



# Rapport RSE

Déclaration de performance extra-financière  
au 31 décembre 2020



# SOMMAIRE

ÉDITO	04
QUI NOUS SOMMES	06
À L'INTERNATIONAL	07
CHIFFRES-CLÉS	08
NOTRE MISSION	09
2020, UNE ANNÉE « HORS NORMES »	12

## Déclaration de performance extra-financière

---

NOS ENJEUX RSE	14
2020, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA PANDÉMIE DE COVID-19	18
NOS ENGAGEMENTS	22
Sécurité avant tout	24
Mobilité durable	28
Mobilité innovante	32
Mobilité pour tous	36
Acteur solidaire	40
L'excellence en partage	44
DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE	48
NOTRE MÉTHODOLOGIE	50
PLAN DE VIGILANCE	56



# ÉDITO



**LAURENCE BATLLE**  
Présidente du Directoire  
de RATP Dev



L'année 2020 a, sans conteste, été une année hors du commun, bouleversée par la pandémie de Covid-19.

Partout, nos opérations ont été touchées, entraînant une baisse sans précédent de notre activité dès le mois de mars : pour répondre aux évolutions des contextes locaux et des directives gouvernementales, certaines de nos activités comme le Sightseeing, ont été mises à l'arrêt, d'autres ont dû continuellement adapter leurs offres de services.

Fidèles à notre priorité absolue de sécurité, nous avons dès le début de cette crise mis en œuvre les mesures nécessaires à la protection de nos collaborateurs et de nos voyageurs. Durant cette année écoulée, les équipes de RATP Dev ont démontré quotidiennement une mobilisation et un engagement sans faille au service de leur mission de transport public, encore plus essentielle en ces temps de crise. Mise en œuvre efficace et responsable des mesures sanitaires, développement et déploiement accélérés de l'innovation pour des transports toujours plus sûrs et performants, démonstration d'une solidarité remarquable, nous avons su nous adapter et servir l'intérêt général avec détermination.

Les prochains mois, les prochaines années s'annoncent, c'est certain, avec leur lot d'incertitudes et de défis. Et c'est ensemble que nous continuerons à les surmonter. Nous allons devoir notamment rassurer les voyageurs sur la sécurité sanitaire dans les transports publics et renforcer leur confiance. Aujourd'hui plus encore qu'hier, nous devons nous attacher à construire la mobilité de demain afin de lutter contre le changement climatique et bâtir des villes faciles à vivre, inclusives et résilientes. De grands projets de transport publics continuent à voir le jour en ce sens. Ce sont autant d'opportunités de développement que nous saurons saisir pour toujours mieux servir les territoires et leurs populations.



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 quelle que soit que soit la demande et en prenant en compte 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 plus de 100 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

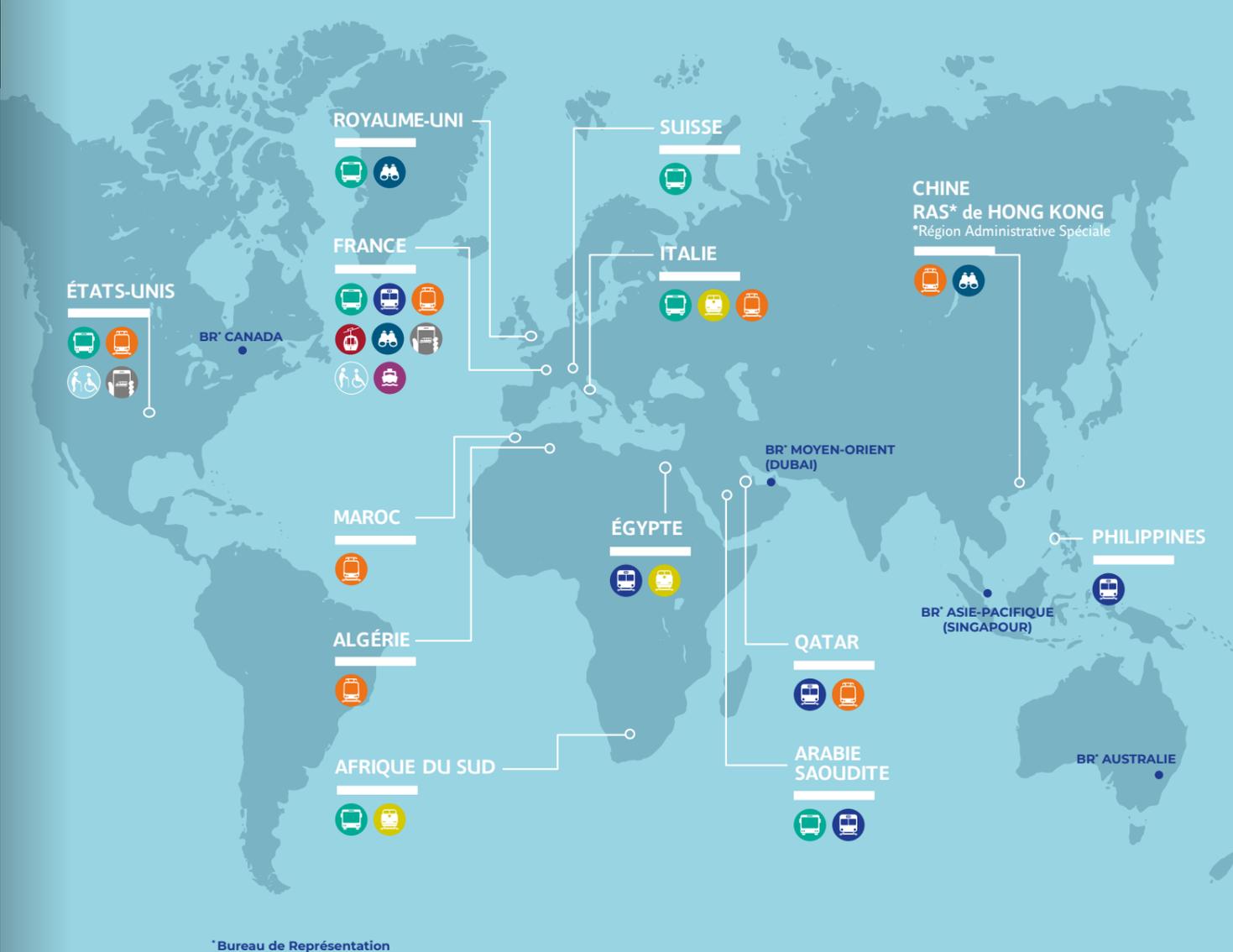
L'humain est au cœur de notre engagement, à travers les opportunités offertes à nos collaborateurs et les solutions apportées aux clients et voyageurs qui nous font confiance. Pour que chacun puisse se déplacer facilement et profiter, en toute liberté, d'une ville plus agréable à vivre.

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

*Votre avenir, notre destination.* ””



Amérique, Europe, Afrique, Moyen-Orient, Asie, RATP Dev est présent dans 13 PAYS à travers PLUS DE 100 FILIALES qui opèrent et maintiennent des réseaux de transport performants, innovants et sûrs.



\* Bureau de Représentation

Une présence dans  
**13 PAYS**



+ de **470 VILLES**  
nous font confiance

**1,5 MILLIARD**  
DE VOYAGES

sur nos réseaux chaque année



**20 000**  
COLLABORATEURS

**100+**  
FILIALES d'exploitation  
dans le monde



**1,2+**  
MILLIARDS D'EUROS  
de revenus générés en 2020



***Vous transporter,  
vous accompagner,  
nous rapprocher.***

### NOS RESSOURCES

Nos collaborateurs sont notre première force. Des compétences pointues, régulièrement mises à jour grâce à un plan de formation conséquent permettent d'utiliser au plus juste nos ressources financières, industrielles et énergétiques.

Nous pilotons nos partenaires, qu'ils soient fournisseurs de matériel ou d'équipements, ou qu'ils assurent la maintenance de véhicules, afin qu'ils nous apportent leurs compétences et nous permettent ainsi d'offrir le meilleur service à nos clients.

### NOS ACTIVITÉS

Notre activité principale est d'offrir, pendant la durée de nos contrats d'exploitation, le meilleur service aux voyageurs et une gestion optimale du patrimoine industriel mis à notre disposition.

Notre offre de solutions de mobilité, notre compétence à gérer un réseau de manière globale, et notre capacité à répondre de manière spécifique aux besoins locaux garantit une réponse adaptée aux besoins de nos clients institutionnels ainsi qu'à nos clients voyageurs.

### LES PILIERS DE NOTRE MISSION

Dans le respect de nos priorités stratégiques, à chaque nouveau contrat, nous cherchons la meilleure solution locale, adaptée au client, pour un développement optimal du territoire.

Les échanges avec nos clients Autorités Organisatrices, et les associations d'usagers, nous permettent d'améliorer nos réseaux, les parcours, les dessertes, les horaires afin de proposer des solutions toujours plus proches du besoin local.

### NOTRE CRÉATION DE VALEUR

Dans le respect de nos priorités et de nos engagements, nous mettons tout en œuvre pour créer de la valeur dans les territoires, en développant l'inclusion et la diversité, en participant à la préservation de l'environnement et en développant les villes et les territoires.



NOS RESSOURCES

HUMAINES

**20 000** COLLABORATEURS

FINANCIÈRES

**1,2+** MILLIARDS D'EUROS  
de revenus générés en 2020

INDUSTRIELLES

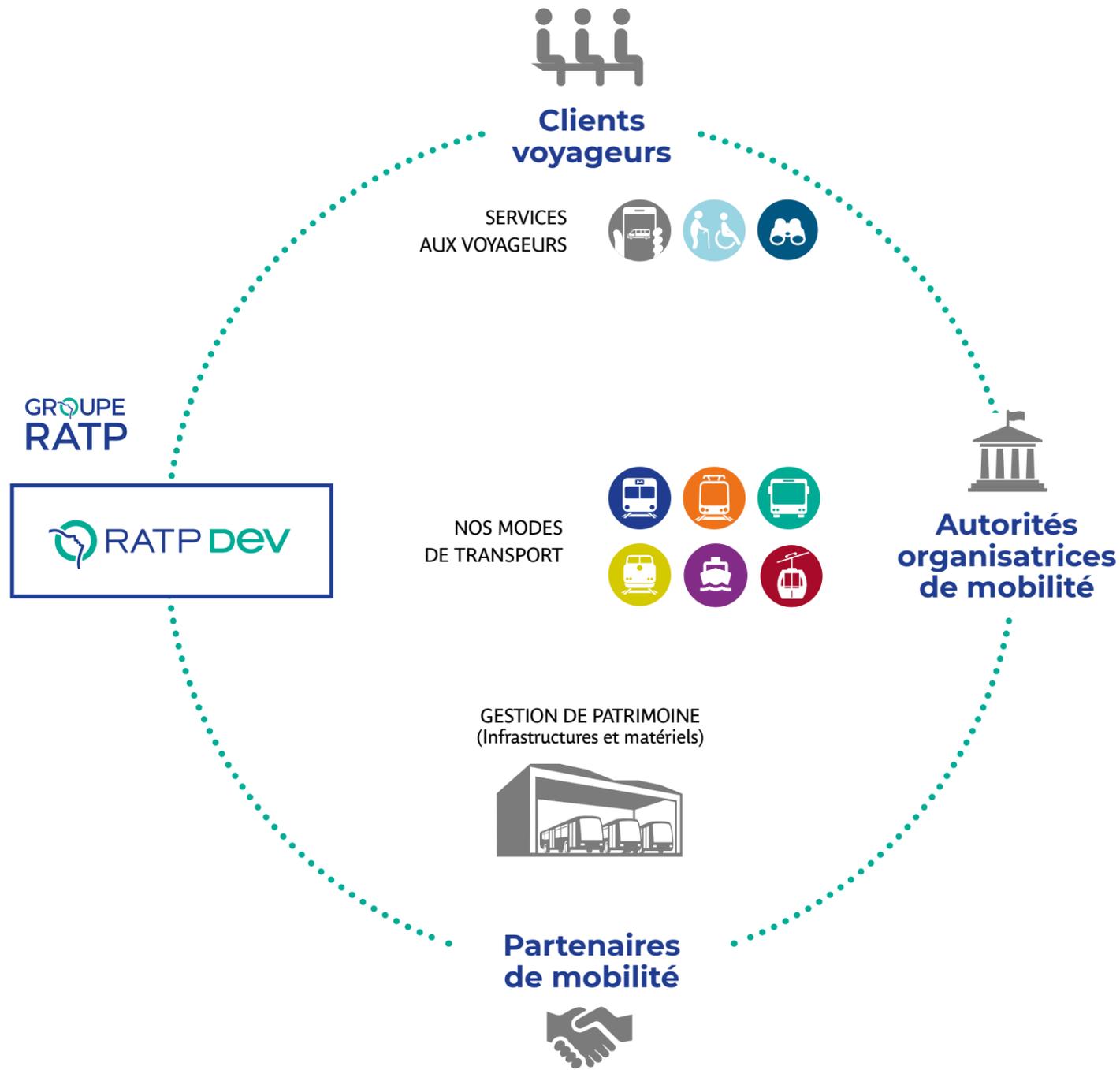
**100+** OPÉRATIONS  
dans le monde

INTELLECTUELLES

**10,9** HEURES  
de formation par an et par collaborateur

ÉNERGÉTIQUES

**613** 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

**20** PROJETS  
financés par la Fondation Groupe RATP

POUR L'ENVIRONNEMENT

**1** NOUVEAU SITE  
certifié ISO 14001 dans l'année

**1517** ÉMISSIONS DE GES  
(en g eq CO<sub>2</sub> / Km)

POUR LES TERRITOIRES

**470** VILLES  
nous font confiance

Présence dans **13** PAYS

LES QUATRE PILIERS DE NOTRE MISSION

DÉPLOYER  
DES SOLUTIONS  
SUR MESURE

ACCOMPAGNER  
LE DÉVELOPPEMENT  
DE VOTRE TERRITOIRE

CONSTRUIRE  
ENSEMBLE  
LA VILLE DE  
DEMAIN

S'ENGAGER  
POUR UNE  
EXPÉRIENCE  
D'EXCELLENCE

# 2020, UNE ANNÉE « HORS NORMES »

Il faudra sans doute attendre une décennie ou plus pour connaître réellement les conséquences profondes de la crise liée au Covid-19 sur notre société. Mais la pandémie a sans conteste considérablement impacté en 2020, dans le monde entier, tous les secteurs socio-économiques, et notamment celui de la mobilité.

