

Département de la communication et de la marque

PACTE MONDIAL DE L'ONU **Communication sur le Progrès (COPs)**

Groupe RATP **Notre engagement, nos actions,** **nos résultats en 2013**



SOMMAIRE

Sommaire.....	2
Lettre du Président directeur-général.....	3
Nos valeurs	4
Nos principes d'action	6
1. Droits de l'Homme.....	8
Principe 1	8
Principe 2	8
2. Conditions de travail	16
Principe 3	16
Principe 4	20
Principe 5	20
Principe 6	22
Indicateurs sociaux du reporting RSE du groupe RATP	28
3. Environnement.....	30
Principe 7	30
Principe 8	34
Principe 9	38
Les indicateurs environnementaux du reporting RSE du groupe RATP	41
4. Lutte contre la corruption	43
Principe 10	43

LETTRE DU PRESIDENT DIRECTEUR-GENERAL

La RATP a adhéré en 2003 au Pacte Mondial de l'ONU et s'engage à en respecter les dix principes fondateurs en matière de droits de l'Homme, de conditions de travail, d'environnement et de lutte contre la corruption.

Le développement de l'entreprise en tant que Groupe, présent désormais sur quatre continents et dans douze pays, confère à cet engagement une nouvelle dimension.

Dès 2011, le Groupe a formalisé les six valeurs qui forment la clé de voûte de son engagement et fédèrent l'ensemble des collaborateurs : l'humain, l'intérêt général, le respect, le professionnalisme, le goût du défi et l'ouverture. Par ailleurs, la publication d'un Code d'éthique Groupe en novembre 2011, relayée en 2013 par un programme de formation déjà accessible à 7000 encadrants, traduit concrètement cette préoccupation ancrée dans la culture de service public du Groupe.

Le plan stratégique *Vision 2020*, adopté en 2012, vise à équilibrer performance économique et performance sociale. Il promeut, en France comme à l'international, une stratégie basée sur une croissance rentable tout en s'assurant qu'elle va de pair avec la promotion de valeurs sociales et le respect de l'environnement ; et qu'elle contribue au développement des territoires de ses implantations, notamment en matière de croissance économique, d'emploi et de solidarité.

Respecter les droits de l'Homme, c'est plus précisément offrir des conditions décentes de travail, interdire le travail forcé et le travail des enfants, garantir la santé et la sécurité de tous (salariés et populations locales), lutter contre toute forme de discrimination. C'est aussi s'assurer que dans tous nos pays d'implantation, nos fournisseurs respectent les conditions de travail prévues par l'OIT. C'est enfin répondre aux enjeux de notre secteur en termes de mobilité durable dans tous ses impacts : environnementaux, sociaux et sociétaux.

Désireux de s'inscrire dans le mouvement de transparence réclamé par les instances nationales et internationales en matière de Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE), le groupe RATP a réalisé, pour la première fois en 2013, un reporting RSE dont il a fait vérifier les informations par un tiers indépendant, et qui est intégré au rapport de gestion du Groupe. En anticipant les obligations légales françaises, il a souhaité ainsi affirmer la force et la transparence de ses engagements en matière de responsabilité sociale, environnementale et sociétale, dans la continuité de son adhésion au Pacte Mondial de l'ONU.

Pierre Mongin

Président-directeur général de la RATP



NOS VALEURS

Les valeurs d'un Groupe constituent le socle qui rassemble tous ses salariés. De plus en plus présent hors de son berceau francilien, le Groupe a mené en 2011 une réflexion sur les valeurs qui fédèrent les 57 700 collaborateurs, femmes et hommes présents en Île-de-France, en France et à l'international. **Six valeurs fortes** ont été identifiées comme formant la clef de voûte de l'engagement du groupe RATP et de ses collaborateurs. Elles puisent leurs racines dans une histoire partagée depuis plus de soixante ans et reflètent sa volonté de développement sur un marché ouvert à la concurrence.

L'humain

Les femmes et les hommes sont, pour nous, le bien le plus précieux. Investir dans l'humain n'est pas un coût, c'est la source première de notre excellence, de notre performance, de notre rentabilité.

L'attachement à l'intérêt général

Nous pensons qu'une vision à court terme est incompatible avec le métier du transport. La RATP est une entreprise de service public, socialement responsable et solidaire, aussi bien en interne qu'en externe. Elle contribue activement au développement durable des villes et investit pour les générations futures en proposant des solutions pérennes, performantes, sûres et une qualité de service supérieure pour le voyageur.

Le respect

Le respect est une condition essentielle à la pratique de notre mission. Respecter, c'est dépasser les idées reçues, dialoguer, se connaître, se comprendre, pour savoir gérer la diversité à la fois des collaborateurs et des voyageurs pour mieux vivre ensemble les bonnes règles du « savoir-voyager ».

Le professionnalisme au service de nos clients

Nous exerçons chaque métier avec l'exigence de la sécurité absolue. Nous mettons l'excellence de nos savoir-faire et nos expertises au service de la satisfaction de chacun de nos clients.

Le goût du défi

Notre histoire nous a habitués à relever des défis sans précédent. Nous sommes prêts et déterminés à relever ceux qui nous attendent : innover et être compétitif, lancer et gérer de grands projets de transports publics, nous développer en Île-de-France, en France et à l'international, transformer notre entreprise et sa culture. Nous affronterons ces défis avec expertise et passion, sans jamais tomber dans la facilité ni sacrifier la sécurité ou l'humain.

L'ouverture

Nous montrer à l'écoute des attentes de nos clients et de nos parties prenantes est la base de notre efficacité. Nous ouvrir à des cultures variées, géographiques et entrepreneuriales constitue une formidable source de richesse et de développement.

NOS PRINCIPES D'ACTION

Intégrés au cœur des projets de l'entreprise, les critères éthiques, sociaux et environnementaux permettent au groupe RATP de concilier performance sociale et performance économique. C'est un facteur différenciant de développement.

Respect des personnes

Les femmes et les hommes sont notre bien le plus précieux, l'humain la clef de l'avenir du groupe RATP. Notre culture est fondée sur la solidarité, l'ouverture et la diversité. La considération, la confiance et le respect sont au cœur des relations entre les personnes et des conditions essentielles à la pratique de notre mission. La solidarité est une valeur intrinsèque au groupe RATP. Ainsi, tout salarié sera accompagné en cas d'accident ou de toute autre circonstance dramatique.

Nous attachons une importance cruciale au respect de toutes les différences. Nous refusons toutes les discriminations fondées sur l'origine, la religion ou les préférences sexuelles. Nous apportons une vigilance particulière à l'égalité entre les femmes et les hommes. En outre, nous favorisons l'intégration de nouveaux talents et des différentes cultures au sein du Groupe.

Respect des lois et des règles

Le groupe RATP respecte naturellement les lois et réglementations de chaque pays où il est présent. Chaque collaborateur doit s'abstenir de toute activité ou comportement susceptible de mettre le groupe RATP et ses salariés dans des situations illicites.

Respect de l'environnement

Au delà de ses obligations légales et réglementaires, le groupe RATP entend être exemplaire et adhérer aux engagements environnementaux qui sont au cœur de sa politique de développement durable. Le Groupe vise à identifier, maîtriser nos activités à risques et à réduire les nuisances liées à notre activité. Respecter la santé de nos voyageurs et des riverains de nos infrastructures est une priorité.

Nous favorisons la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement. Nous investissons pour les générations futures en développant et proposant des solutions pérennes, performantes et sûres. Nous concevons, dans ce but, des systèmes et des solutions économes en ressources et en énergie.

Nous initions et encourageons dans le Groupe, chez nos fournisseurs et nos clients, des initiatives et attitudes protégeant l'environnement.

Une nouvelle étape en 2013 : le groupe RATP a publié et fait vérifier son reporting RSE

La législation française a rendu obligatoire la publication d'informations sociales, environnementales et sociétales pour l'ensemble des sociétés cotées à partir de l'exercice 2012, et pour les sociétés dépassant certains seuils d'effectifs. Le groupe RATP, pas expressément concerné par cette obligation, a souhaité l'anticiper.

