous y veillons par une communication interne transparente. De même, certains projets sont construits de façon participative, comme l'organisation d'événements internes (Kids Day, Challenge de conduite...). Cet équilibre est garanti par un encadrement formé au management participatif et responsable, qui s'appuie sur des outils fédérateurs, tels que le code d'éthique et de bonne conduite, les outils de communication interne ou les règlements intérieurs.

**Mesurer la performance du groupe en termes de qualité de vie au travail :** le ressenti des salariés est mesuré tous les deux ans par le biais d'une enquête de bien-être au travail.

**Aborder les risques psycho-sociaux sans tabou :** qu'il s'agisse de la vie privée ou de la vie personnelle, les trajectoires ne sont pas toujours linéaires. Notre rôle est d'accompagner nos salariés en détresse et de les aider à trouver des solutions adaptées, sans s'immiscer dans leur vie privée.

**Encourager et sensibiliser à l'hygiène de vie et à la prévention des addictions :** la pratique du sport, les gestes et postures, l'alimentation,

l'accompagnement personnalisé, sont des actions qui ont du sens, autant sur la santé que sur la performance et le bien-être de nos collaborateurs.

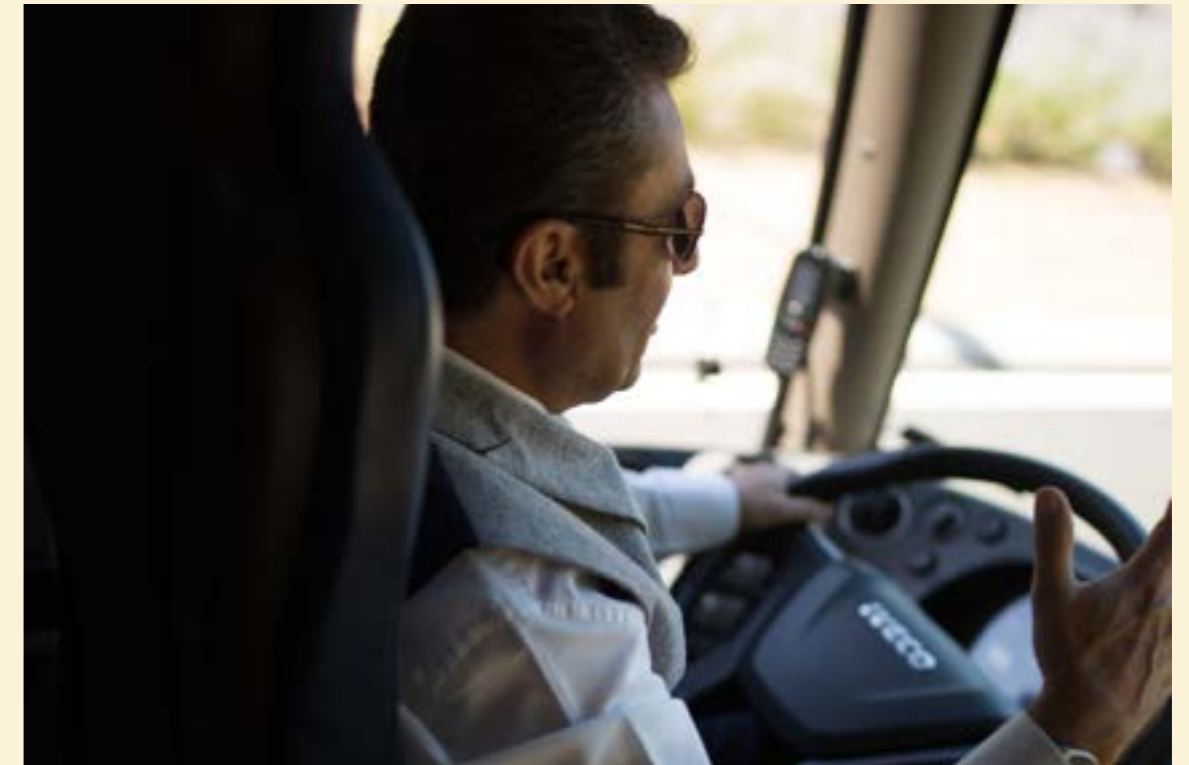


## B. Pour respecter toutes les diversités

**Promouvoir toutes les diversités, au-delà de la lutte contre les discriminations :** c'est partager avec les collaborateurs une politique « handicap » qui piétine les préjugés ; c'est accroître la mixité entre les femmes et les hommes ; c'est faciliter l'accès à l'emploi aux publics qui en sont éloignés ou issus des quartiers prioritaires de la politique de ville ; c'est permettre aux jeunes d'intégrer l'entreprise.

**Encourager la mixité et l'égalité des chances, au cœur de nos politiques RH :** pour se faire, des méthodes et outils de recrutements fondés sur les aptitudes du candidat, sans préjugé sur le parcours professionnel du candidat, sont utilisés dès que possible.

**Garantir la neutralité, un facteur essentiel du bien-vivre ensemble :** pour se faire nous demandons à l'ensemble de nos collaborateurs de respecter la diversité de chacun, nous les partageons dans notre code de bonne conduite CFTR. Enfin, le sujet est partagé sans tabou, dans le cadre de sensibilisations et de formations.



**Engager dans une politique « handicap », pragmatique et responsable :** nous demandons à toutes nos filiales de la déployer afin d'être un acteur de l'inclusion. Notre partenariat avec HANDECO, l'AGEFIPH et les missions «handicap» en sont des leviers essentiels.