## UN CONTEXTE TOTALEMENT INÉDIT



192 PAYS touchés par le virus Sars Cov-2 (Covid-19) dans le monde. PLUS DE 125 MILLIONS DE CAS POSITIFS identifiés et près de 2,8 millions de décès liés à la maladie.

192

Source : Johns Hopkins Coronavirus Resource Center – mars 2021



3,9 milliards de personnes

– soit près de la moitié de la population mondiale – confinées en avril 2020 à la suite des mesures de CONFINEMENT, COUVRE-FEU ou QUARANTAINE mises en place dans quelque 90 pays et territoires.

Source : Euronews



40 % DES SALARIÉS pourraient TRAVAILLER À DISTANCE en 2025. La crise sanitaire a révolutionné le monde du travail en imposant pendant de nombreuses semaines le travail à domicile partout où c'était possible. À tel point que le TÉLÉTRAVAIL pourrait devenir « une nouvelle norme ».

Source : Consultancy.eu

## BOULEVERSEMENT DANS LE SECTEUR DES TRANSPORTS



-60%

de passagers dans les AVIONS

Source : Organisation de l'aviation civile internationale (OACI)



-40 à -50%

de passagers dans les TRAINS

Sources : SNCF, AMTRACK



-75 à -90%

de passagers dans les TRANSPORTS PUBLICS aux États-Unis et en Europe au plus fort de la crise (deuxième trimestre 2020).

Sources : American Public Transit Association (APTA), McKinsey

ROYAUME-UNI +60%

ÉTATS-UNIS +75%

FRANCE +100%



de VÉLOS vendus au plus fort de la crise ! Le marché du cycle est quant à lui en plein boom.

Sources : the NPD Group, UK's Bicycle Association, Le Point...



### UN IMPACT ÉCOLOGIQUE POSITIF

-50 À -66 % d'émissions polluantes de DIOXYDE D'AZOTE dans les villes du monde : un record.  
-20 % d'émissions globales de GAZ À EFFET DE SERRE imputables aux transports en 2020, par rapport au niveau de référence pré-pandémique.

Source : OCDE

### Un défi : rassurer les passagers



jusqu'à 60%

des gens envisagent de changer leur mode de déplacement après la crise.

Suite à la pandémie, les transports publics connaissent partout dans le monde une véritable **CRISE DE CONFIANCE** :

FRANCE : 30 % des usagers comptent les utiliser moins qu'avant.

ÉTATS-UNIS : Près de 50 % des usagers ont l'intention de moins utiliser les transports en commun.

ROYAUME-UNI : 6 personnes sur 10 annoncent vouloir modifier leur façon de se déplacer à la levée du confinement.

Sources : UTP, Business in the News, Moovit

Depuis le début de la crise, les opérateurs se mobilisent pour rassurer et reconquérir les passagers :

- protocoles sanitaires renforcés,
  - campagnes d'information et de sensibilisation,
  - déploiement de solutions innovantes
- pour aborder les déplacements plus sereinement.

## Déclaration de performance extra-financière

NOS ENJEUX RSE	14
2020, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA PANDÉMIE DE COVID-19	18
NOS ENGAGEMENTS	22
Sécurité avant tout	24
Mobilité durable	28
Mobilité innovante	32
Mobilité pour tous	36
Acteur solidaire	40
L'excellence en partage	44
DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE	48
NOTRE MÉTHODOLOGIE	50
PLAN DE VIGILANCE	56

## 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 2020 sont les suivants :

ENVIRONNEMENT	HUMAIN	SANTÉ & SÉCURITÉ	SOCIÉTAL	ÉTHIQUE & CONFORMITÉ
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		Pandémie	Qualité de service et accessibilité + Pandémie	

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.

## NOTRE POLITIQUE EN MATIÈRE DE RESPONSABILITÉ SOCIÉTALE DES ENTREPRISES

La mobilité est un levier incontournable pour relever les défis sociétaux et environnementaux d'aujourd'hui et de demain. Partenaire privilégié des territoires, le groupe RATP s'engage au quotidien pour une ville plus inclusive, écologique et humaine.

Fin 2019, le Groupe a lancé une réflexion pour révéler sa raison d'être, c'est-à-dire son utilité sociétale, sa contribution au bien commun. Inscrite dans un temps plus long que celui du plan de l'entreprise, cette raison d'être viendra nourrir sa politique RSE.

La politique RSE de RATP Dev s'inscrit naturellement dans la lignée de celle du groupe RATP, qui s'articule 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 de RATP Dev et validée en Comité de Direction. Elle s'appuie sur notre double culture, celle de l'excellence opérationnelle et du respect des territoires, et notre mission qui se décline autour de quatre axes :

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

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 (ce programme a été fortement perturbé par la crise sanitaire en 2020). Un reporting annuel spécifique sur leurs actions RSE est également demandé à nos principales filiales (52 en 2020).

Au quotidien, la démarche RSE de RATP Dev est déployée par l'ensemble de ses réseaux dans le monde au travers d'actions variées illustrant six engagements : la sécurité avant tout, la mobilité durable, la mobilité innovante, la mobilité pour tous, l'excellence en partage et l'action solidaire.



# CORRESPONDANCE DE NOS ENGAGEMENTS AVEC LES OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE DE L'ONU

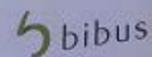
Nos engagements	Risque représenté	Indicateurs de Performance	Objectifs de Développement Durable
<p><b>SÉCURITÉ AVANT TOUT</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé &amp; sécurité au travail</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Taux de Fréquence</li> <li>→ Taux de Gravité</li> </ul>	 
<p><b>MOBILITÉ DURABLE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Consommations non maîtrisées - Pollution</li> <li>• Impacts climatiques</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Nombre de sites / filiales certifiés ISO 14001 dans l'année</li> <li>→ Consommation d'eau</li> <li>→ Quantité totale de déchets dangereux</li> <li>→ Émissions de gaz à effet de serre (GES)</li> </ul>	   
<p><b>MOBILITÉ INNOVANTE</b></p>	<p>–</p>	<p>→ Pas d'indicateur cette année</p>	  
<p><b>MOBILITÉ POUR TOUS</b></p>	<p>–</p>	<p>→ Pas d'indicateur cette année</p>	  
<p><b>ACTEUR SOLIDAIRE</b></p>	<p>–</p>	<p>→ Nombre et montant des projets de la Fondation Groupe RATP financés par RATP Dev</p>	   
<p><b>L'EXCELLENCE EN PARTAGE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé &amp; sécurité au travail</li> <li>• Conflictualité sociale</li> <li>• Conflictualité sociale / Non intégration des politiques de développement durable</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Taux d'absentéisme</li> <li>→ Taux de renouvellement des salariés (Turnover)</li> <li>→ Formation : Nombre moyen d'heures de formation par salarié par an</li> </ul>	 
<p><b>DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Conflictualité sociale / Non intégration des politiques de développement durable / Droits de l'homme &amp; éthique</li> <li>• Éthique des affaires</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>→ Part des femmes dans l'effectif</li> <li>→ Part des femmes cadres de direction</li> <li>→ Nombre de filiales couvertes par un dispositif d'alerte éthique par rapport aux filiales soumises</li> </ul>	  

**Nous nous engageons**  
au quotidien pour vous apporter  
encore plus de sécurité



**Et vous ?**

Agissez tous ensemble !  
Nous vous demandons d'adopter tous les gestes barrières recommandés et d'adapter temporairement votre façon de voyager : décaler ses horaires, privilégier les modes de transports doux, se déplacer depuis le site web, etc.



## 2020, UNE ANNÉE MARQUÉE PAR LA PANDÉMIE DE COVID-19

Dès le début de l'année 2020, la pandémie de Covid-19 s'est progressivement étendue à l'ensemble des régions où RATP Dev opère des réseaux, touchant d'abord l'Asie avec Hong-Kong, puis l'Europe de l'Ouest avec l'Italie, la France, le Royaume-Uni... et le reste du monde (Afrique du Nord, Afrique du Sud, États-Unis, Moyen-Orient...).



Tous nos réseaux ont été fortement touchés et ont connu une baisse sans précédent de leur activité, voire pour certains, un arrêt complet pendant plusieurs semaines.

Une cellule de crise spéciale « Covid-19 », pilotée par la Direction Technique, a été mise en place dès les premiers jours pour suivre quotidiennement l'évolution de la situation en France et à l'international, partager les informations et directives, coordonner le déploiement des mesures adoptées, prendre des mesures correctives si nécessaire et favoriser les échanges de bonnes pratiques entre les réseaux.

Le Comité de Direction de RATP Dev a également mis en place des points de suivi et d'arbitrage quotidiens pour piloter en temps réel la situation inédite dans laquelle la pandémie a placé l'entreprise.

### UNE SÉCURITÉ PLUS QUE JAMAIS PRIORITAIRE

Dès le début de la crise sanitaire, notre priorité absolue a été – et demeure – la préservation de la sécurité de nos collaborateurs et des voyageurs.

De nombreuses mesures ont été mises en place au sein de l'entreprise, en ligne avec les directives et consignes gouvernementales, pour protéger nos équipes partout dans le monde. Le travail à distance a été favorisé et généralisé pour tous les postes qui y étaient compatibles, et la présence dans les espaces de travail organisée de manière à respecter les consignes sanitaires : distanciation physique, mise à disposition régulière de gel hydroalcoolique et de masques pour les collaborateurs, adaptation des dispositifs d'entretien et de ménage...

Sur le front des opérations, dans les bus français par exemple, la montée par la porte avant a été interdite et une zone « tampon » autour du poste de pilotage a été instaurée pour protéger les conducteurs. Au fur et à mesure de l'évolution de la situation, et selon les contextes locaux, des campagnes de communication interne spécifiques ont été déployées pour sensibiliser les collaborateurs et accompagner l'adaptation



Dans tous nos réseaux, les équipes se sont mobilisées pour intégrer sans attendre le protocole sanitaire recommandé par les autorités, en relayant les consignes actualisées auprès des voyageurs. Les procédures de nettoyage et de désinfection des matériels ont été renforcées. Pour favoriser la distanciation physique recommandée, le nombre de places accessibles dans les bus, trams et rames de métro a été limité avec marquage des emplacements interdits. Et l'offre de service régulièrement ajustée pour répondre aux besoins réels de mobilité. Du gel hydroalcoolique a été mis à disposition dans de nombreux espaces et des distributions de masques organisées, y compris à domicile pour les voyageurs malvoyants à Brest, par exemple.

## UN SERVICE PLUS QUE JAMAIS ESSENTIEL

La crise sanitaire a souligné de manière flagrante le caractère essentiel du transport public. Alors que les mesures de confinement ou de couvre-feu étaient déployées – selon les lieux et les périodes – la majorité de nos réseaux ont continué de fonctionner pour permettre le déplacement des professions essentielles – notamment du personnel soignant – et l'accès aux soins et aux services de première nécessité. De nombreuses initiatives ont été adoptées pour faciliter le quotidien des soignants, en première ligne dans la lutte contre le virus :



adaptation des horaires de desserte, mise à disposition de navettes gratuites ou de vélos à assistance électrique pour rallier plus facilement le lieu de travail ou le domicile, par exemple.

Puis quand les circonstances ont permis une reprise de la vie économique et sociale, nos réseaux ont su rapidement adapter les niveaux de service en fonction du contexte et des besoins, en concertation permanente avec les autorités organisatrices de transport concernées.

À Casablanca, depuis mars 2020, près d'une vingtaine d'ajustements ont ainsi été déployés dans l'offre de tramway pour répondre au mieux – et dans le respect des consignes sanitaires – aux besoins de la population locale.

Toujours dans un souci de servir au mieux le public, nos équipes sont restées mobilisées pour proposer de nouveaux outils ou accélérer le déploiement de solutions innovantes, particulièrement pertinentes dans le présent contexte sanitaire. Toujours à Casablanca, un chatbot a été lancé pour optimiser la communication auprès des voyageurs et mieux répondre à leurs interrogations sur les mesures sanitaires en place et l'offre de service.

En France, les solutions d'achat de ticket alternatives, par sms, via des applications mobiles ou encore par

carte bancaire sans contact, se sont multipliées, favorisant le respect des gestes barrières. Plus d'une vingtaine de réseaux les proposent aujourd'hui.

## UNE NOUVELLE « DONNE » POUR LE TRANSPORT PUBLIC

Les conséquences de la crise sanitaire sur le secteur du transport public seront durables. La pandémie a affecté la confiance des voyageurs, notamment en matière de sécurité sanitaire. Et il va falloir les rassurer et les réconcilier avec les transports en commun. Parallèlement, nos réseaux vont devoir pérenniser la résilience et l'agilité dont ils ont su faire

preuve pour pouvoir continuer à assurer de manière fiable, sûre et efficace la mobilité essentielle des populations, en prenant en compte ce nouveau type de risques inédit.