Le reporting RSE a été intégré au rapport de gestion de l'entreprise. Le Groupe s'est conformé au cadrage du décret en renseignant les 42 informations (quantitatives ou qualitatives) regroupées dans trois thèmes : social, environnement et sociétal. Il en a confié la vérification (non obligatoire avant 2016) à un organisme tiers indépendant, en l'occurrence, un commissaire aux comptes.

Pour ce premier exercice de reporting, le Groupe a choisi le périmètre de la maison mère et onze filiales de RATP Dev implantées en France, en Europe et dans le monde et représentatives du cœur de métier du Groupe. Le périmètre du reporting a vocation à s'étendre dans les années à venir.

Les évaluations présentées dans le cadre de cette communication, sont issues de ce reporting extra financier avec les limites de périmètre signalées ci-dessus. Elles ne font pas, pour cette première année, l'objet d'une comparaison avec les années antérieures.

Dans certains cas, les informations présentent des limites méthodologiques pour plusieurs raisons : l'absence d'harmonisation des définitions et des législations nationales ou internationales, la nature qualitative de certaines données ou les interprétations différentes de normes entre la maison-mère et les filiales de RATP Dev.

Une organisation dédiée a été mise en place pour l'exercice de reporting. Cet exercice est rattaché à la direction de la Communication. Il est copiloté par la direction Financière, la direction de la Communication et le Secrétariat Général du Groupe.

1. Droits de l'Homme

Principe 1

Les entreprises sont invitées à promouvoir et à respecter la protection du droit international relatif aux droits de l'Homme dans leur sphère d'influence

Principe 2

Les entreprises sont invitées à veiller à ce que leurs propres compagnies ne se rendent pas complices de violations des droits de l'Homme

ORGANISATION

La gouvernance du Groupe

Le groupe RATP est constitué d'un Epic (Etablissement Public à Caractère Industriel et Commercial) et de plusieurs filiales. L'Epic est une personne morale de droit public sous la tutelle de l'État. Son conseil d'administration est régi par la règle dite des « trois tiers » : un tiers de représentants de l'État français, un tiers de représentants des salariés, un tiers de « personnalités qualifiées ».

L'Epic RATP est dirigé par un Président-directeur général nommé pour cinq ans par décret du Président de la République, dont il reçoit une lettre de mission. Pierre Mongin, Président-directeur général, a été renouvelé à la tête de la RATP par décret en date du 29 juillet 2009 dans le cadre du renouvellement pour une durée de cinq ans du Conseil d'administration, le 23 juillet 2009.

Les commissions et les comités

Trois commissions permanentes préparent les délibérations du Conseil d'administration :

1. la Commission de la Modernisation Technique et Technologique et du Transport ;
2. la Commission Économique et Stratégique ;
3. la Commission de l'Innovation et du Service aux Clients, ouverte à l'ensemble des administrateurs, qui examine plus particulièrement les dossiers relatifs aux services, les démarches qualité et les projets d'innovation de service et assure le suivi du contrat Stif/RATP.

Un comité d'audit composé de six administrateurs est chargé de donner un avis au Conseil, notamment sur les comptes sociaux et consolidés ainsi que sur la fiabilité des systèmes d'information qui concourent à leur établissement, sur le programme de l'audit interne et la qualité de ses méthodes et sur la politique de maîtrise des risques.

Deux groupes de travail du Conseil d'administration, ouverts à l'ensemble des administrateurs, étudient les questions liées à la soutenabilité financière et à la compétitivité de la RATP.

Le Président convoque autant que de besoin les membres du Conseil dans le cadre de réunions informelles, afin de solliciter leur avis et d'échanger sur les enjeux stratégiques présentant un caractère d'urgence.

Une équipe dédiée au *risk management* et rattachée à la Direction générale accompagne les départements et les filiales dans l'élaboration de leur cartographie des risques et la mise en œuvre de plans de réduction des risques. Des référents ont été désignés pour piloter les risques nécessitant une compétence technique forte : champs électromagnétiques, qualité de l'air et acoustique. Certaines filiales de RATP Dev ont pris des mesures pour prévenir et réduire les principaux risques environnementaux et les pollutions générées par leurs activités d'exploitation.

Le groupe RATP a inscrit les risques liés aux achats ou les risques éthiques parmi les risques transversaux sous surveillance dont la maîtrise relève de la mission du *risk manager* et du dispositif de contrôle interne.

ACTIONS

L'éthique et la maîtrise des risques

Le groupe RATP a publié en 2011, un Code d'éthique qui se fonde sur les six valeurs communes au Groupe. Ce Code, destiné à tous les cadres et agents de maîtrise managers du Groupe, s'inscrit dans la continuité des engagements déjà pris par la maison-mère. Les principes d'action du Code d'éthique rappellent le respect des engagements des salariés du Groupe et la vigilance exercée afin de ne pas être passivement complice de toute forme de travail forcé, d'adultes ou d'enfants, y compris chez les fournisseurs. Le Code d'éthique se décline en trois domaines : l'éthique d'entreprise, l'éthique d'employeur, l'éthique citoyenne.

Pour accompagner la démarche, la RATP a mis en place en septembre 2013, une formation au format *e-learning*, obligatoire pour les agents de maîtrise managers et l'ensemble des cadres soit environ 7 000 encadrants de la maison-mère. La formation est en cours d'adaptation pour RATP Dev.

Le respect des personnes est une préoccupation centrale du Code : il rappelle que les femmes et les hommes du groupe RATP ont droit au respect de leur dignité dans leur environnement professionnel. Ils ne doivent être victimes d'aucune forme de harcèlement moral ou sexuel, quelle qu'en soit l'origine (collègues, responsables hiérarchiques, subordonnés...).

Le respect dû aux femmes par les hommes est une condition essentielle du savoir-vivre ensemble. Le harcèlement au travail doit être combattu sous toutes ses formes. Toute forme de violence doit être bannie des relations humaines au travail.

Chacun doit s'abstenir de tout comportement et de toute sollicitation dont on lui-indiquerait qu'il est indésirable ou inconvenant ; s'abstenir de tout comportement susceptible de porter atteinte aux droits et à la dignité d'autrui, d'altérer sa santé physique ou psychique ou de compromettre son avenir professionnel ; s'abstenir de tout geste, parole ou fait dont

l'objectif serait de vexer, d'humilier ou de blesser moralement ; s'abstenir de toute forme d'humiliation et d'isolement physique ou moral, de menaces, d'insultes ou d'agressions verbales vis-à-vis d'un salarié ; s'abstenir de pousser volontairement à l'erreur quiconque dans l'entreprise ; s'abstenir de toute remarque ou moquerie fondée sur le genre, l'âge, les croyances religieuses, les origines, le handicap, la nationalité, l'orientation sexuelle ou toute autre caractéristique d'un individu.

Un dispositif de demande d'attention a été mis en place pour prévenir et permettre le traitement de problématiques relationnelles (harcèlement, conflits individuels...).

En complément, une délégation générale à l'Inspection générale-Audit, rattachée directement au Président-directeur général, a notamment la charge des enquêtes sur des comportements jugés inacceptables.

Un code de conduite et de déontologie encadre la relation avec les fournisseurs. La bonne application des principes de l'OIT (Organisation Internationale du Travail) est vérifiée dans le cadre d'un programme d'audits ciblés des fournisseurs (voir ci après).

Toutes les filiales de Grande-Bretagne et des États-Unis intègrent les principes de l'OIT depuis de très nombreuses années. London United s'assure que tous ses fournisseurs sont en conformité avec « l'Ethical Trading Initiative Code », internationalement reconnu en termes de bonnes pratiques au travail telles que définies par l'OIT. En Italie, lors des appels d'offre, les entreprises doivent produire un document spécifique attestant qu'elles sont en règle avec toutes les obligations légales en matière d'emploi et de respect des thèmes de l'OIT.