**Développer l'apprentissage, un outil inclusif par excellence :** l'apprentissage privilégie l'intergénérationnel et le partage de connaissances. C'est un vecteur de dynamisme, d'innovation et de performance. Nos filiales font appel à l'apprentissage dans tous les domaines, que cela soit la maintenance, les études et méthodes, les ressources humaines, l'exploitation ou les fonctions supports.

## C. Pour développer les compétences

**Former, un levier de l'employabilité et du bien-être au travail :** la formation permet de suivre et de faire progresser les salariés. Avoir la « bonne personne au bon poste » est vecteur de reconnaissance, d'engagement et de performance. Le monde évolue et les entreprises du groupe veillent à accompagner leurs talents et à proposer des formations en lien avec les métiers de demain, notamment la transition énergétique (maintenance, nouvelle énergie, conduite...).

Les filiales accompagnent également les salariés, à leur demande, sur une formation de leur choix dans le cadre d'un programme de suivi des compétences.

# 3. PRENDRE SOIN DES TERRITOIRES



*Rappel des ODD*

L'ensemble des entreprises du réseau CFTR sont profondément engagées sur les territoires qu'elles desservent. Elles contribuent chaque jour à leur dynamisme économique et social par leur forte présence locale, souvent de longue date, et leur culture de PME, privilégiant un management de proximité, avec des circuits courts de décision.

Par ailleurs, elles affirment avec détermination leur implication solidaire dans la vie locale par des engagements forts et reconnus en faveur de la sécurité routière, du soutien aux associations, de l'inclusion et de la diversité.



## A. Pour proposer une mobilité engagée sur les territoires

**Proposer une mobilité inclusive** : les filiales offrent des services adaptés et accessibles à tous et pour tous, que cela soit dans le cadre de marchés publics, dans lesquels elles ont un rôle de conseil auprès des donneurs d'ordres, ou dans le cadre de marchés privés, de services aux entreprises ou de prestations de tourisme.

**Assumer les missions de service public et l'impact socio-économique** : les filiales créent de la valeur sur les territoires qu'elles desservent. Elles transportent des personnes se rendant à leur travail, allant faire des courses, voulant s'éduquer ou se divertir, se soigner ou prendre soin de leur santé par une activité physique. De plus, elles-mêmes créatrices d'emplois directs ou indirects, elles savent s'adapter avec agilité afin de proposer un service au plus près des besoins.