Malgré tout, en dépit de cette crise – et tout au long de la crise – RATP Dev a su rester concentré sur ses missions d'exploitation, de maintenance et de développement, fidèle à ses engagements, au quotidien.



### RD CASABLANCA CERTIFIÉE « TAHCEINE »

En novembre 2020, notre filiale marocaine RD Casablanca a été audité et certifiée « Tahceine ». Le référentiel Tahceine, préparé sur la base notamment du protocole établi par le gouvernement Marocain pour la gestion du risque de contamination au Covid-19 dans les lieux de travail, fixe les exigences devant être satisfaites pour assurer la continuité des activités dans des conditions sanitaires maîtrisées, et permettre de faire face, dans la durée, à la propagation de la maladie.



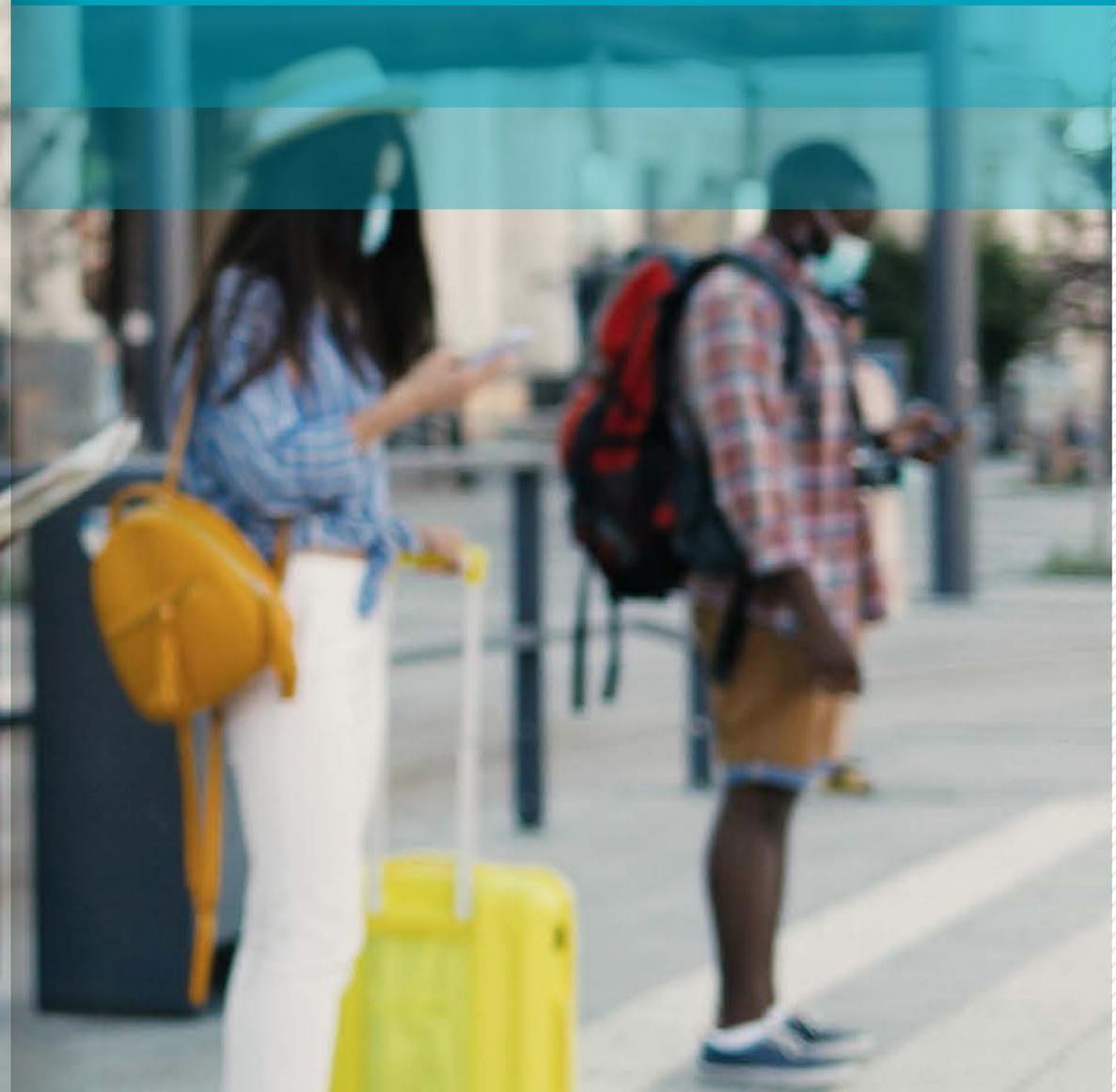
### SOLIDAIRES, JUSQUE DANS LA CRISE

L'engagement solidaire de RATP Dev ne s'est pas démenti pendant la crise sanitaire, au contraire. Plusieurs initiatives ont vu le jour dans nos réseaux en faveur des familles défavorisées impactées par le Covid-19. Pendant le mois du Ramadan, les équipes de la SETRAM, en Algérie, ont collecté et distribué des colis alimentaires aux familles dans le besoin. En Angleterre, les collaborateurs du garage londonien de Fulwell ont organisé au printemps un mois de collecte solidaire en partenariat avec l'ONG Trussel Trust pour venir en aide aux personnes se retrouvant en difficultés financières à la suite de la crise. Ces actions spécifiques ont été menées en complément des opérations solidaires habituelles, comme la collecte de jouets pour les fêtes de Noël, qui ont pris encore plus d'importance au regard du contexte.



## NOS ENGAGEMENTS

Sécurité avant tout	24
Mobilité durable	28
Mobilité innovante	32
Mobilité pour tous	36
Acteur solidaire	40
L'excellence en partage	44



# SÉCURITÉ AVANT TOUT

Au cœur de notre culture d'entreprise, la sécurité est notre priorité absolue. Nous assurons nos activités d'exploitation et de maintenance de réseaux de transport public avec un engagement total, sans compromis, envers la sécurité de nos collaborateurs, des voyageurs, de nos clients, partenaires et prestataires.

La diminution du taux de fréquence en France est principalement due aux actions menées par la Business Unit pour diminuer le nombre d'accidents et aussi probablement liée à la crise sanitaire qui a modifié l'activité sur l'année 2020.

Le taux de gravité a baissé en France comme à l'international. Toutefois, si le nombre global d'heures travaillées a fortement baissé en 2020 (-11 %) du fait du Covid-19, elles ont augmenté en France et baissé à l'international. La France a de façon inhérente un taux de gravité plus important qu'à l'international ce qui explique l'augmentation du taux de gravité global.

## UNE POLITIQUE SÉCURITÉ PARTAGÉE ET PORTÉE PAR TOUS

Notre engagement en matière de sécurité est partagé à tous les niveaux de notre organisation grâce au déploiement de notre politique sécurité « We Safe ». Mise à jour en 2020, cette politique s'appuie sur quatre piliers fondamentaux : un système de management de la sécurité rigoureux, une organisation robuste, avec la mise en place d'un Safety Committee regroupant les experts sécurité pour favoriser le partage d'expérience entre les filiales, un système d'audit renforcé couplé à un dispositif d'amélioration continue et enfin une culture sécurité partagée par l'ensemble des collaborateurs. Cette politique sécurité nous permet d'opérer aux meilleurs standards de sécurité et de continuer à renforcer notre performance dans ce domaine.

## GARANTIR UN TRANSPORT SÛR ET FIABLE

Dans nos 13 pays d'implantation et la centaine de nos opérations, nos équipes garantissent la mise en œuvre de ces standards sur nos réseaux pour répondre aux attentes des voyageurs et des clients, dans le respect des législations locales. Nos filiales ont la charge de déployer et appliquer les directives et procédures et de mettre en place des actions concrètes permettant d'assurer la sécurité routière et ferroviaire pour nos différents modes de transport. Un système d'audit interne, piloté par la Direction Technique en collaboration avec la Direction de l'Audit et le Contrôle Interne du groupe RATP, permet de s'assurer de la pertinence des actions et le suivi des procédures. Les experts de la Direction Technique interviennent également en assistance auprès des filiales, en phase de mobilisation comme en phase d'exploitation, afin d'apporter leur savoir-faire sur le traitement des sujets complexes de réception d'équipements, d'opérations ou de maintenance patrimoniales,

par exemple, et garantir ainsi un état optimal des infrastructures et matériels roulants, sans lequel un haut niveau de sécurité n'est pas atteignable.

## ASSURER L'INTÉGRITÉ DES PERSONNELS

Du fait de la large implantation internationale de RATP Dev, ses collaborateurs peuvent être 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 majeur. En septembre 2020, RATP Dev a mis en place une nouvelle Direction de la Sûreté en charge de s'assurer de la sécurité de nos collaborateurs dans les différents pays « à risques ». Elle accompagne nos personnels avant même le début de leurs déplacements avec la mise à disposition d'un mémento voyageur et l'organisation de sessions de formation/sensibilisation adaptées aux risques encourus. Elle prévoit également les principes de réaction en cas d'incident.

RATP Dev bénéficie également d'un partenariat privilégié avec International SOS, une société de services proposant des prestations de prévention médicale et sécurité, d'accès aux soins et d'intervention en cas d'urgence aux entreprises.

Nous déployons, par ailleurs, un plan de certification ISO 45001 Santé et Sécurité au travail : malgré les difficultés liées à la gestion du contexte « Covid-19 », notre filiale italienne Autolinee Toscane a ainsi été certifiée en 2020 et rejoint Bombela Operating Company (Afrique du Sud), RKH (Qatar) et The Original Tour (Royaume-Uni) dans le club « ISO 45001 ».

Nos filiales RATP DEV Casablanca (Maroc), Setram (Algérie), PTC et RATP Dev Capital Metro Company-SAPTCO (Arabie Saoudite) se sont engagées dans cette démarche pour être certifiées d'ici 2023.

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

NOS INDICATEURS	2018	2019	2020
Taux de fréquence des accidents du travail (Tf <sup>1</sup> )	16,17	17,90	13,76
Taux de gravité des accidents du travail (Tg <sup>2</sup> )	0,79	1,08	1,19

1 Tf = Nombre d'accidents du travail avec arrêt x 1 000 000 / Nombre d'heures travaillées  
2 Tg = Nombre de jours perdus pour accidents du travail x 1000 / Nombre d'heures travaillées

2020

## Journée SÉCURITÉ PRÉVENTION

La **Journée Sécurité**, événement de sensibilisation des collaborateurs aux risques routiers, a obtenu le **PRIX DE L'INNOVATION** la plus répliquée au challenge d'innovation interne **Innov & Go 2020** de RATP Dev.

En deux ans, près d'une quinzaine de filiales dans le monde ont instauré cet événement et en ont fait un temps fort récurrent.



## RASSURER LES VOYAGEURS

sur la sécurité sanitaire dans les transports

La crise sanitaire causée par la pandémie de Covid-19 a incontestablement ébranlé la confiance du public vis-à-vis des transports en commun. Pour contrer l'inquiétude et la désaffection des voyageurs, nos réseaux se sont mobilisés en mettant en place des campagnes d'information et de communication soutenues visant d'une part à relayer les gestes barrières et autres consignes sanitaires, et d'autre part à faire connaître les mesures de nettoyage et désinfection renforcées déployées dès le début de la crise. Affichage, signalétique, diffusion de messages sonores, animations... Tous les canaux de communication ont été investis par nos filiales pour s'assurer de la bonne information des voyageurs.

À Casablanca, un chatbot dédié a été mis en place pour répondre 24h/24 aux interrogations des usagers. Photos et vidéos des nouveaux procédés de nettoyage et désinfection ont également été diffusées sur les réseaux sociaux, et même parfois sur les chaînes de télévision locales. Avec toujours le même objectif : diffuser largement les consignes, informer en toute transparence sur la mise en place du protocole sanitaire, illustrer la mobilisation des équipes pour assurer la sécurité des voyageurs.

En France, après une première campagne en mai sur les consignes à appliquer dans les transports après le premier confinement, une deuxième campagne a été déployée sur les réseaux en septembre, pour « recréer du lien et de la connivence avec les voyageurs » et valoriser les vertus du transport en commun : sérénité, sécurité et préservation de l'environnement.

## MOBILISATION des équipes pour assurer la sécurité des voyageurs.

Campagne d'affichage dans les ateliers (Les Cars Perrier), séminaire sécurité et mise en place d'une newsletter dédiée (BOC), chantier participatif d'amélioration (Irigo), démarche systémique *drive2zero* engagée par RATP Dev USA sont autant d'exemples des nombreuses initiatives menées dans l'ensemble de nos filiales pour mieux **SENSIBILISER LES COLLABORATEURS** à la sécurité.



Nos réseaux se mobilisent pour sensibiliser le grand public à la **SÉCURITÉ ROUTIÈRE** et partager les bonnes pratiques pour emprunter nos différents modes de transport. Par exemple, à Angers, Valenciennes ou encore à Brest, nos équipes sont allées à la rencontre des scolaires.

# 21

## CONDUCTEURS

du réseau SQYBUS à Saint-Quentin-en-Yvelines (France) ont reçu un **CERTIFICAT DE « BONNE CONDUITE »** remis par la Police Nationale, dans le cadre d'une opération de sensibilisation aux risques routiers.