Faciliter la mobilité des personnes en situation de handicap en travaillant en concertation avec des associations ou des organismes spécialisés

Le groupe RATP s'est engagé dans une politique volontariste pour faciliter la mobilité des personnes fragilisées. La mobilité conditionne l'accès à l'emploi, aux lieux de loisirs et à l'espace social en général. Une mission Accessibilité existe au sein de la maison-mère depuis 2000 et un ambassadeur de la mobilité a été nommé en 2013.

Une concertation régulière avec les associations

Le groupe RATP entretient un dialogue continu avec les parties prenantes concernées par l'accessibilité. En Île-de-France, les projets sont souvent co-construits avec les associations représentatives. Depuis 2009, un protocole de concertation entre l'Epic et neuf associations représentant les personnes handicapées et à mobilité réduite, donne un cadre aux actions menées. Outre des réunions mensuelles, un Comité consultatif de l'accessibilité se réunit deux fois par an, en présence du Président-directeur général.

En dehors de l'Île-de-France, les filiales travaillent aussi avec des associations spécialisées. A Charleville-Mézières, la filiale de RATP Dev intègre les attentes de l'association des Paralysés de France.

À l'international, la mobilisation pour l'amélioration de la mobilité des personnes en situation de handicap est aussi importante et la démarche de concertation centrale. Epsom Coaches qui exploite des lignes dans le Surrey et des services de cars de loisirs, a conduit une enquête avec le « Sutton Seniors Forum » pour améliorer l'accessibilité des bus et des cars pour les personnes âgées. En Algérie, une journée de visite a eu lieu à l'intention des

personnes à mobilité réduite sur le tramway de Constantine. En Italie, Florence teste les arrêts de tramway avec des associations de personnes à mobilité réduite et de non-voyants.

FlexCité, filiale de RATP Dev créée en 2003 avec la participation du Groupement pour l'insertion des Personnes Handicapées, s'est spécialisée dans le transport de personnes à mobilité réduite (PMR). Elle a été retenue par six des huit départements d'Île-de-France et en région Rhône-Alpes.

Poursuite de la mise en accessibilité des réseaux

L'engagement de la RATP s'inscrit dans le cadre de la loi du 11 février 2005 pour l'Égalité des Droits et des Chances, la Participation et la Citoyenneté des Personnes Handicapées qui fait de l'accessibilité des transports un objectif pour 2015. La RATP s'est fixé des objectifs ambitieux pour relever le défi de l'accessibilité en 2015 : pour ce faire, elle a engagé un programme d'actions fondées à la fois sur la concertation avec les associations et sur des innovations technologiques mises au service des personnes handicapées.

Dans ce cadre, l'Epic RATP poursuit la mise en accessibilité de ses réseaux, à l'exception du métro historique parisien, reconnu comme une exception par le législateur. Cependant, toutes les nouvelles stations seront rendues accessibles, soit dans le cadre de prolongements de lignes, soit dans le cadre de réhabilitations. La ligne 14 est totalement accessible. Le réseau Bus est équipé à 100 % de bus à plancher bas et à 92 % de rampe d'accès, tandis que pour les déficients sensoriels et cognitifs, la totalité du parc est équipée en annonces sonores et 87 % en annonces visuelles. Les cinq lignes de tramways sont entièrement accessibles et le système d'information sur les quais a été développé avec la Confédération Française pour la Promotion Sociale des Aveugles et des Amblyopes. La gare RER d'Orsay est devenue accessible aux PMR (Personnes à mobilité réduite) au cours de l'été 2013, avec l'installation du premier de deux ascenseurs permettant de rejoindre les quais. Déjà 60 gares du RER sur 63 sont accessibles aux utilisateurs de fauteuil roulant.

En France, RATP Dev développe le projet Aviso qui propose des packs d'équipements pour rendre accessibles les bus et les autocars.

En Grande-Bretagne, « The Equality Act » de 2010, fixe le cadre pour que les opérateurs de transport rendent les réseaux accessibles aux personnes porteuses d'un handicap, facilitent une information adaptée aux différents handicaps et mettent en place des procédures d'assistance simple de manière à ce que le service de transport soit identique pour tous.

Des démarches pédagogiques respectueuses des différences facilitent les déplacements de personnes en difficulté

Des supports pédagogiques

L'Epic développe, depuis plusieurs années, une démarche pédagogique visant à expliquer l'utilisation des transports (lecture de plans, connaissance des différents modes...) à des populations socialement fragiles (femmes isolées, jeunes en recherche d'emploi, adultes primo arrivants...). En 2013, la RATP et la Fondation Agir Contre l'Exclusion (Face) Paris ont signé un accord de partenariat permettant à la fondation d'exploiter le savoir-faire de la RATP et de proposer elle-même des « Ateliers mobilité » à ses publics grâce à la formation de son personnel par des agents de la RATP.

Consciente de cet enjeu, la RATP a désormais investi le champ de la pédagogie de la mobilité au bénéfice de personnes en situation de handicap. Elle a créé avec l'Unapei (Union nationale des associations de parents, de personnes handicapées mentales et de leurs amis) et l'association régionale Urapei, un kit pédagogique « Ateliers mobilité adaptés » destiné aux professionnels concernés.

Pour les personnes âgées (18 % en Île-de-France par exemple), des supports pédagogiques tels que le mémento « Prendre le bus en toute sécurité » ont été élaborés en partenariat avec la Conférence Régionale des Retraités et Personnes Agées (Corerpa) afin de les aider à préserver leur autonomie.

-> Les salariés du Groupe, notamment les conducteurs de bus, sont sensibilisés aux attentes des personnes fragiles

Au delà d'un module sur l'accessibilité, prodigué en formation initiale et continue, la RATP développe une palette d'outils (guides de bonnes pratiques co-construit avec les agents d'exploitation et les associations, journée de sensibilisation, avec la participation des associations...). En Île-de-France, une formation spécifique, élaborée en partenariat avec les associations, est dispensée aux conducteurs d'autobus qui seront tous sensibilisés d'ici 2015. Les personnels des filiales françaises recevront des formations équivalentes. Les conducteurs de bus londoniens sont également impliqués dans une démarche similaire et co-construite avec l'Institut National Royal pour les non-voyants.

Une politique active d'assistance aux personnes en situation d'exclusion rencontrées sur les réseaux franciliens

A Paris, l'Epic conduit une politique active d'assistance aux personnes en situation d'exclusion rencontrées sur ses réseaux. Une structure opérationnelle dédiée, le « Recueil social » effectue, 24 heures sur 24, un travail pour entrer en contact avec les personnes les plus démunies et les conduire, si elles le souhaitent, vers des structures d'hébergement qui peuvent les accompagner dans des démarches de resocialisation.

Cette démarche de lutte contre la grande exclusion s'adosse à des partenariats publics et privés comme la Direction Régionale Interdépartementale de l'Hébergement et du Logement de Paris, le Samu Social de Paris, les mairies d'arrondissements ainsi que les services spécialisés de l'État.

Des partenariats éducatifs, culturels, sportifs et des opérations de mécénat en France et à l'international

Le groupe RATP a une longue tradition de partenariats avec les établissements d'enseignement. Différentes actions sont mises en place à destination des jeunes pour :

- les sensibiliser au bon usage des transports ou au respect des règles. En 2013, en collaboration avec le Rectorat de Paris, la RATP a proposé un kit pédagogique « La civilité, ça change la ville », conçu en partenariat avec les corps d'inspection de l'Académie de Paris et les experts éducation du Web pédagogique. La filiale de Vierzon a élaboré un code de bonne conduite engageant les parents et les enfants. Annemasse et les filiales du Surrey, en Grande-Bretagne, organisent des visites de dépôts d'autobus pour faire passer les messages ;

- les former à la sécurité : les filiales de Haute-Savoie et de la Marne ont mis en place des exercices d'évacuation des cars en cas d'incidents ;
- offrir des opportunités aux jeunes en difficulté : à Manchester, un partenariat avec un collège offre des opportunités à des élèves en difficulté. La Fondation groupe RATP encourage des jeunes issus de milieux modestes : 60 élèves ou étudiants ont bénéficié de bourses d'études et 28 ont été accompagnés par un mentor en Île-de-France dans le cadre de partenariats avec des grandes écoles. Une convention de même nature a été signée avec l'Ecole Nationale Supérieure d'Ingénieurs de Bourges. Le programme s'est élargi à l'international, à Johannesburg (Afrique du Sud) au bénéfice de jeunes d'un bidonville.