**Innover par l'intelligence collective, au service de la dynamique des entreprises et des territoires** : c'est de la collaboration et la solidarité entre nos équipes et partenaires que naissent des solutions agiles, innovantes et inédites au service du collectif. C'est pourquoi CFTR a mis en place une organisation qui favorise la transversalité, le partage des connaissances et la réactivité de son réseau d'entreprises au service des territoires qu'elle dessert.

**Promouvoir l'attractivité des métiers du Transport en commun** : le dynamisme des filiales sur les territoires et leur participation à des salons, l'organisation d'échanges avec les écoles, l'engagement auprès d'associations sont autant de rendez-vous qui promeuvent toute une filière professionnelle sur les territoires.



## B. Pour s'impliquer dans la cohésion sociale et urbaine

Les entreprises de CFTR sont, par leur ADN, très implantées localement, elles ont tissé des liens de long terme avec les acteurs locaux qui les entourent, elles sont des partenaires historiques des territoires.

**Sécuriser les transports, enjeu stratégique des entreprises de CFTR** : les actions de sensibilisation et de médiation contribuent à la citoyenneté et au bien-vivre ensemble. Des projets complémentaires sont déployés sur les territoires dans le cadre de partenariats, d'actions conjointes avec la police, les mairies et les écoles.

**Engager en faveur de la sécurité routière** : cela se traduit notamment par la réalisation de campagnes d'information à la citoyenneté et à la sécurité dans les transports auprès des jeunes publics.

Les interventions dans les établissements scolaires via notre association «cahier de route», au-delà de leur efficacité, sont vecteurs de lien entre le conducteur et les élèves facilitant le bien-vivre ensemble dans les transports. C'est l'éducation aux bonnes attitudes des plus jeunes qui fait que ces futurs citoyens garderont les bons réflexes à l'âge adulte.

**Soutenir la culture et l'éducation** : ce soutien prend forme dans toutes les entreprises du groupe par des actions de mécénat, de partenariats et d'actions en écho avec les enjeux locaux. La collaboration et la co-construction avec les acteurs locaux de projets sociétaux sont inscrits dans l'ADN des entreprises CFTR : forums, études d'impacts ou études environnementales (études sur les carburants de transition, sur les mobilités douces...), sont régulièrement réalisés par ces entreprises engagées.

**Être un ambassadeur des territoires** : en tant qu'actrices de la mobilité durable, les entreprises de CFTR contribuent à l'attractivité des territoires, tout en co-construisant avec ces derniers les cadres de vie de demain. Elles soutiennent l'emploi local et l'inclusion par la formation, la sensibilisation, le recours à l'alternance et aux contrats de professionnalisation.



## C. Pour déployer une démarche d'achats solidaire et inclusive

**Ancrées sur les territoires, les entreprises CFTR privilégient dès que possible le recours à des fournisseurs locaux.** Ce choix a un double impact environnemental et sociétal, contribuant ainsi à une diminution de l'empreinte carbone des produits achetés et à l'emploi local.

**Le recours aux PME favorise la performance et l'agilité**, par une meilleure réactivité et une réponse sur mesure, propre à la façon de faire des entreprises CFTR.

**La démarche «Achat» du groupe** intègre le recours et la co-construction auprès du secteur adapté et protégé, auprès du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire, ainsi que des Start-Up via l'open innovation. Nos partenariats avec HANDECO et PARIS & CO sont exemplaires sur ce sujet.

### Nos partenariats et engagements :

- Global Compact Réseau France ;
- Femmes en mouvement ;
- Charte de la diversité ;
- Charte des 7 engagements ;
- Objectif CO<sub>2</sub> ;
- Association cahier de route.





# 4. GOUVERNANCE

La responsabilité sociétale de CFTR se traduit par son engagement dans la transition écologique et sociale. Le groupe contribue au développement de nouveaux modèles et de nouvelles pratiques, à la fois plus respectueux de l'environnement et plus inclusifs.