Casaroc, le laboratoire d'innovation de RATP Dev a lancé avec succès WIP (Walk In Peace) une application de solidarité et sécurité dotée d'un volet préventif de copiéonnage et d'un volet curatif avec un système d'alerte en temps réel.

Walk In Peace,  
une appli "sérénité"



Début 2020, le réseau Bibus et Brest Métropole ont lancé une campagne d'affichage sur les bus et arrêts de bus pour sensibiliser aux risques de collision avec le tram et le bus dans les rues de Brest.

# MOBILITÉ DURABLE

Nous sommes convaincus du rôle essentiel que le transport public peut jouer dans la lutte contre le changement climatique et la protection environnementale. Nous misons sur l'innovation pour proposer et déployer des solutions de mobilité toujours plus respectueuses de l'environnement, pour un développement responsable des territoires et des villes durables.

## ACCOMPAGNER LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE

La transition énergétique des flottes de bus est l'une des mesures clés que prennent les collectivités pour réduire leur impact environnemental et améliorer la qualité de vie des habitants. Pour répondre à cet enjeu fondamental, nous proposons aux autorités organisatrices de transport/mobilité un accompagnement de bout en bout dans leur démarche de transition énergétique : choix des technologies les mieux adaptées, investissement dans les bonnes infrastructures, transformation des dépôts de bus, adaptation des règles d'exploitation et de maintenance...

Nous sommes à leurs côtés pour partager notre savoir-faire et notre expérience. Les solutions déjà disponibles sur le marché ou en expérimentation sont multiples (carburants alternatifs, motorisations hybrides, biogaz, électrique, voire pile à combustible-hydrogène) et nos équipes s'attachent à proposer, au cas par cas, les technologies les plus pertinentes en fonction des contraintes et des besoins spécifiques de chaque territoire.

Le partenariat que nous avons signé début 2021 avec Enedis, gestionnaire du réseau électrique en France (déjà partenaire du groupe RATP) vient compléter et renforcer notre expertise en électromobilité et nous permettre d'accompagner de manière encore plus fluide et efficace la migration des flottes de bus vers l'électrique.

En 2020, RATP Dev a également rejoint l'Association Française du Gaz Naturel Véhicules (AFGNV) et France Hydrogène pour renforcer son expertise dans

le domaine du GNV/BioGNV et dans la technologie à fort potentiel de la pile à combustible.

## DÉVELOPPER L'ÉCO-CONDUITE

La formation des conducteurs à l'éco-conduite constitue une mesure importante pour réduire les consommations d'énergie des véhicules et donc les émissions polluantes (et simultanément pour améliorer le confort des voyageurs). Elle est intégrée par de nombreux réseaux dans le plan de formation continue de leurs personnels et constitue un levier d'économies d'énergie dont nos filiales ont une très bonne maîtrise.

## INTÉGRER DES SOLUTIONS DE MOBILITÉ DOUCE

Pour décourager l'usage de la « voiture en solo », nous misons sur les solutions de mobilité « douce » ou partagée. En complément de nos modes de transport traditionnels, nos réseaux intègrent de plus en plus de nouveaux services, comme la location de vélos (sans ou avec assistance électrique) par exemple ou encore des solutions de covoiturage ou d'autopartage.

Des investissements sont réalisés à l'échelle du groupe RATP via sa filiale dédiée, RATP Capital Innovation, dans des start-up travaillant sur les nouvelles formes de mobilité, les services urbains innovants, l'automatisation ou encore les nouvelles technologies au service de la Smart City. Cityscoot, Klaxit, Communauto et Zenpark font ainsi partie de notre pool de partenaires.

## NOS INDICATEURS

	2018	2019	2020
Nombre de sites/filiales certifiés ISO 14001 dans l'année	2	2	1
Émissions de gaz à effet de serre (GES) (g eq CO <sub>2</sub> / Km)	1 760	1 940	1 517
Consommation d'eau (litres / Km)	3,01	3,83	3,11
Quantité totale de déchets dangereux (tonnes)	831	667	799

## DES PROCESS PLUS VERTUEUX

L'activité de RATP Dev – l'exploitation et la maintenance de réseaux de transport – est une activité de service qui ne repose pas principalement sur la transformation et consommation de matières premières.

Toutefois, nos filiales s'efforcent de plus en plus à intégrer la préservation de l'environnement dans leurs process et actions au quotidien : tri et recyclage des déchets, recyclage et réutilisation de l'eau des stations de lavage véhicules, ateliers de prévention des risques écologiques...

Nous déployons progressivement au sein de nos filiales un plan de certification ISO 14001. Sont aujourd'hui certifiés nos filiales Autolinee Toscane et Cilia Italia (Italie), Bombela Operating Company (Afrique du Sud) et RKH (Qatar). Nos filiales Casatram (Maroc), Setram (Algérie), RD Angers (France), PTC et RATP Dev Capital Metro Company-SAPTCO (Arabie Saoudite) sont engagées dans la démarche pour être certifiées d'ici 2023.

**Un seul site nouvellement certifié cette année car la crise sanitaire a fait glisser le plan de certification.**

**La forte diminution des émissions de gaz à effet de serre (GES) s'explique en partie par la baisse d'activité liée à la crise sanitaire, notamment dans des pays où l'électricité utilisée pour les réseaux ferrés est fortement émettrice de GES.**

**La consommation d'eau a baissé globalement de plus de 20 %. Essentiellement du fait des réductions de circulation, signifiant moins de lavages des véhicules.**

**Le tonnage de déchets dangereux varie d'une année sur l'autre essentiellement en fonction des curages périodiques de réseaux d'assainissements des filiales et représente moins de 1 kg pour 100 km parcourus.**

## Chez RATP Dev London, LA TRANSITION ÉNERGÉTIQUE S'ACCÉLÈRE.

La conversion à l'électrique des flottes de bus est un des principaux leviers actionnés par RATP Dev pour accompagner ses clients dans leurs ambitions de transition énergétique. À Londres, en février 2020, RATP Dev London a lancé sa troisième ligne 100 % électrique : l'emblématique ligne 94 circulant entre Acton Green et Piccadilly Circus. Il s'agit des tout premiers bus à impériale à passer à l'électrique dans la capitale anglaise.

Ce lancement porte à 65 le nombre de bus électriques opérés à date par RATP Dev London et à plus de 50 % la conversion du dépôt de Shepherd's Bush entamée fin 2018. Au deuxième semestre de 2020, RATP Dev London a renouvelé une très grande majorité de ses contrats et remporté de nouvelles lignes auprès de Transport for London, l'organisme public chargé des transports du Grand Londres. Une dynamique qui va nous permettre d'accélérer la transition énergétique de notre flotte londonienne.

D'ici à début 2022, nous opérerons 15 lignes en mode zéro émission, avec près du quart de la flotte de bus (260 bus) et 5 dépôts convertis à l'électrique. RATP Dev sera ainsi le premier opérateur londonien de bus électriques. Les efforts déployés par RATP Dev à Londres ont déjà permis de réduire de 15 % les émissions de CO<sub>2</sub> et la consommation de carburant de notre flotte dans une ville autrefois décrite comme l'une des plus polluées au monde. Cet exemple montre comment des véhicules plus propres et des solutions plus efficaces, plus saines et plus vertes, peuvent contribuer à lutter contre le changement climatique, mais aussi à faire de la ville un lieu de vie plus agréable.

En 2022, RATP Dev sera  
le **PREMIER OPÉRATEUR  
ÉLECTRIQUE**

Le service opéré par RATP Dev dans le parc national parfaitement préservé de Zion, dans l'Utah (États Unis) est un bel exemple de notre ambition en matière de MOBILITÉ DURABLE et de notre attachement à la préservation de l'environnement. Fin 2020, l'association Utah Clean Cities a mis à l'honneur nos équipes locales pour leur engagement en faveur des carburants alternatifs.

Économies d'énergie, recyclage de l'eau des stations de lavage, tri et revalorisation des déchets...

Nos réseaux multiplient les initiatives pour réduire l'impact écologique de leur activité.

De l'utilisation d'ampoules basse consommation pour les éclairages des bureaux à la digitalisation de formulaires pour limiter la consommation de papier en passant par la mise en place de systèmes plus économes d'irrigation des surfaces plantées, RATP Dev Italia est un exemple de l'ingéniosité et de l'engagement de nos opérations.



RATP Dev a été choisi pour opérer les bus touristiques **HOP-ON HOP-OFF** de Bruxelles.

Ce nouveau service sera assuré par douze bus à étage **100 % ÉLECTRIQUES**, zéro émission et silencieux. Les flottes de nos filiales **Open Tour Paris** et **The Original Tour** à Londres intègrent de leur côté de plus en plus de véhicules propres.

En matière de technologie innovante et propre, RATP Dev s'intéresse aussi à l'**HYDROGÈNE** : un bus hydrogène a été commandé et sera exploité dès le mois d'août 2021 sur le réseau urbain de La Roche-sur-Yon, avec l'usage d'hydrogène « vert » produit localement par électrolyse à partir d'électricité issue d'éoliennes.



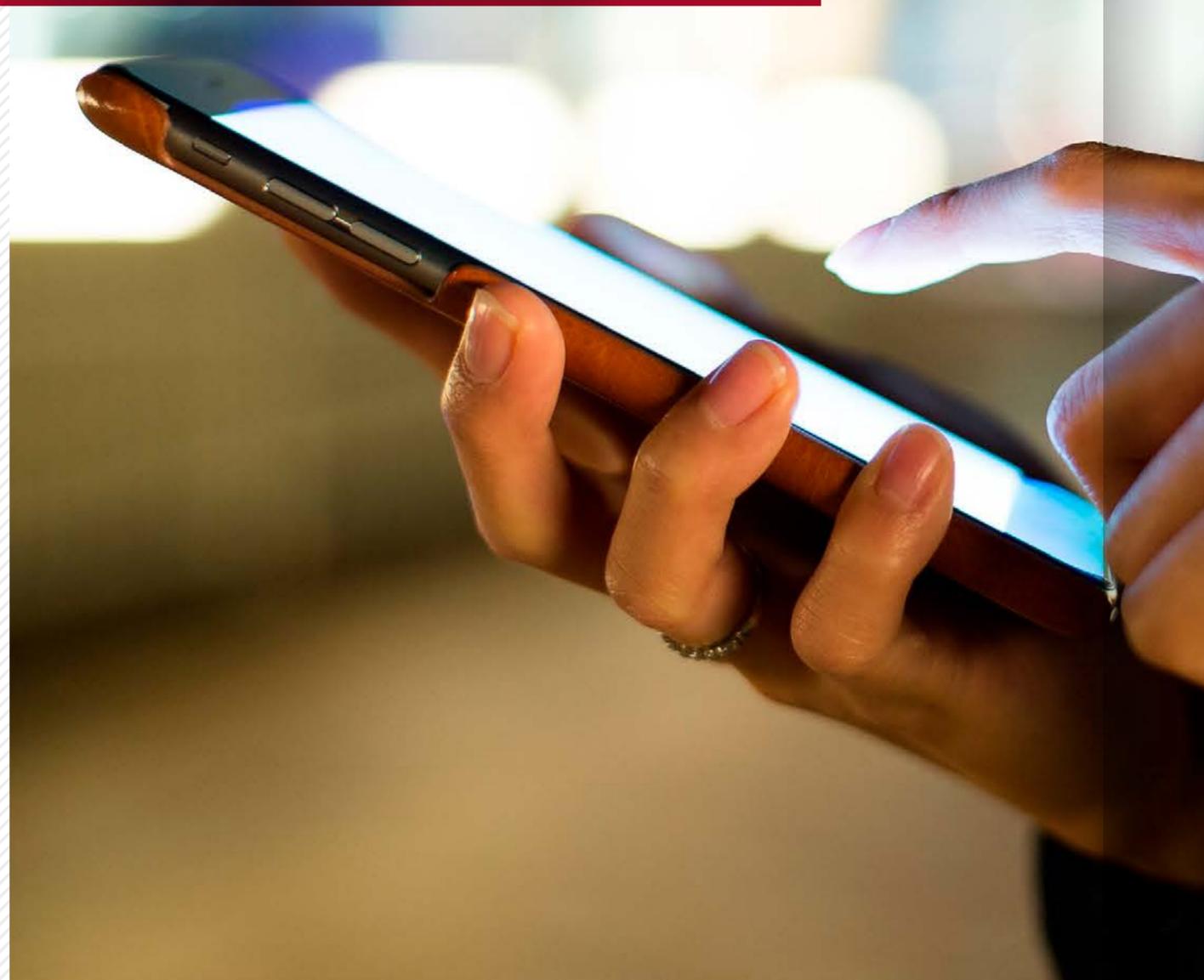
En France aussi, la **TRANSITION ÉNERGÉTIQUE** s'accélère avec l'usage du GNV/bioGNV étendu à 11 nouvelles filiales en seulement 3 ans (2019-2021) et la mise en service de nouveaux véhicules électriques (bus, autocars, véhicules TAD-TPMR) sur de nombreux réseaux.

### VÉLOCIBUS, MARINÉO VÉLO, VÉLO'CITÉ...

L'année 2020 a vu fleurir les offres de cyclomobilité sur nos réseaux français : mise à disposition de vélos – avec assistance électrique ou non – intégration des itinéraires vélos dans certaines applis de mobilité, agrandissement ou création de parcs à vélos à proximité des stations...  
**plus que jamais, la mobilité douce a du succès.**

# 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 la centaine d'opérations que nous exploitons à travers le monde.



## INNOVATION SANS FRONTIÈRES

RATP Dev s'attache à innover dans l'ensemble de ses activités (exploitation et maintenance, relations avec les autorités organisatrices, services aux clients...) avec comme objectifs de toujours optimiser la performance de ses opérations et l'expérience voyageur.