Le Groupe promeut la diversité et le respect par des partenariats variés ou des opérations de mécénat à l'international

L'objectif de l'entreprise est de promouvoir la diversité culturelle et artistique et de contribuer ainsi à démocratiser la culture et à favoriser l'émergence d'une culture urbaine. Par le biais d'événements et d'actions grand public et intergénérationnels, la RATP veille à créer de réelles opportunités de rencontres, d'échanges, d'émotions et de surprises positives. La politique d'animation culturelle suit à ce titre deux axes majeurs : la conduite de partenariats nombreux et variés et l'organisation d'une vingtaine d'événements sur les réseaux. Soixante partenariats culturels sont conclus chaque année, témoignant d'une diversité et d'une ouverture sur le monde la culture.

Fin 2013, l'entreprise a donné une nouvelle envergure à sa politique culturelle en choisissant la photographie en tant qu'art de proximité comme point d'ancrage et de développement. Le premier opus s'est accompli en partenariat avec le Musée du quai Branly du 22 octobre au 11 novembre 2013 dans huit stations de métro avec des images exclusives des quarante photographes de la biennale PHOTOQUAI.

De nombreux partenariats concernent la promotion du sport et de ses valeurs : la filiale de Bourges est partenaire de la ligue féminine de basket et des premiers états généraux du sport féminin en équipe ; Vierzon sponsorise un club cycliste. À l'international, les filiales de Manchester et de Johannesburg sponsorisent des clubs de football.

Les filiales de Grande-Bretagne sont impliquées dans des opérations de mécénat. Ainsi, l'une d'elle finance des opérations caritatives dans le cadre d'un partenariat avec le Rotary et élit chaque année un partenaire privilégié : le Royal Masden Hospital Cancer Appeal, en 2013.

La Fondation groupe RATP soutient des projets d'intérêt général en Île-de-France, en France et à l'international

La Fondation soutient des associations et des acteurs de la société civile sur des projets d'intérêt général favorisant le lien et l'entraide, l'égalité des chances, l'accès à l'éducation et à la culture. Depuis son passage à la dimension Groupe avec l'arrivée de RATP Dev comme membre fondateur, la Fondation a étendu ses programmes à de nouveaux territoires en France et à l'international.

Pour l'égalité des chances, le programme « Trajets d'avenir » en Afrique et en régions

Avec son programme « Trajets d'avenir », la fondation accorde des bourses d'études, permettant à des étudiants talentueux, issus de milieux modestes, d'accéder à des études longues ou à des filières d'excellence. Ce programme repose sur un principe : « un étudiant, une bourse, un mentor », le soutien financier étant doublé d'un système de mentorat par des cadres volontaires du groupe RATP. Depuis la mise en place du programme, 865 jeunes ont été accompagnés et soutenus par 68 mentors. 19 autres ont rejoint le programme pour l'année universitaire 2013-2014, dont 10 étudiants de classe préparatoire du lycée Henri Moissan à Meaux qui s'adresse à des jeunes issus de milieux modestes et de cinq étudiants de l'INSA Centre Val de Loire (ex ENSI de Bourges). Le programme s'est implanté en 2013 à Bourges dont le réseau de bus est exploité par RATP Dev, avec le soutien d'un cadre mentor de cette filiale. Il s'est encore diversifié dans le cadre d'un partenariat avec l'université de Johannesburg. Les étudiants sont accompagnés par des mentors de Bombela Operating Company.

Le programme « Parcours d'émotion » ouvre l'accès à la culture à d'autres régions françaises

Le programme « Parcours d'émotion » vise à faire découvrir à des personnes qui en sont éloignées, en raison de leur environnement social ou de leur enclavement territorial, la diversité du patrimoine culturel français. En 2013, il s'est enrichi d'un nouveau partenariat avec le festival international du théâtre de marionnettes de Charleville-Mézières, aux côtés du Musée du Louvre, de l'Ecole Nationale Supérieure des Beaux Arts, de La Grande Halle et le Parc de la Villette, La Cité des Sciences et l'Opéra Comique.

En 2013, le programme s'est développé en direction de jeunes scolaires de l'agglomération de Charleville-Mézières et de publics du champ social dans le cadre d'une opération montée avec le Louvre et le Conseil général du Pas-de-Calais, où RATP Dev exploite le réseau urbain de Boulogne-sur-Mer.

Un programme en lien avec les extensions de tramway en Île-de-France : « espriTram »

Les prolongements ou créations de lignes de tramway mises en service en Île-de-France en 2012 et 2013 portent des enjeux sociétaux forts car le tramway améliore significativement la mobilité, désenclave de nombreux quartiers et communes et crée de nouveaux liens entre les habitants. Pour la fondation, présente depuis de nombreuses années sur ces territoires où elle soutient des projets associatifs autour des thèmes du « lien et entraide », de l'« égalité des chances », ces extensions du réseau ont été l'occasion de créer des liens supplémentaires avec les habitants grâce à un plan d'actions spécifiques « espriTram ». Le programme a soutenu des projets et proposé des actions locales dans trois directions : l'insertion professionnelle, l'accès la culture, l'expression des jeunes autour du tram.

Des salariés engagés et bénévoles

Favoriser l'implication des salariés du groupe RATP et faire connaître les valeurs portées par la fondation dans l'ensemble du Groupe est l'un des objectifs prioritaires de la fondation. Un deuxième « appel à projets » dédié aux salariés du Groupe investis dans le secteur associatif a été lancé en 2013. Une soixantaine d'associations ont ainsi été soutenues par des salariés qui ont présenté un projet.

Dans le même esprit, la Fondation du groupe RATP a organisé une exposition photo et vidéo à la Maison de la RATP intitulée « Engagés pour une ville plus humaine », pour mettre en valeur l'engagement citoyen de ses salariés au travers de leur implication bénévole dans des projets associatifs remarquables. Cette exposition a mis en lumière 18 projets associatifs portés par des salariés du Groupe.

Au total, en 2013, la Fondation a soutenu environ 235 projets dont 85 % en Île-de-France, 11 % en France et 4 % à l'international.

2. Conditions de travail

Plan *Vision 2020* : la performance sociale au cœur du plan stratégique du Groupe

Le groupe RATP se construit autour d'une entreprise publique qui se distingue par sa performance sociale. « Faire de la performance sociale un levier fort de création de richesse » est ainsi l'une des sept orientations stratégiques du nouveau plan d'entreprise *Vision 2020* adopté le 13 novembre 2012 par le conseil d'administration de la RATP et approuvé en décembre par le Ministre chargé des transports.

Sept domaines d'actions sont précisément énoncés en matière sociale :

- garantir la pérennisation et le développement des compétences nécessaires aux métiers du Groupe
- développer des parcours professionnels plus diversifiés et valorisants et continuer à faire de la promotion sociale et de la perspective de carrière une réalité attractive de l'entreprise
- renforcer la valeur ajoutée de l'investissement formation
- maintenir à un haut niveau la qualité des relations humaines et sociales grâce à l'engagement de l'ensemble des acteurs et au dialogue social
- mieux prendre en compte l'engagement et la qualité de la vie de chacun en contrepartie de ce qu'il apporte au développement de l'entreprise
- être un groupe exemplaire en matière de conditions de travail et de santé au travail
- renforcer la performance de la fonction RH au service des salariés et des managers.

Principe 3

Les entreprises sont invitées à respecter la liberté d'association et à reconnaître le droit de négociation collective

ORGANISATION

Le dialogue social est une composante forte de l'identité du groupe RATP qui renouvelle, dans son plan stratégique, la volonté de maintenir la qualité des relations humaines et sociales à un haut niveau, grâce à l'engagement des acteurs.

La maison-mère met en place annuellement un agenda social qui prévoit pour l'année le calendrier des négociations et des thèmes de concertation.