La gouvernance de CFTR fait une plus large place à la co-construction, elle s'ouvre à ses parties prenantes, en encourageant la création de partenariats et le développement d'initiatives, de coopérations entre les différents acteurs publics, associatifs et les entreprises du groupe, en particulier les TPE / PME qui sont au cœur des territoires.



## A. Pour une gouvernance RSE au service du développement durable

**Dans la continuité de son engagement à proposer une mobilité de qualité et de proximité, CFTR s'engage dans une démarche de mobilité durable suivie et mesurée selon les standards de l'ISO 26000.**

**Gouverner la politique RSE** : des référents RSE sont nommés dans chaque filiales, les indicateurs de suivis collectés et mesurés, présentés pour plusieurs d'entre eux, chaque mois aux membres des comités de direction.

**Construire de vrais succès avec exigence** : CFTR a mis en place des indicateurs de performance financier et extra-financier afin de mesurer et suivre ses progrès en matière de plans d'action, d'initiatives et d'indicateurs dans le cadre d'une démarche d'amélioration continue.

**Une campagne de reporting est organisée annuellement sur 100% du périmètre CFTR** : les données récoltées servent aux besoins de suivi interne et externe.

Les données sont publiées, les objectifs fixés en toute transparence sur la plateforme ZEI : <https://zei-world.com/pro/1475>, et dans la communication in progress.



## B. Partager une éthique commune

**En application de la loi N°2016-1691 du 9 décembre 2016 relative à la transparence, à la corruption et à la modernisation de la vie économique dite loi « Sapin 2 », CFTR met en œuvre une démarche éthique au sein de son code de bonne conduite.**

Ce code d'éthique et de bonne conduite vise à présenter les règles auxquelles tous les collaborateurs doivent se conformer pour déployer les principes de bonne conduite et prévenir les risques en matière de corruption dans le cadre de leurs activités quotidiennes. Il s'impose à l'ensemble des collaborateurs de CFTR mais aussi à leurs sous-traitants et fournisseurs.

Le respect de ces règles est primordial pour la performance et la durabilité des activités de CFTR et de ses filiales, mais aussi pour la poursuite de l'ensemble des projets économiques, sociaux et environnementaux du groupe.

Ces principes traduisent les engagements du groupe dans les domaines de la déontologie et du bien-vivre ensemble. Ils reflètent nos valeurs : Engagement, Agilité, Bienveillance.

Notre comportement éthique vise non seulement à s'assurer de la conformité de nos pratiques vis-à-vis des lois et réglementations en vigueur, mais également à gagner et à conserver dans la durée la confiance de nos collaborateurs, de nos clients voyageurs, de nos clients institutionnels et privés, de nos fournisseurs et autres partenaires.



## C. Pour s'impliquer dans sa démarche d'achats responsables

**La démarche d'achats responsables de CFTR** vise à favoriser l'achat de biens ou de services en prenant en compte le juste besoin, ainsi que les aspects économiques, sociétaux et environnementaux de la réponse apportée à ce besoin, tout en veillant à l'équilibre des relations entre la filiale et ses fournisseurs, dans le respect de leurs droits réciproques.

**Cette politique s'inscrit dans une démarche partagée de progrès et d'innovation.** CFTR en a fixé le cadre général, et veille à son déploiement sur l'ensemble des entreprises.

**La politique d'achats énonce le respect des valeurs du groupe par ses fournisseurs et l'inclusion systématique de clauses en matière environnementale, sociale et de droits de l'Homme dans les contrats ainsi que le code de bonne conduite.**

**Elle définit les leviers et objectifs en termes de :**

- Achats durables, par le choix des matières premières, de fournisseurs locaux limitant le transport et de prestataires avec une politique responsable d'emballage ;
- Achats solidaires, en passant par la plateforme HANDECO ;
- Achats éthiques, par l'analyse des risques achats et la diffusion en interne et externe du code d'éthique et de bonne conduite ;
- Achats locaux, afin de contribuer au dynamisme local ;
- Évaluation de la performance extra-financière de nos fournisseurs et sous-traitants via un questionnaire propre à CFTR, porté par la plateforme ZEI ;
- Recours au start-up via le partenariat avec Paris & Co.