En matière d'innovation, notre stratégie repose sur deux piliers : l'innovation interne et l'open innovation. Nous encourageons la créativité de nos collaborateurs – en prise directe avec nos enjeux opérationnels et commerciaux – notamment via l'organisation tous les deux ans d'Innov & Go, un challenge d'innovation ouvert à l'ensemble de nos filiales. Pour imaginer et développer des solutions innovantes, nous identifions également les partenaires – principalement des start-up – les plus créatifs et en phase avec nos projets. Nous mettons en place des projets pilotes et coopérons avec ces partenaires d'innovation afin d'expérimenter et pérenniser ces nouveaux services.

À la frontière entre nos écosystèmes interne et externe d'innovation, nous disposons également de deux laboratoires d'innovation dédiés à l'innovation en matière de services aux voyageurs : Casaroc à Casablanca (Maroc) et Ker Lab à Brest (France), qui font partie intégrante d'Urbanopolis, le réseau de lieux d'innovation du groupe RATP.

## IMAGINER LA MOBILITÉ DE DEMAIN

Nous sommes attentifs aux nouvelles attentes des voyageurs - notamment en termes d'expérience fluide, « sans couture » et « de bout en bout » – et à celles de la société en général, y compris en

matière de préservation de l'environnement, de territoires responsables et de villes durables. Nous mettons en place des dispositifs – comités d'usagers par exemple – pour être toujours plus à l'écoute de ces besoins et attentes.

Notre programme « Voice of the Customer », qui renforce l'analyse des remontées du terrain (agents et voyageurs), participe également de cette démarche. En parallèle, nous sommes en veille permanente sur les évolutions en matière d'usages et de technologies pour pouvoir proposer à nos clients des solutions résolument tournées vers l'avenir.

## EXPERT DE LA DATA MOBILITY

Nous nous appuyons sur notre expertise dans le domaine de la data et de l'intelligence artificielle pour analyser et exploiter – en conformité avec les réglementations en vigueur en matière de protection des données personnelles - l'impressionnant volume de données générées par l'activité de nos réseaux (plus de 100 millions par jour). Nos objectifs : améliorer continuellement notre performance opérationnelle, prévenir les incidents éventuels et ainsi renforcer l'efficacité de notre maintenance, ou encore identifier et prédire les pratiques des voyageurs afin d'optimiser nos offres de services. Nous collaborons avec divers partenaires data-experts pour imaginer et tester de futures solutions. Nous sommes actionnaires de Citio, start-up française spécialisée notamment dans l'optimisation des flux de transport grâce à la data.



## Première mondiale

Depuis décembre 2020, RATP Dev expérimente sur le réseau de Saint-Quentin-en-Yvelines **HOLOSTOP**, le premier bouton d'arrêt holographique. Une prouesse technologique qui témoigne de la volonté de RATP Dev à repousser les limites en matière d'innovation dans les transports.

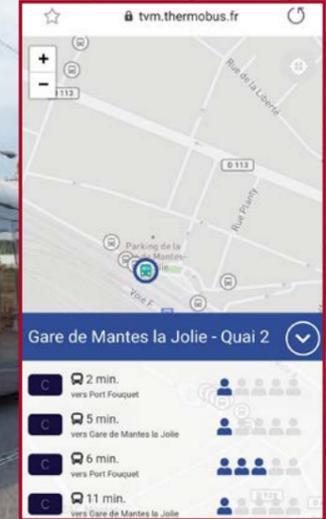


## LA DATA AU SERVICE DE L'EXPÉRIENCE CLIENT

Expert en matière de data mobility, nous analysons et exploitons les données collectées sur nos réseaux pour améliorer leur performance et optimiser l'expérience de nos voyageurs. Nous nous attachons à imaginer et développer des solutions toujours plus innovantes pour accompagner au mieux la mobilité des usagers.

Grâce à Citio Analytics, un ensemble de solutions qui permet d'adapter l'offre de service en fonction des besoins réels constatés sur le terrain, RATP Dev Casablanca a ainsi pu ajuster de manière très réactive l'offre de tramway pendant la crise du Covid-19 en fonction de l'évolution de la situation et des consignes des autorités. Entre mars et décembre 2020, pas moins de 17 modifications de service ont ainsi été déployées pour continuer à accompagner les déplacements des Casablancais dans les meilleures conditions.

Début 2020, nous avons également entamé l'expérimentation d'un nouvel outil de lutte contre la fraude sur notre réseau de Lorient. À partir de la comparaison des données de validation et de celles des cellules de comptage, un algorithme permet à notre solution FraudTracker de prédire les lieux et horaires où les fraudeurs sont les plus susceptibles d'agir et ainsi de mieux programmer les opérations de contrôle. Depuis juillet, FraudTracker est également déployé sur le réseau TAM en Yvelines (France). Autre exemple, LoadTracker, également en expérimentation depuis 2020 sur le réseau TAM : au-delà du simple suivi en temps réel de la charge à bord des bus, cet outil permet de prédire les montées et descentes à chaque arrêt et donc d'anticiper le niveau d'occupation du bus à un arrêt précis.



**DATA MOBILITY**  
Imaginer et développer des solutions toujours plus innovantes

2020 a vu se multiplier sur nos réseaux les solutions de paiement sans contact, via SMS, application mobile sur smartphone (TixiPass, Tickizz) ou encore par carte bancaire à bord des bus. Des **SOLUTIONS 100 % DIGITALES** pour acheter et valider son titre de transport en toute sécurité, rassurantes en temps de crise sanitaire. Plus d'une vingtaine de nos réseaux en France bénéficient déjà de ces solutions.



## 73 PROJETS D'INNOVATION

La quatrième édition du challenge d'innovation interne Innov&Go s'est tenue en 2020, avec 73 projets d'innovation proposés par 18 filiales implantées dans 7 pays.

Innov&Go permet aux collaborateurs du monde entier de proposer des idées innovantes pour optimiser la performance de l'entreprise dans de nombreux domaines et surtout de partager et diffuser entre les filiales – via la réplique – ces leviers d'optimisation.



L'innovation au service de la communication voyageurs : pendant la crise du Covid-19, RATP Dev Casablanca a lancé **TRAMBOT**, un chatbot accessible 24h/24 pour informer les voyageurs sur les évolutions de l'offre de service et les consignes sanitaires à appliquer.

Depuis septembre 2020, une nouvelle navette autonome collective et à la demande est expérimentée à Archamps, en France, près de la frontière Suisse.

Des **VITRES COMMUNICANTES** font leur apparition sur nos réseaux : l'Orlyval s'est doté de surfaces intelligentes intégrées aux vitres des rames qui fournissent en continu aux voyageurs des informations utiles comme leur temps de correspondance, la météo, ou encore les actualités du jour. Une innovation prometteuse qui devrait être déployée plus largement dans les prochains mois.

# MOBILITÉ POUR TOUS

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

## POUR UN TRANSPORT EN COMMUN INCLUSIF

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.

## UNE ACCESSIBILITÉ RENFORCÉE

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 à nos services en proposant une multitude de canaux de réservation : par téléphone, internet, mail, courrier... ou encore via une application mobile (développée pour l'offre TAD et à venir pour les services TPMR).

## L'EXEMPLE DE FLEXCITÉ

RATP Dev a créé en 2003, avec la participation du Groupement pour l'Insertion des Personnes Handicapées Physiques (GIPHP), sa filiale FlexCité. En Ile-de-France, FlexCité s'est imposée comme le leader des services de TAD et TPMR. Avec 20 services en exploitation, elle réalise aujourd'hui près de 600 000 voyages par an. FlexCité met à la disposition des collectivités, grâce à sa centrale d'appels et de réservations, les outils les plus modernes et des procédures éprouvées : logiciels de planification des déplacements, géolocalisation, études à la carte des transports réguliers, etc. Cette mutualisation permet d'offrir, aux meilleurs coûts, une qualité de service améliorée : amplitudes horaires adaptées et étendues, outils de gestion plus dynamiques et plus performants, amortissements partagés, etc.

FlexCité a créé en 2011 une filiale dédiée au TAD afin de répondre aux besoins croissants sur l'ensemble du territoire des collectivités souhaitant mettre en œuvre un service souple et économique en heures creuses, en soirée ou dans des secteurs à faible densité de population.

Avec la création d'une centrale de mobilité multimodale innovante, mutualisant réservation et exploitation, nous apportons une offre de services ultra-performante pour les territoires et facilitons les déplacements de leurs habitants.

2020

Nous nous engageons pour une MOBILITÉ INCLUSIVE

FACILITER L'ACCESSIBILITÉ ET LA MOBILITÉ POUR TOUS

Nous nous engageons pour une mobilité inclusive, accessible à tous. C'est pourquoi nous nous attachons à mettre en place des actions et des solutions concrètes pour optimiser l'accès à nos réseaux et l'expérience à bord pour les personnes à mobilité réduite ou en situation de handicap.

Au mois d'août 2020, Sophie Cluzel, Secrétaire d'État française en charge du handicap a visité le réseau que nous opérons à Annemasse – notamment **Handi'TAC**, le service de transport à la demande réservé aux personnes en situation de handicap – et a souligné l'accessibilité et la fluidité des déplacements exemplaires offerts par nos services. Nous sommes toujours à l'affût de nouvelles solutions pour rendre la mobilité plus simple, pour tous.

En 2019, notre filiale RATP Dev Italia a par exemple équipé l'ensemble des arrêts de la ligne 1 du tramway de Florence avec un nouveau balisage au sol tactile connecté (système LVE) permettant aux personnes malvoyantes de mieux se repérer et se déplacer grâce à des indications sonores consultables à la demande.

Nous échangeons régulièrement avec les élus locaux et les associations pour définir ensemble les solutions les mieux adaptées aux besoins spécifiques des différents publics. En Afrique du Sud, notre filiale Bombela Operating Company a même signé un partenariat avec l'association nationale des chiens guides d'aveugles pour que le réseau du Gautrain puisse accueillir des chiots dans le cadre d'exercices de formation « en situation ».



Nos offres de services s'adaptent aux **BESOINS SPÉCIFIQUES** des publics et des territoires.



À **Brest**, le réseau Bibus a lancé sa première ligne de nuit et propose désormais des arrêts à la demande après 22 h sur l'ensemble de ses lignes.

À **Angers**, un nouveau service, Irigo Pro a été conçu pour accompagner les entreprises locales et les aider à proposer à leurs collaborateurs des solutions adaptées à leurs trajets domicile-travail.



Pour une meilleure prise en compte des besoins de mobilité dans les territoires, nos **OFFRES DE TRANSPORT À LA DEMANDE** ne cessent de s'enrichir :

Aux États-Unis, deux nouveaux services de micro-transit à la demande ont été lancés en 2020 à Tucson en Arizona et Lubbock au Texas.

En France, deux nouvelles zones de desserte ont été ajoutées au service exploité par notre filiale CTPL à Laon.

« FAIRE AVANCER CEUX QUI FONT RECULER LE VIRUS »

Une initiative soutenue par les réseaux de RATP Dev qui se sont mobilisés pendant la crise du Covid-19 pour permettre aux personnels soignants – en première ligne – de continuer à se déplacer, le plus facilement possible : aménagement des horaires de service et mise en place de navettes gratuites à Bourges, Lorient, Charleville-Mézières ou encore Valenciennes ; prêts de vélos à Brest, mise en place de navettes pour les enfants des personnels soignants à Saint-Malo...

Des mesures citoyennes pour accompagner les héros du quotidien.



Dans le contexte difficile de la crise sanitaire, nos équipes n'ont pas manqué de prendre soin des voyageurs en situation de handicap.

À **Brest**, par exemple, des masques ont été envoyés à domicile à nos abonnés Bibus malvoyants.

En **Algérie**, la SETRAM a réalisé une vidéo de présentation des gestes barrières en langue des signes pour le public malentendant.

# ACTEUR SOLIDAIRE

Plus qu'un simple opérateur de transport, partout où l'entreprise est implantée, RATP Dev se positionne comme un vrai acteur des territoires, solidaire des communautés qui y vivent. À cet effet, nos réseaux tissent avec ces communautés des liens « créateurs de valeur », via des actions illustrant nos engagements en matière d'accès à l'éducation et à l'emploi, de soutien à la culture, de protection de l'environnement ou encore de solidarité avec les populations défavorisées.



## AUX CÔTÉS DE LA FONDATION GROUPE RATP

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 soutenir la transition écologique. Animée par une mission d'intérêt général, la Fondation Groupe RATP 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.

## ET À L'INITIATIVE DES RÉSEAUX

Parallèlement, partout dans le monde, nos réseaux mènent de manière autonome de nombreuses initiatives pour bâtir des communautés plus inclusives, des territoires plus responsables et des villes plus durables.

De manière ponctuelle ou tout au long de l'année, ils mettent en place des actions adaptées aux problématiques et aux enjeux locaux. Ces actions peuvent prendre diverses formes : mise en place de navettes gratuites, attribution de bourses scolaires, distribution de fournitures ou de jouets, collectes alimentaires, campagnes de nettoyage d'espaces partagés...