Un dialogue social qui permet la diminution de la conflictualité

Depuis 2007, la conflictualité a baissé dans la maison-mère, pour s'établir à un niveau inférieur à celui du secteur, entreprises publiques et privées confondues. Le dispositif d'alarme sociale joue pleinement son rôle dans la prévention des conflits sociaux, puisque seulement 8 % des alarmes déposées ont été suivies d'un préavis de grève en 2013. Le taux de conflictualité est resté bas : 0,54 jour de grève/agent en 2013.

Les filiales françaises de RATP Dev adoptent, selon leur taille, des fonctionnements similaires et travaillent sur la prévention des conflits. C'est aussi la préoccupation centrale

des filiales à l'international. En Grande-Bretagne, notamment à Londres et à Manchester, les filiales font aussi état d'un dialogue social très structuré avec les syndicats. Ces dispositifs leur permettent de se prévaloir d'un très faible niveau de conflictualité. En Italie, le travail de partenariat se matérialise sous forme de commissions de suivi sur la surveillance de la vitesse de conduite des tramways et sur les roulements des conducteurs.

Le dialogue social se structure progressivement au niveau du Groupe. La première étape a été franchie en avril 2012 avec la création d'un Comité de Groupe RATP France, couvrant un périmètre de 59 filiales dont 41 filiales d'exploitation de RATP Dev. Il s'est réuni deux fois en 2013.

La deuxième étape est européenne puisque le groupe RATP a atteint une dimension communautaire avec l'acquisition de filiales en Italie et au Royaume-Uni. Un accord de mise en place du Comité d'entreprise européen du groupe RATP devrait être négocié et signé au cours du 1^{er} semestre 2014.

ACTIONS ET RESULTATS

Pour la maison-mère, un grand nombre d'accords porte sur les évolutions des métiers : évolutions technologiques, amélioration de l'offre de services... C'est le cas, par exemple, de l'accord sur la conduite au Métro et au RER ou encore de l'accord sur le « nouveau service en gare ». D'autres sont liés aux évolutions de l'environnement de travail. C'est le cas de l'accord sur les « compensations et dispositions liées au service nuit ».

Outre le contrat de génération signé à l'unanimité, des accords transversaux améliorent la rémunération (intéressement, indemnité de maintien du pouvoir d'achat) ; favorisent le développement des compétences (formation professionnelle continue) ou facilitent l'équilibre vie professionnelle et vie personnelle (accord en faveur de l'habitat et des prêts par exemple).

Le mode de gouvernance du Groupe s'appuie sur un dialogue social décentralisé. Les filiales françaises conduisent leurs propres cycles de discussion, notamment dans le cadre des négociations annuelles obligatoires (NAO), portant sur les rémunérations, l'intéressement, l'égalité dans la vie professionnelle...

La santé et la sécurité des salariés du Groupe

Les conditions de santé et de sécurité au travail

Le groupe RATP confirme, dans son plan stratégique, son ambition d'exemplarité en matière de conditions de travail et de santé au travail.

En 2013, la maison-mère a formalisé ces priorités dans un schéma directeur de la prévention des risques et de la protection de la santé, autour de trois axes : les accidents du travail, les facteurs de pénibilité et l'inaptitude. Il sera finalisé en 2014. En matière de prévention, la direction s'appuie sur un service autonome de santé au travail employant 33 médecins du travail.

Par ailleurs, la maison-mère met à la disposition de l'ensemble de ses salariés, un service de médecine de soins entièrement gratuit qui exerce son activité dans plusieurs centres médicaux.

Les filiales de RATP Dev prennent aussi des dispositions pour améliorer les conditions de travail dans trois domaines : la prévention des accidents du travail, notamment dans les ateliers de maintenance, l'amélioration des locaux du personnel, l'ergonomie des postes, l'optimisation de la conciliation entre vie professionnelle et vie privée (aménagement des horaires).

La filiale sud-africaine de Johannesburg a lancé une initiative remarquable. Elle a ouvert depuis un an une clinique intégrée. L'accès à la santé étant très onéreux en Afrique du Sud, les salariés peuvent ainsi bénéficier, au-delà des visites obligatoires, de soins de base, de médicaments et d'un programme dédié à la prise en charge du VIH (10 % des salariés sont bénéficiaires de ce programme).

Bilan des accords sur la santé et la sécurité au travail

Fin 2011, la maison-mère a signé, pour cinq ans, un accord sur la prévention des risques psychosociaux. Depuis cette signature, une plate-forme de conseil et d'appui à vocation opérationnelle a été mise en place. Elle peut être saisie par les managers, les représentants syndicaux, les médecins du travail ou les salariés eux-mêmes (dans le cadre d'une procédure de « demande d'attention »).

L'Observatoire des conditions d'exercice des métiers (OCEM), dont l'accord a été renouvelé en décembre 2013, va travailler sur la prévention des accidents de travail, de l'inaptitude et de la pénibilité.

En Algérie, la filiale de RATP Dev, RATP El Djezaïr, a conduit seize commissions paritaires en 2013 qui ont abouti à un accord sur plusieurs revendications liées aux conditions de travail. La filiale a aussi conclu un accord portant sur la mise en place d'une mutuelle.

La prévention des accidents du travail

Pour la maison-mère, les deux principales catégories sont :

- les accidents répertoriés sous la dénomination « circulation, manutention, stockage » ;
- les agressions (avec une surreprésentation des agents de sécurité et des agents de contrôle).

La politique engagée par la maison-mère dans le domaine de l'accidentologie de travail commence à porter ses fruits concernant la survenance des faits accidentels : le taux de fréquence est relativement stable et les accidents générés par les circulations et les chutes sont en légère diminution. Le taux de gravité en hausse montre cependant la nécessité de poursuivre et d'amplifier la démarche.

Celle-ci se construit en concertation avec les parties prenantes en charge de la qualité de vie au travail, particulièrement la médecine du travail, le service social, la plateforme de conseil et d'appui ainsi que les ergonomes. Pour optimiser cet accompagnement, depuis 2012, la maison-mère a mis en place des missions Prévention des Risques et Protection de la Santé (PRPS) placées au niveau de chaque établissement, en lien avec les ressources humaines.

Par ailleurs, un partenariat a été finalisé, en 2013, entre la maison-mère et l'Institut national de veille sanitaire dont l'objectif est de créer un système de surveillance épidémiologique pour mieux identifier les facteurs de risques potentiels sur la santé des agents.

A l'international, les filiales anglaises de RATP Dev ont mis en place en 2013 de nouvelles mesures en matière de sécurité incendie, de port des équipements de sécurité et de communication pour une meilleure prévention. Epsom Coaches a instauré des « briefs sécurité » à prise de service. La filiale de Londres va plus loin en faisant évaluer la prévention des risques professionnels sur la base de l'OHSAS 18001 - British Standard Occupation Health and Safety Assessment Series (référentiel mondialement reconnu concernant les systèmes de gestion de la santé et de la sécurité au travail).

RATP El Djazaïr, en Algérie, a mis en place une commission paritaire d'hygiène et de sécurité dont les principales missions sont d'analyser les risques liés à l'activité et de mettre en place les moyens de protection adaptés en impliquant la médecine du travail, en développant la formation et en réalisant des plans de prévention avec les entreprises prestataires.

Principe 4

Les entreprises sont invitées à éliminer toutes les formes de travail forcé ou obligatoire

Principe 5

Les entreprises sont invitées à abolir de manière effective le travail des enfants

ORGANISATION

Nous respectons nos engagements et nous veillons à ne pas être passivement complices de toute forme de travail forcé, d'adultes ou d'enfants, y compris chez nos fournisseurs.

Promotion et respect des stipulations des conventions de l'Organisation Internationale du Travail (OIT).

Le groupe RATP a publié en 2011, un Code d'éthique qui se fonde sur les six valeurs communes au Groupe : l'humain, l'attachement à l'intérêt général, le respect, le professionnalisme au service des clients, le goût du défi, l'ouverture.

Ce Code, destiné à tous les cadres et agents de maîtrise managers du Groupe, s'inscrit dans la continuité des engagements déjà pris par la maison-mère. Elle a adhéré depuis 2003, au Pacte mondial des Nations Unies et aux dix principes universels énoncés dans les domaines des droits de l'Homme.