**Pour aller plus loin, à chaque achat ou renouvellement de matériel, nous réalisons une analyse du cycle de vie (ACV).** Le but recherché est de connaître et de comparer les impacts environnementaux d'un produit tout au long de son cycle de vie, de l'extraction des matières premières nécessaires à sa fabrication à son traitement en fin de vie (mise en décharge, recyclage...), en passant par ses phases d'usage, d'entretien et de transport. L'ACV permet ainsi de faire l'acquisition de produits doublement avantageux, alliant économie et environnement.





## LES INDICATEURS DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIERS DE CFTR :

| <b>Indicateurs</b>  | <b>Périodicité</b> |
|---|--------------------|
| <b>Pour préserver l'environnement :</b>                       |                    |
| Nombre de véhicules (Cars, Bus, Minicars,VL)/type d'énergie   | Mensuelle          |
| Kilomètres parcourus  | Mensuelle          |
| Energie consommée   | Mensuelle          |
| Emission de CO2   | Mensuelle          |
| Pourcentage véhicules Euro 6 – 5 – 4 – 3                      | Annuelle           |
| Nombre de filiales engagées auprès d'Objectif CO2             | Annuelle           |
| % déchets triés   | Annuelle           |
| % eau recyclée  | Annuelle           |
| Formation à l'éco-conduite                                    | Annuelle           |
| <b>Prendre soin des collaborateurs :</b>                      |                    |
| Nombre collaborateurs par fonction                            | Mensuelle          |
| Heures totales travaillées                                    | Mensuelle          |
| Taux d'absence maladie «longue durée»                         | Mensuelle          |
| Taux d'absence maladie «courte durée»                         | Mensuelle          |
| Heures d'autres absences, hors congés                         | Mensuelle          |
| Nombre d'accidents déclarés                                   | Mensuelle          |
| Nombre de formation à la sécurité                             | Annuelle           |
| % de salariés ayant reçus au moins une formation dans l'année | Annuelle           |

|   |          |
|---|----------|
| % de salariés/réseaux couverts par une enquête de bien-être au travail  | Annuelle |
| % de salariés signataires d'un règlement intérieur  | Annuelle |
| Taux de travailleurs en situation de handicap (DOETH)   | Annuelle |
| Index d'égalité femmes - hommes   | Annuelle |
| % de femmes   | Annuelle |
| % de seniors  | Annuelle |
| % de juniors  | Annuelle |
| % de CPPRO  | Annuelle |
| % d'alternants  | Annuelle |
| <b>Prendre soin des territoires :</b>   |          |
| Nombre de voyageurs transportés   | Annuelle |
| Nombre de lignes scolaires  | Annuelle |
| Nombre de communes desservies   | Annuelle |
| Nombre d'expérimentations réalisées   | Annuelle |
| Nombre et liste de participation à des salons, écoles, pour sensibiliser au métier du transport en commun, et/ou mécénat de compétences | Annuelle |
| Nombre de sensibilisation à la sécurité, la sûreté et au bien-vivre ensemble dans les transports  | Annuelle |
| Nombre d'autres actions auprès d'associations   | Annuelle |
| % d'achats locaux   | Annuelle |
| % d'achats auprès du secteur adapté et protégé  | Annuelle |
| Délais moyens (en jours) paiement fournisseurs  | Annuelle |

| <b>Gouvernance :</b>   |          |
|--|----------|
| Référents RSE nommés dans chaque filiales                            | Annuelle |
| Réalisation du reporting RSE sur 100% du périmètre                   | Annuelle |
| % de collaborateurs formés et couverts par le code de bonne conduite | Annuelle |
| % du CA achat couvert par une clause RSE                             | Annuelle |
| % du CA fournisseur couvert par une évaluation RSE                   | Annuelle |