## SOLIDARITÉ EN TEMPS DE CRISE

En 2020, la crise sanitaire liée à la pandémie de Covid-19 a souligné, si besoin était, cet engagement solidaire de nos réseaux envers les populations impactées : expédition de masques à domicile pour les abonnés malvoyants, collectes alimentaires en faveur de familles se retrouvant en grande précarité financière ou encore mise à disposition de navettes ou autres modes de transport gratuits pour les personnels soignants... Nombre d'initiatives inspirées par la crise sont venues compléter les actions solidaires plus habituelles de nos réseaux.

**L'activité de la Fondation n'a pas diminué pendant cette période de crise sanitaire. Et de façon générale, les soutiens aux communautés pendant la crise, au travers de la Fondation ou individuellement par filiale ont été très nombreux et variés.**

NOS INDICATEURS	2018	2019	2020
Nombre de projets de la Fondation Groupe RATP sur les territoires RATP Dev (Nombre et €)	18 251,5 K€	21 261,6 K€	20 270,6 K€

# 2020

Les **COLLECTES DE JOUETS** organisées chaque année en décembre avec le soutien de nos réseaux ont pu être maintenues dans le respect strict des mesures sanitaires. Cette année encore de nombreux jouets ont pu être collectés en France en faveur des **Restos du Cœurs**, de l'association des enfants hospitalisés **Les Maximomes**, de la **Croix-Rouge**, du **Secours Catholique** ou encore aux États-Unis au profit de la **Fondation américaine Marine Toys for Tots** dans le cadre du programme de solidarité **We Move People** de RATP Dev USA.



## FAVORISER L'ACCÈS À L'ÉDUCATION ET À L'EMPLOI

En 2020, en dépit de la pandémie, la Fondation Groupe RATP et RATP Dev ont continué à mener leurs actions dans les territoires pour accompagner et soutenir l'accès à l'éducation et à l'emploi.

À travers le programme « Trajets d'avenir » de la Fondation, RATP Dev accorde 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 2020, l'Institut Universitaire Technologique de Charleville-Mézières, l'École d'ingénieurs en Sciences Industrielles et Numérique (EiSINE) des Ardennes, l'Institut National des Sciences Appliquées des Hauts-de-France (ENSIAME) de Valenciennes ou encore l'Université CY Cergy Paris de Cergy-Pontoise faisaient partie des établissements partenaires du programme.

À Londres, toujours avec le soutien de la Fondation, notre filiale RATP Dev London a mis en place le projet Open Chance pour lequel un bus a été converti en atelier itinérant pour enseigner aux jeunes, et en particulier les jeunes issus de quartiers défavorisés, les bases techniques de la mécanique.

D'autres initiatives sont mises en place par les filiales de RATP Dev. Par exemple : à Angers des ateliers de « speed coaching » – formations condensées – ont été animés par nos équipes aux côtés de Nos Quartiers ont du Talent – association française qui favorise la rencontre entre professionnels et jeunes en recherche d'emploi – pour les guider dans leur positionnement professionnel. À La Roche-Sur-Yon le « Bus de l'emploi » contribue à l'insertion en aidant les demandeurs d'emploi dans leur recherche de postes grâce à l'organisation de rencontres avec des recruteurs.

Cette année, en raison du Covid-19, de nombreux événements comme le Printemps de Bourges, le Festival Interceltique de Lorient et le Festival Jazz à Vienne - dont nous sommes régulièrement partenaires - n'ont malheureusement pas pu avoir lieu. Certains festivals ont malgré tout pu être maintenus et nos réseaux n'ont pas manqué de les soutenir, comme les éditions 100 % digitales du Festival Européen du Film Court de Brest et le Festival International du Film de la Roche-sur-Yon par exemple, ou encore le Festival de Street Art de Boulogne-sur-Mer et le Festival Les Émancipées à Vannes, dans le respect le plus strict des mesures sanitaires.

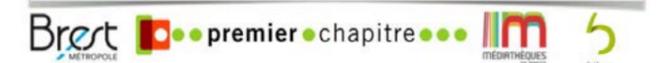


Pour favoriser l'**ACCÈS DE TOUS À LA CULTURE**, de nombreux projets artistiques et culturels ont été accueillis sur nos réseaux en 2020 : bibliothèques solidaires aux arrêts du tramway de Casablanca, expositions d'art dans une station de métro à Alger ou dans un tramway à Hong Kong.

En 2020, RATP Dev a tenu à être **solidaire des commerçants** et des restaurateurs qui ont été durement impactés par la crise du Covid-19. De nombreuses initiatives comme des marchés virtuels, la mise à disposition d'espaces d'affichages gratuits, des concours, ont été organisées par nos réseaux en partenariat avec les chambres du commerce locales.



À Brest, notre filiale Bibus a développé une application avec les bibliothèques de la ville. « Premier chapitre » propose d'accéder sur son smartphone, pendant son trajet, à une sélection d'extraits d'œuvres, pour donner envie d'aller emprunter les livres en bibliothèque.



Tout au long de l'année, les équipes de RATP Dev se sont aussi mobilisées pour soutenir de grandes causes, médicales (sensibilisation aux risques de cancer et diabète) ou encore écologiques : à Boulogne-sur-Mer, CTB la filiale de RATP Dev a participé au **Street Festival des Bonnes Pratiques** pour une mobilité durable et responsable.

# 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.



La baisse des heures de formation est essentiellement due à la grande difficulté d'organisation avec les confinements, restrictions sanitaires et absences liées au Covid-19.

Le taux d'absentéisme a fortement augmenté en 2020, dû principalement aux absences Covid-19. L'incertitude liée à cette période de crise explique également la forte diminution du turnover.

## TRANSMETTRE NOTRE HÉRITAGE AVEC FIERTÉ

Une des missions de RATP Dev, outre développer l'activité d'opérateur de transport public du groupe RATP en dehors de son territoire parisien historique, est aussi de déployer en France et dans le monde son savoir-faire largement reconnu.

Que ce soit par des missions de conseil comme à Manille, en reprenant des opérations existantes comme au Caire ou encore en lançant de nouveaux réseaux comme à Doha ou Riyad, par exemple, RATP Dev porte l'expertise du Groupe au-delà des frontières et la partage dans ses territoires d'implantation via le recrutement et la formation de collaborateurs locaux.

## RECRUTER AU PLUS PRÈS DES TERRITOIRES

Nos experts et managers recrutent localement des profils à potentiel qu'ils formeront à l'exigence de l'exploitation et de la maintenance, au niveau des meilleurs standards internationaux.

Nous recrutons avec soin nos collaborateurs. Nous les accompagnons dans le développement de leurs compétences pour leur permettre de contribuer durablement à porter et renforcer cette expertise du transport public dans les différents pays où nous opérons.

## DÉVELOPPER UNE CULTURE D'EXCELLENCE

RATP Dev assure la formation technique et opérationnelle de ses collaborateurs ainsi que la mise à jour et le développement de leurs compétences, en continu. Dans les pays où les compétences en matière de transport public sont encore en développement, des dispositifs spécifiques sont mis en place. Des centres de formation sont créés pour transmettre les compétences transport (conduite, régulation, management opérationnel) à nos collaborateurs locaux.

Des programmes pertinents sont également élaborés en soutien à la filière managériale : parcours de formation et d'immersion terrain pour les Directeurs de filiales, échange 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 talents qui pourront ensuite réaliser des mobilités internes et poursuivre leur carrière dans les différentes entités de l'entreprise.

## ÊTRE MEMBRE ACTIF DE L'ÉCOSYSTÈME LOCAL

Localement, RATP Dev se rapproche également des autres acteurs engagés dans le développement économique des territoires (universités, entreprises, chambres de commerce, associations) pour participer à la mise en place d'une véritable filière « transport », en favorisant la formation et l'employabilité des étudiants, et en encourageant notamment les initiatives d'innovation.

### NOS INDICATEURS

	2018	2019	2020
Formation : nombre d'heures / an / employé	20,5	19,4	<b>10,9</b>
Taux d'absentéisme (Ta)	4,28 %	4,66 %	<b>6,99 %</b>
Taux de renouvellement des salariés	22,3 %	18,8 %	<b>10,1 %</b>

2020

## CASAROC MET L'INNOVATION OUVERTE AU SERVICE DU VOYAGEUR

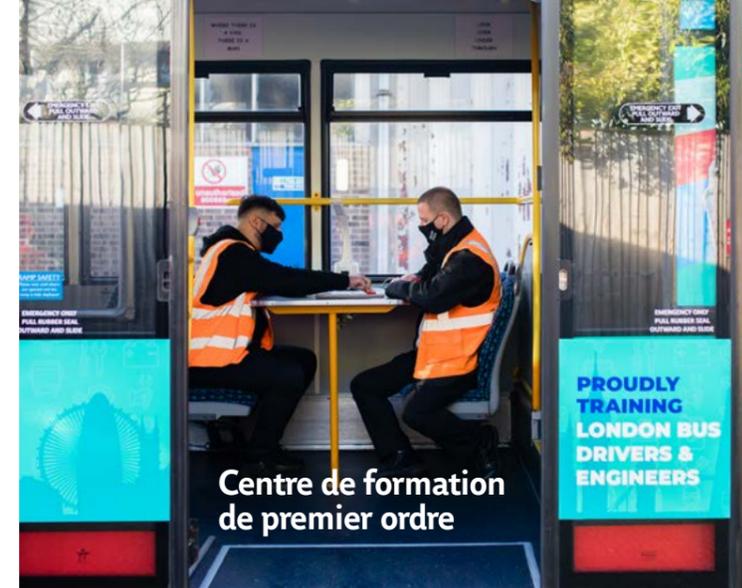
En janvier 2020, un an après sa création, RATP Dev a officiellement dévoilé Casaroc, son laboratoire d'innovation implanté à Casablanca (Maroc). Son ambition : être une véritable source de créativité et d'innovation en matière de services aux voyageurs, en capitalisant à la fois sur l'expertise de RATP Dev en matière de transport public et sur les compétences du vivier marocain de l'innovation. Casaroc repose en effet sur le principe d'une « fertilisation croisée » avec tous les acteurs de l'écosystème local : start-up, banques, entreprises, écoles...

Ce schéma partenarial s'articule en trois phases : l'identification d'opportunités avec des partenaires académiques ; la phase de prototypage pendant laquelle Casaroc accompagne les porteurs de projets jusqu'à la réalisation d'un prototype fonctionnel ; et la phase de développement en collaboration avec des partenaires business pour concrétiser ces projets en solutions déployables au Maroc ou dans les autres pays d'implantation de RATP Dev.

Une belle illustration de l'efficacité de cette approche : le succès remporté fin 2020 par Khdimaty, un projet d'application mobile de divertissement porté par des étudiants ingénieurs de l'EMINES UM6P, notre université partenaire et soutenu par Casaroc.

Le projet a été sélectionné par le Kluster, pépinière d'innovation de la Chambre Française de Commerce et de l'Industrie au Maroc, dans le cadre du programme Innov'Idée, et s'est vu attribuer une subvention de 200 000 dirhams ainsi qu'un accompagnement pendant un an par des experts du Kluster pour favoriser son développement.

**Une " fertilisation croisée " avec tous les acteurs de l'ÉCOSYSTÈME LOCAL !**



Centre de formation de premier ordre

À Londres, RATP Dev London dispose d'un centre de formation de premier ordre pour accueillir les nouvelles recrues et leur enseigner toutes les compétences nécessaires pour conduire un bus en toute sécurité à travers la capitale anglaise et offrir aux voyageurs une expérience de qualité. Les conducteurs expérimentés y participent également à des formations continues.



Dans le contexte de la pandémie de Covid-19, notre LONDON SKILLS ACADEMY a lancé une formation à distance pour obtenir le certificat de compétences professionnelles obligatoire pour tous les conducteurs et a même assisté Transport for London à la mettre en place chez tous les opérateurs.

En décembre 2020, les six unités opérationnelles de la SETRAM (Algérie) ont été renouvelées dans le cadre de la certification ISO 9001-2015.

Le renouvellement de cette certification reconnaît l'implication des équipes locales dans une démarche d'amélioration continue de l'excellence opérationnelle et de la qualité de services aux voyageurs.



Nos filiales PTC et RATP Dev Capital Metro Company-SAPTCO (Arabie Saoudite), de Brest et Valenciennes (France) sont aujourd'hui engagées dans cette même démarche pour être certifiées d'ici 2023.

RATP Dev Middle East a signé en juillet 2020 un protocole d'accord avec l'Université de Birmingham Dubaï dans le but de soutenir et former la future génération d'experts du transport public et de la mobilité dans la région, et d'accompagner le plan stratégique Smart Dubai 2021.



# DROITS DE L'HOMME ET ÉTHIQUE

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.

## ÉTHIQUE DES AFFAIRES

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 élabore 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 partenaires commerciaux, pour s'assurer de la probité de ces tiers et évaluer le niveau de risques relatif à différentes thématiques, parmi lesquelles l'éthique, le respect de l'environnement, le respect des droits humains et des libertés fondamentales.

En complément, un questionnaire d'évaluation de l'intégrité a été élaboré en 2020 et est désormais adressé par RATP Dev à ses partenaires commerciaux.

## 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

La procédure d'évaluation des tiers s'applique à toutes les filiales directement ou indirectement contrôlées par RATP Dev SA et consolidées au niveau du groupe RATP Dev, que ce soit par une détention capitalistique ou par un contrôle effectif.

Voir le paragraphe « Évaluation des fournisseurs et des sous-traitants » du Plan de vigilance page 58.

## 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) aux Émirats Arabes Unis, 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, RATP Dev SA, qui intègre cette année le rapport RSE, obtient en 2020 un score de 93/100 (contre 86/100 en 2019) à cet index. Cette note confirme notre engagement en faveur de l'égalité entre les femmes et les hommes.