Les principes d'action du Code d'éthique rappellent le respect des engagements des salariés du Groupe et la vigilance exercée afin de ne pas être passivement complice de toute forme de travail forcé, d'adultes ou d'enfants, y compris chez les fournisseurs. L'élimination des discriminations en matière d'emploi et de profession est une politique à part entière.

Publiée en février 2010, une instruction générale décrit, pour la maison-mère, les obligations et responsabilités des départements de la RATP concernant le contrôle de l'application de la réglementation sur le travail dissimulé et le trafic de main d'œuvre étrangère. (...) L'expression « travail illégal », juridiquement consacrée par la loi du 2 août 2005, regroupe un ensemble de fraudes majeures à l'ordre public social et économique, précisément prévues et définies par le code du travail. Ces infractions peuvent être commises par des entrepreneurs français ou pour certaines d'entre elles par des prestataires étrangers, établis dans un État membre de l'Union européenne ou dans un pays tiers.

ACTIONS

Formation des managers au Code d'éthique

Le Code d'éthique est accessible sur l'Intranet du Groupe, en langues française et anglaise. Pour accompagner la démarche, la RATP a mis en place en septembre 2013, une formation au format *e-learning*, obligatoire pour les 7000 encadrants de la maison-mère. La formation est en cours d'adaptation pour RATP Dev.

Des audits ciblés des fournisseurs de la maison-mère

En complément, la bonne application des principes de l'OIT est vérifiée dans le cadre d'un programme d'audits ciblés des fournisseurs.

Des audits sociaux sont réalisés pour les marchés de l'habillement. Les résultats de ces audits, confiés à un cabinet indépendant, conditionnent l'attribution des marchés et des actions correctives peuvent être demandées aux fournisseurs. Depuis 2000, plus de 45 sites ont été audités, soit quatre à cinq audits par an, et deux sites ont ainsi été refusés.

Une diligence appliquée aussi dans les filiales

Toutes les filiales de Grande-Bretagne et des États-Unis intègrent les principes de l'OIT depuis de très nombreuses années. London United s'assure que tous ses fournisseurs sont en conformité avec « l'Ethical Trading Initiative Code », internationalement reconnu en termes de bonnes pratiques au travail telles que définies par l'OIT. Par ailleurs, l'opérateur met à disposition de l'autorité organisatrice des statistiques relatives au respect de la diversité.

En Italie, lors des appels d'offre, les entreprises doivent produire un document spécifique attestant qu'elles sont en règle avec toutes les obligations légales en matière d'emploi et de respect des thèmes de l'OIT.

Principe 6

Les entreprises sont invitées à éliminer la discrimination en matière d'emploi et de profession

ORGANISATION

La politique de ressources humaines du groupe RATP s'établit sur les bases de la compétence, de l'égalité des chances et de la non-discrimination. Tout acte ou parole discriminatoire visant un client, un salarié ou un partenaire est inacceptable au sein du groupe RATP. Pas un seul candidat ou salarié ne doit se heurter à des barrières artificielles, injustifiées ou illégales. La diversité et l'égalité des chances concernent les collaborateurs du Groupe, les fournisseurs et partenaires.

Ouvert sur la ville, le groupe RATP entend ainsi être à l'image des territoires qu'il dessert. Il reconnaît et valorise les différences.

Le groupe va plus loin que le simple respect de nos obligations légales dans les pays où il est présent. La mise en place d'indicateurs adéquats nous permet de mesurer et de suivre les résultats de nos actions et nos engagements.

L'année 2013 a été marquée par le déploiement d'une politique de ressources humaines Groupe, rendue nécessaire par le développement des filiales en France et sur quatre continents et la nécessité de partager les mêmes valeurs et engagements : ouverture d'une Université Groupe ; édition d'un guide pratique de la mobilité Groupe.

ACTIONS

Le Code d'éthique du groupe RATP

Le Code d'éthique du groupe RATP distribué en 2011 consacre, dans le volet consacré à l'éthique en tant qu'employeur, un chapitre au rappel des règles sur la « Diversité et la non-discrimination » dans l'entreprise. Le code rappelle ainsi que chaque collaborateur doit s'interdire toute discrimination fondée sur le genre, les préférences sexuelles, le handicap ou l'état de santé, l'âge, la situation familiale, les origines ethniques, nationales ou sociales, les opinions politiques, philosophiques ou religieuses, l'activité syndicale ou mutualiste, l'apparence physique ou le nom de famille.

Le Code demande à chacun :

- de prendre toute décision en matière de recrutement, salaires, formation, mutation et promotion sur la base de critères objectifs : compétences, connaissances, qualifications, réalisations, performances, potentiel exprimé, etc. ;
- de promouvoir et participer à la réalisation des objectifs que le Groupe s'est fixé pour favoriser la diversité : maintien des seniors dans l'emploi, augmentation du taux de féminisation, intégration de personnes issues des quartiers sensibles, intégration et maintien dans l'emploi de personnes en situation de handicap ;
- de s'assurer que les salariés de sexe féminin ne subissent aucun retard dans leur carrière du fait de congés de maternité et de veiller à ce que les représentants des salariés puissent concilier l'exercice de leur mandat et leur activité professionnelle en

bénéficiant d'une évolution professionnelle conforme à celle de tout salarié du Groupe.

Recruter et favoriser l'emploi : un engagement central

2013 a été marqué par un important volume de recrutement : 3000 personnes recrutées ou intégrées en Île-de-France (2000 sous statut ou CDI et environ 1000 contrats aidés) et 2250 salariés intégrés par la filiale RATP Dev (France et international), dont 1620 dans le cadre du développement des infrastructures à Alger et Casablanca.

Placé au cœur des enjeux du lien social des territoires desservis, le Groupe travaille en partenariat étroit avec les acteurs de proximité pour accompagner les populations locales sur des projets liés à l'emploi et à la dynamique économique.

Des politiques d'insertion orientées vers les jeunes et les « sans diplôme »

La RATP s'est depuis de nombreuses années engagée en faveur de l'insertion professionnelle, en lien avec l'environnement social et urbain. L'emploi des jeunes constitue donc un marqueur fort.

La RATP a conclu en Île-de-France plus de 950 contrats aidés l'année dernière, autant d'opportunités pour les jeunes sortis du système scolaire sans diplôme.

L'entreprise propose différents types de dispositifs d'insertion et d'alternance :

- les contrats de professionnalisation qui s'adressent prioritairement à un public de moins de 26 ans. Ces jeunes sont formés dans une logique de pré-recrutement. 70 à 80 % d'entre eux intègrent un emploi définitif. Environ 230 ont bénéficié de ce dispositif en 2013 ;
- les contrats d'accompagnement dans l'emploi (CAE) qui sont destinés aux jeunes les plus éloignés de l'emploi, permettent une remise à niveau sociale et professionnelle. La RATP en a créé plus de 535 l'année dernière.
- 400 Emplois d'avenir accueillis entre 2013 et 2014 . La RATP a signé une convention avec l'État par laquelle elle s'engage à accompagner vers l'emploi 400 jeunes Emplois d'avenir en contrat à durée déterminée sur la période 2013-2014 en assurant une formation qualifiante et un accompagnement socioprofessionnel, en coopération avec les Missions Locales pour l'Emploi. L'objectif est d'offrir à ces jeunes une perspective de recrutement pérenne.

Des engagements en faveur de l'emploi des jeunes et des seniors

S'inscrivant dans le cadre des orientations gouvernementales, l'Epic a signé un contrat de génération, avec l'ensemble des organisations syndicales, le 11 décembre 2013, en application de la loi du 1^{er} mars 2013. Il prévoit des engagements chiffrés :

- en faveur de l'emploi et de l'insertion professionnelle des jeunes de moins de 26 ans : ils représenteront au minimum 40 % du volume total des recrutements à durée déterminée,
- en faveur de l'emploi et du maintien dans l'emploi des seniors : la proportion de salariés de 50 ans et plus en poste restera supérieure à 15 % et 1,2 % des recrutements concerneront des seniors.