## ACTIONS 2020

### 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 à l'époque). Le déploiement du dispositif s'est poursuivi à l'international en 2020, 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

En décembre 2020, RATP Dev a été partenaire d'une campagne anti-harcèlement dans les transports publics en Égypte. Cette campagne, diffusée sur les réseaux sociaux, avait pour objectif de sensibiliser le public et de l'inciter à signaler les faits de harcèlement auprès d'un numéro d'appel dédié. Elle a été déployée dans le cadre de la campagne internationale « 16 Days of Activism », dont l'ambition est de combattre les violences faites aux femmes dans le monde entier.

## NOS INDICATEURS

Part des filiales et entités contrôlées au sens de l'article L-233-3 du Code de commerce couvertes par un système d'alerte éthique

2018	2019	2020
/	74 %	84 %

Le déploiement du dispositif d'alerte éthique est mesuré en 2020 en rapport avec les entités soumises à la réglementation afférente. Le taux 2019 a donc été recalculé sur cette base à 74 % et le résultat 2020 s'élève à 84 %.

## NOS INDICATEURS

Part des femmes dans l'effectif

2018	2019	2020
16,42 %	14,83 %	16,24 %

Part des femmes cadres de direction

30,09 %	30,90 %	34,90 %
---------	---------	---------

La part des femmes dans l'effectif progresse de près de 10 % grâce à une politique de recrutement forte menée par notre filiale SETRAM en Algérie et l'ajout dans le scope de reporting de nos filiales françaises Angers et Brest ayant une part de plus de 20 % de femmes dans leurs effectifs.

# NOTRE MÉTHODOLOGIE

Le périmètre d'étude permet de couvrir 78,3 % du chiffre d'affaires consolidé au 31/12/2020 et 79,3 % des effectifs de RATP Dev (SA et filiales).

Pour la partie qualitative, 55 filiales sont consultées (correspondant à 86 % des effectifs et 89 % du CA, toutefois les politiques Groupe citées s'appliquent bien à l'ensemble des filiales). Pour les données quantitatives, 27 filiales<sup>1</sup> représentant 79,3 % des effectifs renseignent 61 indicateurs qui permettent de calculer les 14 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.

<sup>1</sup> RATP Dev SA (holding), Cars Perrier, CTVM, CEOBUS, Orly Val Service, TVM, RDLA, RD Brest, CTGMVA, STI Centre, Cars Dunois, RD Angers, STU Bourges, CTB, CTVH, Gest SPA, Latium Cilia, HK Tramway, SETRAM, RATPDEV Casablanca, London United Busways, Quality Line Transport, Sovereign, BOC, RATP Dev USA INC, The Original Tour, Paris Open Tour

Nota : afin de mieux maîtriser la pertinence des données, le périmètre North America bus est limité à DC Circulator uniquement. Cela explique les fortes variations de résultats entre 2019 et 2020.

D'autre part, pour ce qui est de RDSA, siège de RATP Dev, les données environnementales ne sont pas prises en compte dans le périmètre du présent document.

Les données de kilomètres commerciaux utilisées pour le calcul de certains indicateurs sont issues de l'outil de suivi d'exploitation de RATP Dev.

## A. MÉTHODOLOGIE MODÈLE D'AFFAIRES

Le modèle d'affaires est un schéma global et simplifié. Il varie selon les modalités contractuelles de chaque réseau ou filiale de transport. Il a été élaboré par itération avec les experts de différents métiers du siège de RATP Dev (Technique, RSE, Risques, Finances).

## 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 INDICATEURS DE PERFORMANCE

Les indicateurs de performance sont calculés selon une méthodologie reprise dans le guide du reporting RSE 2020, 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'affaires supérieur à 10 M€ pour lesquelles il existe plus d'une année de données RSE.

Pour le nombre de filiales certifiées ISO 14001 en 2020, l'ensemble du périmètre des 100 filiales a été considéré et non seulement les 27 filiales suivies pour le reporting quantitatif.

L'ENVIRONNEMENT	2018	2019	2020
Nombre de sites / filiales certifiés ISO 14001 dans l'année	2	2	1
Émissions de gaz à effet de serre (GES) (g eq CO <sub>2</sub> / Km)	1 760	1 940	1 517
Consommation d'eau (litres / Km)	3,01	3,83	3,11
Quantité totale de déchets dangereux (tonnes)	831	667	799

L'HUMAIN	2018	2019	2020
Formation : nombre d'heures / an / employé	20,5	19,4	10,9
Taux d'absentéisme (Ta)	4,28 %	4,66 %	6,99 %
Taux de renouvellement des salariés	22,3 %	18,8 %	10,1 %
Part des femmes dans l'effectif	16,42 %	14,83 %	16,24 %
Part des femmes cadres de direction	30,09 %	30,90 %	34,90 %

LA SANTÉ / SÉCURITÉ	2018	2019	2020
Taux de fréquence des accidents du travail (Tf)	16,17	17,90	13,76
Taux de gravité des accidents du travail (Tg)	0,79	1,08	1,19

LE SOCIÉTAL	2018	2019	2020
Nombre de projets de la Fondation Groupe RATP sur les territoires RATP Dev (Nombre et €)	18 251,5 K€	21 261,6 K€	20 270,6 K€

L'ÉTHIQUE / CONFORMITÉ	2018	2019	2020
Part des filiales et entités contrôlées au sens de l'article L-233-3 du Code de commerce couvertes par un système d'alerte éthique	/	74 %	84 %

# RAPPORT DU COMMISSAIRE AUX COMPTES, DÉSIGNÉ ORGANISME TIERS INDÉPENDANT, SUR LA DÉCLARATION CONSOLIDÉE DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE exercice clos le 31 décembre 2020

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 3-1049<sup>1</sup>, nous vous présentons notre rapport sur la déclaration consolidée de performance extra-financière relative à l'exercice clos le 31 décembre 2020 (ci-après la « Déclaration »), présentée dans le rapport de gestion de l'entité, 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, 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 3000<sup>2</sup> :

- 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 ainsi que les informations prévues au 2° alinéa de l'article L. 22-10-36 en matière de respect des droits de l'homme et de lutte contre la corruption et l'évasion fiscale ;
- 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<sup>3</sup>, 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'entités<sup>4</sup>.
- 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 contributrices<sup>4</sup> et couvrent entre 26 % et 50 % 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 octobre 2020 et mars 2021 sur une durée totale d'intervention de cinq 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

Sur la base de nos travaux, 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 :

Pour le calcul des indicateurs de performance, comme mentionné dans la note méthodologique, les entités considérées dans le périmètre de reporting sont celles avec un chiffre d'affaires supérieur à 10 M€, soit 26 entités sur 100. Dans une volonté d'élargissement du périmètre, le siège social a été ajouté sur l'exercice 2020, permettant d'atteindre 78 % du chiffre d'affaires consolidé de RATP Dev (à comparer à 71 % en 2019) et 79 % des effectifs (à comparer à 77 % en 2019).

Paris-La Défense, le 15 mars 2021  
KPMG S.A.

Anne Garans  
Associée Sustainability Services

Stéphanie Millet  
Associée

<sup>1</sup> Accréditation Cofrac Inspection, n° 3-1049, portée disponible sur le site [www.cofrac.fr](http://www.cofrac.fr)  
<sup>2</sup> ISAE 3000 – Assurance engagements other than audits or reviews of historical financial

<sup>3</sup> Intégrité physique des personnes, Innovation sociétale, Qualité de service et accessibilité & Pandémie, Prise en compte de la RSE dans les achats, Qualité du dialogue social, Anticipation des évolutions de la réglementation environnementale & du changement climatique, Respect de l'éthique des affaires et Pandémie.

<sup>4</sup> Ratp Dev London (UK) et RD Angers (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

Dispositif de gestion de la crise du Covid-19

### 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 Groupe RATP sur les territoires RATP Dev	Modéré
Part des filiales et entités contrôlées au sens de l'article L-233-3 du Code de commerce couvertes par un système d'alerte éthique	Modéré



# PLAN DE VIGILANCE

Conformément à l'article L. 225-102-4 du Code de commerce, le Plan de vigilance vise à présenter les mesures de vigilance raisonnables mises en place au sein de RATP Dev en vue d'identifier les risques et de prévenir les atteintes graves envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes et l'environnement. Le périmètre d'application porte sur les activités de la Société et de celles des sociétés qu'elle contrôle au sens de l'article L. 233-16 du Code de commerce, directement ou indirectement, ainsi que sur les activités des sous-traitants ou fournisseurs avec lesquels est entretenue une relation commerciale établie.

Ce Plan de vigilance et le compte rendu de sa mise en œuvre effective comportent des renvois vers la Déclaration de Performance Extra-Financière, afin de donner une vision des actions de prévention et du déploiement effectif des politiques relatives à la prise en compte des enjeux environnementaux, au respect des droits humains et à la santé et la sécurité des personnes.

La publication annuelle du Plan de vigilance est supervisée par le Comité de pilotage Conformité de RATP Dev et le COPIL RSE. Celui-ci, composé de la Direction Technique, la Direction des Ressources Humaines, la Direction des Risques et du Contrôle Interne et la Direction Juridique et de la Conformité, suit la mise en œuvre opérationnelle du Plan de vigilance.

## CARTOGRAPHIE DES RISQUES

Le processus d'élaboration du Plan de vigilance s'inscrit dans le cadre des travaux d'identification et d'analyse des risques RSE menés au sein de RATP Dev, qui aboutissent à la cartographie des risques.

La méthodologie est présentée dans le chapitre « Risques et opportunités » de la Déclaration de Performance Extra-Financière, en page 50. La cartographie des risques RSE est mise à jour annuellement. Elle est articulée en coordination avec la cartographie des risques générale de RATP Dev.

Les risques et enjeux RSE majeurs pour l'année 2020 sur les thématiques incluses dans le périmètre du plan de vigilance sont les suivants :

ENVIRONNEMENT	HUMAIN	SANTÉ & SÉCURITÉ
Maîtrise des impacts environnementaux	Qualité du dialogue social	Intégrité physique des personnes
Maîtrise des consommations (énergie, eau) et gestion des déchets	Égalité de traitement	Santé, sécurité et qualité de vie au travail
Anticipation des évolutions de la réglementation environnementale		Pandémie





## PROCÉDURES D'ÉVALUATION

### ÉVALUATION DES FILIALES

Les indicateurs de performance Groupe mentionnés dans la Déclaration de Performance Extra-Financière sont déployés dans les différentes entités pour les besoins du reporting RSE.

Dans un second temps, à compter de 2021, ces indicateurs et d'autres créés par les filiales permettront à chaque entité de connaître leur performance et leur évolution dans le temps.

Par ailleurs, des référentiels de contrôle interne sur différentes thématiques recensent les activités de contrôle considérées comme clés qui font l'objet d'une autoévaluation annuelle. Ils sont diffusés aux filiales chaque année (cf. section « dispositif de suivi » du Plan de vigilance).

### ÉVALUATION DES FOURNISSEURS ET DES SOUS-TRAITANTS

La procédure d'évaluation des tiers s'applique à toutes les filiales directement ou indirectement contrôlées par RATP Dev SA et consolidées au niveau du groupe RATP Dev, que ce soit par une détention capitalistique ou par un contrôle effectif.

La finalité de cette procédure est d'appréhender les risques liés à l'entrée en relation avec un tiers. Tous les tiers ne véhiculant pas le même niveau de gravité de risque, des évaluations différentes

sont réalisées selon les situations rencontrées.

Pour les tiers à risque modéré et élevé, des enquêtes sont réalisées afin d'évaluer le niveau de risques relatif à différentes thématiques, parmi lesquelles l'éthique, le respect de l'environnement, le respect des droits humains et des libertés fondamentales.

Un Comité Risque Tiers se réunit pour statuer sur les évaluations nécessitant un échange approfondi, afin de décider d'approuver la relation avec ou sans réserve ou de ne pas s'engager dans la relation.

## ACTIONS D'ATTÉNUATION DES RISQUES ET DE PRÉVENTION DES ATTEINTES GRAVES

### CADRE DE RÉFÉRENCE

RATP Dev s'est doté de politiques et d'un corpus de règles qui énoncent les principes d'action et encadrent les activités des collaborateurs, de ses fournisseurs, prestataires et partenaires, de manière à prévenir notamment les atteintes graves en matière de droits humains et libertés fondamentales, santé et sécurité des personnes et environnement.

En premier lieu, le code éthique du groupe RATP est diffusé à l'ensemble des collaborateurs du Groupe. Il a pour objectif de définir le cadre éthique dans lequel les collaborateurs doivent exercer leur activité professionnelle au quotidien.

### Ce cadre de référence que chaque collaborateur doit connaître reprend les engagements portés par :

- la Déclaration universelle des droits de l'homme
- le Pacte mondial des Nations Unies
- les conventions de l'Organisation internationale du travail (OIT)
- la Charte des Nations Unies sur le « Women Empowerment »
- la Charte du développement durable de l'UITP (Union internationale des transports publics)
- la Charte du développement durable des établissements publics et entreprises publiques
- Transparency International
- la Charte de la diversité

Nos fournisseurs et partenaires industriels et commerciaux sont tenus d'appliquer les standards habituels reconnus sur le plan international, notamment vis-à-vis de leurs collaborateurs.

Les principes d'organisation et d'action visant à couvrir les risques en matière de santé et sécurité des personnes, droits humains et environnement sont présentés ci-dessous.