Il définit également des modalités d'accompagnement des nouveaux salariés, de tutorat ainsi que de meilleures prises en compte des conditions de vie au travail des salariés en fin de carrière.

La politique d'achats du groupe RATP, levier de création d'emplois

Les 2 310 M€ de chiffre d'affaires achats (chiffre d'affaires achats facturés) de la maison-mère en 2013 ont induit 28 000 ETP (Equivalent Temps Plein) chez les fournisseurs de la RATP en France. Ce chiffre inclut 9 700 ETP auprès de l'ensemble des titulaires de marché et 18 300 ETP auprès de leurs sous-traitants. Le ratio est ainsi de douze ETP par M€ de chiffre d'affaires achats.

La politique d'achats prend en compte les enjeux sociaux en développant les achats socialement responsables auprès des publics éloignés de l'emploi.

Deux types de structures sont privilégiés :

- les structures d'Insertion par l'Activité Economique qui rassemblent des personnes éloignées de l'emploi. 140 000 heures d'insertion ont été réalisées en 2013, 320 personnes ont bénéficié de ce dispositif. Le suivi des clauses, conduit avec les parties prenantes internes et des facilitateurs a constitué un axe de travail en 2013. La collaboration avec neuf facilitateurs implantés en Île-de-France permet un suivi quantitatif et qualitatif de 80 % des clauses ;
- les structures du secteur adapté et protégé (SAP) qui rassemblent des personnes en situation de handicap ont représenté 630 K€, soit vingt Equivalent Emploi (EE).

La RATP soutient les Petites et Moyennes Entreprises (PME) et leur offre des opportunités de développement

La politique d'achats responsables se traduit également par une stratégie d'achats ouverte aux PME et particulièrement aux PME locales. Pour soutenir le tissu des PME, la RATP s'est engagée à leur faciliter l'accès à ses marchés en mettant en œuvre plusieurs leviers : l'allotissement, la simplification des procédures et la possibilité de groupements d'entreprises. La nomination d'un médiateur et l'enquête annuelle réalisée par « Pacte PME » auprès des fournisseurs RATP, complètent ce dispositif. Par ailleurs, l'Epic a proposé l'exploitation d'une trentaine de brevets RATP et parraine trois PME auprès d'autres grands comptes.

Des partenariats contribuant à l'insertion professionnelle et économique de personnes éloignées de l'emploi

Le Groupe développe un partenariat privilégié avec le Fondation Agir contre l'Exclusion (FACE)

Le groupe RATP a signé un partenariat privilégié avec la Fondation Agir contre l'Exclusion (FACE) qui accompagne des entreprises partenaires dans les territoires pour agir contre l'exclusion, les discriminations et la pauvreté. Des filiales de RATP Dev participent aux clubs d'entreprise créés sur certains territoires en France et à l'étranger : Trappes/Saint Quentin en Yvelines, La Roche-sur-Yon, Châteauroux, Reims/Châlons en Champagne et Casablanca au Maroc.

Le Groupe soutient l'entrepreneuriat social en partenariat avec l'Association pour le droit à l'initiative économique (Adie) dans le cadre des projets de transport

La fondation groupe RATP a signé, en 2012 et 2013, des conventions triennales avec l'Adie (Association pour le droit à l'initiative économique) : 44 micro-entreprises ont été créées autour du tramway T1 en Île-de-France et huit dans l'agglomération de Charleville-Mézières.

De plus, des filiales de RATP Dev vont accompagner en communication les actions locales de l'Adie, dans les villes de Boulogne-sur-Mer, Charleville-Mézières, Bourges, Reims, Evreux, Rennes et La Roche-sur-Yon.

Des partenariats locaux facilitent l'insertion professionnelle de personnes éloignées de l'emploi

En Île-de-France, la RATP et le Club Régional d'Entreprises Partenaires de l'Insertion d'Île-de-France (CREPI) ont conclu, en novembre 2013, une convention visant à faciliter l'insertion professionnelle de franciliens éloignés de l'emploi. Dans le cadre de cette convention, la RATP organisera régulièrement des visites de sites afin de faire découvrir aux franciliens ses activités et ses métiers.

L'accompagnement des jeunes vers l'emploi est également une préoccupation des filiales de RATP Dev. La filiale de Moulins forme et emploie ponctuellement des élèves de l'école de la deuxième chance.

Une vraie politique de la diversité et de l'égalité des chances

En 2013, l'Epic a publié un guide pratique de la laïcité et de la neutralité. Il a été largement diffusé auprès de ses salariés. Une version adaptée pour les filiales France est en cours d'élaboration et sera opérationnelle en 2014.

Toutes les filiales se prévalent des mêmes principes de lutte contre les discriminations et d'égalité de traitement, en conformité avec les législations nationales. En Angleterre, London United a dispensé en 2013, des formations sur la diversité aux nouveaux personnels de conduite. En Afrique du Sud, la filiale de RATP Dev, en adéquation avec la législation nationale, dispose d'une commission dédiée à cette question rassemblant des représentants de tous les groupes de référence. Elle organise son propre plan de recrutement sur cinq ans et produit chaque année un rapport sur les progrès réalisés dans ce domaine en ce qui concerne les populations sous-représentées dans l'entreprise.

Des engagements pour l'égalité de traitement entre les femmes et les hommes

Un troisième protocole relatif à l'égalité professionnelle et salariale entre les femmes et les hommes est mis en œuvre depuis août 2012 au sein de l'entreprise. Il cible trois axes de progrès : la rémunération, avec la mesure et la réduction de 10 % de l'écart salarial ; le recrutement, avec la féminisation des départements actuellement sous le seuil de 10 % de femmes et enfin la féminisation des catégories cadres.

Les filiales françaises de RATP Dev disposent également d'accords d'égalité hommes/femmes. Les filiales internationales intègrent cette thématique dans leur politique de lutte contre les discriminations.

Depuis de nombreuses années, des actions importantes sont menées pour lutter contre les stéréotypes (notamment dans la perception des métiers) et favoriser en pratique l'égalité dans les conditions d'exercice des métiers.

En 2013, l'effectif féminin dépasse les 19,5 %, ce qui situe le Groupe au dessus de la moyenne du secteur d'environ deux points.

En 2013, plus de 40 % des cadres recrutés sont des femmes mais le taux de recrutement féminin reste encore insuffisant dans la catégorie des opérateurs (environ 20 %).

Au total, la proportion de femmes est en légère augmentation en 2013.

Des engagements en faveur des salariés en situation de handicap

Signé en 2012, le nouveau protocole d'accord en faveur de l'emploi des personnes en situation de handicap, est le sixième du genre. Cet accord prévoit de recruter, d'ici 2015, a minima 120 personnes en situation de handicap sur une diversité d'emplois, d'opérateur à cadre. Il associe les mesures d'insertion et de réinsertion (notamment en matière de formation) avec l'aménagement des locaux et a pour objectif de mieux prendre en compte toutes les dimensions de la vie sociale, particulièrement en matière d'habitat.

2013 aura par ailleurs été marqué par le déploiement d'une importante campagne de communication et de sensibilisation qui s'est attachée à décomplexer le regard porté sur le handicap dans la vie professionnelle.

D'autres actions en faveur de la diversité sont mises en place

Dès 2004, l'Epic a adhéré à la Charte de la diversité. L'entreprise a mis en place le CV anonyme depuis 2007. Le Code d'éthique du Groupe rappelle que la diversité, l'égalité des chances, l'ouverture et la solidarité sont des principes d'actions fondamentaux.

En Île-de-France, la RATP pratique une politique volontariste en faveur de l'emploi dans les zones urbaines sensibles (ZUS). L'ouverture à toute nationalité permet le recrutement de personnes étrangères nées hors Union européenne (depuis 2010, la progression de ce type de recrutement est d'environ 20 %).

Un Groupe de plus en plus attractif et ouvert à la mobilité

Pour attirer et fidéliser les talents, le groupe RATP privilégie, dès le recrutement, des femmes et des hommes qui partagent les valeurs du Groupe. Celles-ci reflètent la culture de l'entreprise et expriment son ambition de développement.