### SANTÉ ET SÉCURITÉ DES PERSONNES

Dans la lignée des engagements du groupe RATP, RATP Dev prend un engagement fort sur la santé de ses collaborateurs. Chacun doit pouvoir exercer son métier dans un environnement de travail respectant sa santé physique et mentale et sa sécurité, dans les conditions permettant à tous

d'être et de se sentir bien au travail.

### Santé des personnes

RATP Dev mobilise ses collaborateurs autour d'une culture de santé et de sécurité. La prévention des risques professionnels est ainsi au cœur des missions et des préoccupations de nos managers. Chacun de nos salariés a également un rôle à jouer dans la prévention et de la maîtrise des risques en matière de santé au travail.

RATP Dev met également en œuvre une politique volontariste pour améliorer les conditions de travail et réduire le nombre des accidents du travail au sein de ses filiales.

Sur le sujet de la santé des personnes, l'année 2020 a été très marquée par la pandémie de Covid-19. Conformément aux directives nationales de chacun des pays où nous sommes implantés, RATP Dev a veillé à mettre en œuvre toutes les mesures nécessaires, tant organisationnelles que sanitaires, afin de limiter au maximum le risque de transmission du virus parmi ses collaborateurs et ses passagers (cf. compte rendu de mise en œuvre).

### Sécurité des personnes

Prévalant sur toute autre considération, la sécurité est un prérequis absolu à chaque décision prise et chaque action initiée dans le cadre des activités de RATP Dev. À cet effet, nous avons mis en place un système efficace de gestion de la sécurité

du transport (Safety Management System) dans nos filiales, en toute conformité avec les législations et réglementations locales.

Les principes de la politique de sécurité « We Safe » sont présentés dans le chapitre « Sécurité avant tout » de la Déclaration de Performance Extra-Financière en page 24.

## DROITS HUMAINS & LIBERTÉS FONDAMENTALES

Soucieux de s'engager de manière responsable auprès des populations et des territoires, RATP Dev participe activement à des actions caritatives.

Celles-ci sont présentées dans le chapitre « Acteur solidaire » en page 40.

En complément de ces actions, depuis janvier 2018, RATP Dev a conçu un plan d'action mondial pour la diversité et la parité au sein de ses opérations. Ce plan couvre l'ensemble des étapes de la carrière professionnelle : acquisition de talent, recrutement, mobilité, gestion et évaluation de la performance, rémunération, formation et développement des talents. Ce cadre global est progressivement mis en œuvre par des plans d'actions au niveau local permettant de mieux tenir compte des spécificités culturelles locales.

Enfin, RATP Dev veille également à promouvoir dans chacune de ses filiales un dialogue social de qualité avec ses partenaires sociaux.

RATP Dev est soucieux de développer des relations sociales de proximité plus efficaces et plus proches des préoccupations des collaborateurs afin de développer et de favoriser leur représentation. RATP Dev s'attache à instaurer un climat de confiance réciproque et d'échanges consensuels qui participent pleinement au dialogue social et à « l'efficacité collective ».

## ENVIRONNEMENT

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.

## MÉCANISME D'ALERTE

RATP Dev a défini en 2018 les principes et les modalités de fonctionnement d'un dispositif d'alerte ouvert à l'ensemble de ses collaborateurs et venant en complément des voies de communication habituelles (supérieur hiérarchique, Direction des Ressources Humaines...).

Le dispositif d'alerte mis en place par RATP Dev permet à chacun de ses collaborateurs d'émettre en toute confidentialité une alerte sur des comportements contraires à la loi, aux principes énoncés dans

le Code Éthique et/ou le Code de conduite des affaires et de prévention de la corruption et qui sont particulièrement graves dans leurs conséquences. En particulier, il permet d'alerter sur une atteinte grave envers les droits humains et les libertés fondamentales, la santé et la sécurité des personnes ainsi que l'environnement, résultant de l'activité de la société RATP Développement S.A. et des sociétés qu'elle contrôle, ainsi que des activités de ses sous-traitants ou fournisseurs.

Ce dispositif d'alerte est déployé et géré sous la responsabilité du Comité Conformité et Éthique de RATP Dev avec le soutien d'un réseau de Référents Éthique locaux.

#### L'alerte peut être transmise :

- soit au Référent Éthique local désigné dans chaque pays,
- soit au Comité Conformité et Éthique composé du Directeur des Ressources Humaines de RATP Dev qui le préside, du Chief Compliance Officer de RATP Dev, du Directeur Juridique et Conformité de RATP Dev.

Dans le cas où l'alerte viserait un membre du Comité Conformité et Éthique ou un membre des instances de direction de RATP Dev, le collaborateur souhaitant effectuer un signalement peut utiliser le dispositif d'alerte mis en place par le groupe RATP.

Le déploiement du dispositif d'alerte dans chacun des pays dans lesquels RATP Dev est implanté s'accompagne d'une formation au traitement des alertes, afin de garantir un traitement homogène des alertes au sein du Groupe.

#### DISPOSITIF DE SUIVI INSTANCES

Des points réguliers sont réalisés en Comité de Direction sur les sujets relevant du périmètre du Plan de vigilance, tels que la mise en œuvre de la politique Safety, l'analyse des résultats

du reporting RSE, et le plan de certification.

Le Comité de pilotage Conformité, réuni toutes les 6 semaines, a vocation à suivre l'ensemble des sujets relatifs à la Conformité dans le Groupe, à savoir les réalisations, les actions en cours, les arbitrages à effectuer le cas échéant et leurs résultats. Il fixe les objectifs à court et moyen terme et prend des décisions concernant les actions complémentaires à mener. Le Comité de pilotage Conformité supervise également la mise en œuvre du Plan de vigilance. Des référents Conformité, distincts des référents éthiques locaux, sont progressivement désignés dans les filiales pour relayer localement les orientations prises.

Le COPIL RSE, regroupant les différentes directions intervenant sur le Plan de vigilance (la Direction Technique, la Direction des Ressources Humaines, la Direction des Risques et du Contrôle Interne et la Direction Juridique et de la Conformité), est en charge de définir la feuille de route RSE et de superviser la mise en œuvre du Plan de vigilance.

Un Comité de Sécurité, présidé par la Direction Technique RATP Dev, se réunit une fois par an avec les Coordinateurs Sécurité des grandes filiales / BU / Pays, afin de partager et promouvoir les connaissances liées au management de la sécurité ferroviaire et routière.

#### SUIVI DES PLANS D'ACTIONS

Les risques majeurs identifiés dans la cartographie des risques générale de RATP Dev font l'objet d'une évaluation par le propriétaire du risque et des plans d'actions sont revus tous les trimestres par la fonction Risk management et par le propriétaire du risque et font l'objet d'un suivi régulier dans les instances ad hoc.

Le risque de non-conformité, intégrant la non-conformité au

Devoir de Vigilance, a été identifié par le Comité de Direction comme l'un des risques majeurs pour RATP Dev.

#### CONTRÔLE INTERNE

La Direction du Contrôle Interne de RATP Dev déploie des référentiels de contrôle interne qui recensent les activités de contrôle considérées comme clés qui font l'objet d'une autoévaluation annuelle. Les résultats de ces autoévaluations seront présentés chaque année au Comité de Direction de RATP Dev et permettent d'alimenter et de mettre à jour les plans d'actions.

Il existe des référentiels de contrôle interne sur les sujets Sécurité ferroviaire, Sécurité ferroviaire appliquée aux métros automatiques, Sécurité routière. Un référentiel de contrôle interne Qualité, Sécurité au travail, Environnement a été élaboré en 2020 et a été diffusé en janvier 2021 aux filiales du périmètre du reporting qualitatif RSE de RATP Dev.

#### PLAN DE CERTIFICATION ET AUDIT INTERNE

En complément des actions de contrôle interne, RATP Dev s'appuie sur son plan de certification (ISO et EFQM) et son programme d'audits.

Des audits périodiques intégrant la dimension sécurité sont réalisés par la Direction Technique de RATP Dev, sur la base de la procédure de Gestion des Audits de la Direction Technique afin de s'assurer de la mise en œuvre de la politique « We Safe ».

Par ailleurs, des audits environnementaux sont réalisés en France lors de la reprise de nouveaux réseaux.

## COMPTE RENDU DE MISE EN ŒUVRE



Le compte rendu ci-dessous rend compte des chantiers menés au cours de l'année 2020 en lien avec le Plan de vigilance. Pour l'année 2021, RATP Dev souhaite renforcer la mise en œuvre effective des composantes du Plan de vigilance.

#### CARTOGRAPHIE DES RISQUES

La cartographie des risques RSE a été mise à jour pour l'année 2020 et a permis d'identifier 8 risques et enjeux RSE (cf. partie « Cartographie des risques » dans le Plan de vigilance). En 2020, le risque pandémie a été intégré sans délai dans la cartographie des risques RSE et la cartographie des risques générale de RATP Dev. Il s'agit d'un risque majeur pour l'entreprise.

#### PROCÉDURES D'ÉVALUATION

La nouvelle procédure d'évaluation des tiers, améliorant le dispositif ancien, a été diffusée à l'ensemble des filiales en mars 2020 et prévoit, en fonction du niveau de risque du tiers, des enquêtes intégrant différentes thématiques, parmi lesquelles l'éthique, le respect de

l'environnement, le respect des droits humains et des libertés fondamentales.

#### ACTIONS D'ATTÉNUATION DES RISQUES ET DE PRÉVENTION DES ATTEINTES GRAVES

Le code éthique est progressivement déployé dans les pays dans lesquels RATP Dev est présent, en tenant compte du contexte local, concomitamment avec la mise en œuvre du dispositif d'alerte. Ainsi en 2020, le code éthique du groupe RATP a été diffusé dans nos filiales implantées dans les pays suivants : Royaume-Uni, Italie, Hong Kong, Maroc, Dubaï, Philippines, Singapour, Australie.

Des exemples d'actions menées au cours de l'année 2020 sont présentés dans la Déclaration de Performance Extra-financière :

- En pages 18-21 et 26-27, sur le volet santé et la sécurité des personnes. Plus particulièrement sur le sujet du Covid-19, RATP Dev a mis en œuvre toutes les mesures nécessaires afin de limiter au maximum le risque de transmission du virus parmi ses collaborateurs.
- S'agissant des mesures organisationnelles, les filiales de RATP Dev ont mis en œuvre les mesures afin d'éviter et de limiter au maximum le regroupement des collaborateurs sur un même site en recourant, lorsque cela est possible, à des mesures telles que la réorganisation des horaires, le dédoublement des équipes, le télétravail et la limitation des déplacements professionnels.
- Concernant les mesures sanitaires, RATP Dev a très vite communiqué auprès de ses collaborateurs sur la nécessité du respect des gestes barrière et de la distanciation

physique et mis en œuvre de nouvelles consignes sanitaires sur le lieu de travail en fournissant et renforçant les équipements de protection individuelle nécessaires (accès à un point d'eau et à du savon, mise à disposition de gel hydroalcoolique, masques, etc.). Ces mesures de prévention ont pu être complétées localement par des campagnes de dépistage de Covid-19.

- En pages 42-43, sur le volet des droits humains.

Plus particulièrement sur le dialogue social, les partenaires sociaux des filiales ont été associés sur les sujets habituels de négociation mais aussi sur les problématiques liées à la santé et à la sécurité. Ainsi par exemple, des plans d'actions ont été déployés dans nos filiales au Royaume-Uni, en France, en Afrique du Sud afin de réduire l'absentéisme. Les mesures organisationnelles et sanitaires mises en œuvre dans nos filiales afin de faire face à la pandémie de Covid-19 ont

également été mises en œuvre en concertation avec les partenaires sociaux locaux.

Concernant le sujet de l'égalité de traitement, l'année 2020 s'est caractérisée par la poursuite de l'action de sensibilisation afin de cibler les acteurs clés qui ont nouvellement rejoint l'organisation. Ainsi deux plans d'action locaux ont pu être actualisés et un plan de plus est disponible. L'animation de la communauté RH permet d'identifier et de partager les bonnes pratiques.

- En pages 30-31, sur le volet environnement.

### MÉCANISME D'ALERTE

Depuis 2019, le dispositif d'alerte est progressivement déployé dans les pays dans lesquels RATP Dev est présent, en tenant compte du contexte local (prise en compte d'un éventuel dispositif similaire préexistant, de la réglementation locale et des spécificités culturelles). Au cours de l'année 2020, le

dispositif d'alerte a été déployé dans les filiales dans lesquelles le code éthique du Groupe a été diffusé (cf. plus haut).

### DISPOSITIF DE SUIVI

Les référentiels Sécurité ferroviaire et Sécurité routière ont été mis en place par la Direction Technique et la Direction du Contrôle Interne en 2017 et communiqués aux filiales pour la première fois en janvier 2018. Ils sont diffusés annuellement à l'ensemble des filiales : la dernière diffusion a été réalisée en janvier 2021 afin de réaliser l'autoévaluation sur l'année 2020. Le référentiel de Sécurité ferroviaire appliquée aux métros automatiques a été élaboré en 2020 et diffusé pour la première fois en janvier 2021.

Un référentiel de contrôle interne Qualité, Sécurité au travail, Environnement a été élaboré en 2020 et sera diffusé en janvier 2021 aux filiales du périmètre du reporting qualitatif RSE de RATP Dev.



---

**RATP Dev**  
54 Quai de la Rapée • LAC LA 30  
75012 Paris • France

[www.ratpdev.com](http://www.ratpdev.com)

**RATP Dev**, une entreprise du groupe RATP

© 2021