La RATP maîtrise toutes les facettes du transport et propose donc un vaste échantillon de métiers : pas moins de 234 métiers différents existent au sein de l'entreprise.

Tous les profils sont recherchés et l'entreprise offre des opportunités de carrière à tous ses collaborateurs en leur permettant d'évoluer tout au long de leur vie professionnelle, que ce soit par la promotion ou par la mobilité en changeant de métier ou d'environnement professionnel. Chaque année, plus de 2500 salariés suivent ce type d'évolution professionnelle.

La RATP affichait en 2012, un taux de mobilité de 10,4 % pour les cadres et de 8 % pour les maîtrises et les techniciens supérieurs.

Indicateurs sociaux du reporting RSE du groupe RATP

Rappel : les indicateurs présentés sont issus du reporting RSE du groupe RATP publié pour la première fois sur l'exercice 2013, conformément aux dispositions législatives et réglementaires françaises. Pour mémoire, le périmètre de ce premier exercice est celui de la maison-mère et de onze filiales de RATP Dev, en France et à l'international. L'échantillon sélectionné représente en moyenne 90,5 % des effectifs et 83,8 % du chiffre d'affaires consolidé. Il a fait l'objet d'un rapport des commissaires aux comptes.

-> Emploi : Effectif total et répartition par sexe, âge et zone géographique

Effectif total Groupe (Epic+filiales concernées)	31/12/2013
En Equivalent Temps Plein	49 457
En effectif physique	50 007
Répartition par âge (effectif physique en %)	31/12/2013
Moins de 26 ans	4,73 %
26-35 ans	27,41 %
36-45 ans	33,74 %
46-55 ans	29,20 %
56 et +	4,92 %

Répartition par zone géographique (effectif physique en %)	31/12/2013
France	90,97 %
Europe hors France	6,48 %
Reste du monde	2,56 %
<i>L'Europe est prise au sens géographique et inclut donc la Suisse</i>	

Répartition par sexe (effectif physique en %)	31/12/2013
Femmes	19,57 %
Hommes	80,43 %

Répartition hommes/femmes par zone géographique (31/12/2013)	hommes	femmes
France	36 314	9 176
Europe hors France	2 929	310
Reste du monde	977	301

Embauches et sorties (en nombre entier = en valeur absolue)	31/12/2013
Embauches	3391
Sorties	2715
- retraites	1047
- démissions	544
- licenciements	610
- autres *	514

*La rubrique « Autres » inclut les décès, les ruptures conventionnelles et les fins de CDD

-> Organisation du temps de travail :

Salariés à temps partiel (effectif physique)	31/12/2013
Proportion dans le Groupe	3,29 %

Absentéisme (nombre de jours d'absence par salarié)	31/12/2013
Tous motifs confondus *	12,57

*à l'exception des congés pour maternité

-> Relations sociales

Accords collectifs signés dans l'année	2013
Nombre d'accords signés dans l'année	59

-> Santé et sécurité

Accidents du travail	31/12/2013
Taux de fréquence	38,49
Taux de gravité	1,96

-> Formation

Formation	2013
Nombre d'heures de formation	2 076 386

-> Egalité de traitement

Egalité femmes/hommes	31/12/2013
Proportion de femmes dans l'effectif physique total	19,57 %
Proportion de femmes cadres de direction	32,54 %

Emploi et insertion des personnes en situation de handicap (périmètre France)	31/12/2013
Nombre d'embauches de personnes en situation de handicap	41
Nombre total de salariés en situation de handicap	1439

Pour cet indicateur, les chiffres portent sur le seul périmètre France (l'Epic et filiales françaises du périmètre).

3. Environnement

Le groupe RATP a par nature un rôle majeur dans le développement de solutions de mobilité durable. Quatre engagements sont au cœur de sa politique environnementale : développer les solutions de mobilité durable ; économiser l'énergie et lutter contre le changement climatique ; agir en faveur de la santé des voyageurs et des riverains ; atteindre l'exemplarité dans les pratiques professionnelles.

Principe 7

Les entreprises sont invitées à appliquer l'approche de précaution face aux problèmes touchant l'environnement

ORGANISATION

Le groupe RATP est un des rares groupes exerçant une activité industrielle en milieu urbain dense et au centre des villes. Il s'efforce que l'insertion urbaine du transport soit la plus exemplaire possible et que l'empreinte environnementale de ses activités soit la plus réduite possible.

Sa politique repose sur la réduction à la source des éventuelles nuisances par des mesures préventives, ou à défaut par la mise en place de solutions curatives, élaborées dans le cadre d'un dialogue continu avec les riverains, avec les élus et les autorités organisatrices.

Dans le domaine de l'énergie, quatre plans d'actions sont engagés sur les thématiques traction bus, traction ferroviaire, stations/gares et immobilier, pour réduire la consommation énergétique et les émissions de gaz à effet de serre (GES) de 15 % par km x voyageur entre 2004 et 2020.

Dans le domaine de la santé, la maison-mère s'est engagée à mener des actions pour améliorer la qualité de l'air sur l'ensemble du réseau de transport, à lutter contre le bruit et les vibrations et à se montrer vigilante vis-à-vis de risques émergents ou encore mal évalués, comme ceux des champs électromagnétiques.

Par ailleurs, le Groupe a formalisé ses priorités environnementales à partir d'une analyse risques/opportunités selon le principe suivant : les risques que l'activité d'une entreprise fait peser sur son milieu constituent un risque pour l'entreprise elle-même.

Pilotage et traitement des risques environnementaux

La Délégation générale au management des risques accompagne les départements et les filiales dans l'élaboration de leur cartographie des risques. Des référents ont été désignés pour piloter les risques environnementaux, nécessitant une compétence technique forte : champs électromagnétiques, qualité de l'air et acoustique. Des plans de réduction des risques environnementaux et des commissions ad hoc sont mis en place.

Un système spécifique de management environnemental des installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE) au sens de la réglementation française, est instauré pour la maison-mère et les filiales concernées du Groupe.

La quasi majorité des sites de la maison-mère sont dotés d'un système de management environnemental (80 %) et/ou sont certifiés Iso 14 001 (65 % à ce jour).

Certaines filiales ont pris des mesures concrètes pour prévenir et réduire les principaux risques environnementaux et les pollutions générées par leurs activités d'exploitation. Deux d'entre elles, à Manchester et en Afrique du Sud, sont certifiées ISO 14001.

ACTIONS

Les moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux et des pollutions

L'air en milieu souterrain

La qualité de l'air en milieu souterrain est une préoccupation de la RATP. Elle fait l'objet d'une attention particulière et d'un programme d'actions continu :

- un réseau de surveillance de la qualité de l'air permet de suivre en continu l'évolution des paramètres gazeux et particulaires dans trois stations de métro et gares de RER. Les mesures hebdomadaires et le bilan annuel de cette surveillance sont disponibles sur le site Internet de l'entreprise depuis 2008. Des campagnes de mesures ponctuelles renforcent cette surveillance ;
- la maison-mère collabore à une étude en cours pilotée par l'Agence nationale de sécurité sanitaire de l'alimentation, de l'environnement et du travail (ANSES) sur la qualité de l'air en souterrain et a mené à bien une recherche sur le niveau d'exposition des voyageurs à la pollution de l'air à bord des bus, ainsi que sur l'évaluation des émissions diesel lors de chantiers de maintenance ou de rénovation en souterrain.

Les champs électromagnétiques (CEM)

Une commission champs électromagnétiques assure la veille sanitaire, réglementaire et technique afin de maîtriser les rayonnements électromagnétiques dans les espaces. Dans le cadre de la généralisation de la 3G/4G dans le réseau parisien, des règles ont été définies avec les opérateurs pour réduire au maximum l'exposition des voyageurs pour chaque station et tunnel.

Le risque majeur de crue

Le risque inondation est un risque reconnu comme majeur pour le réseau souterrain en Île-de-France. Un plan d'actions, sous l'autorité des pouvoirs publics, a été établi pour prévenir les risques liés à une crue centennale de la Seine.

Prévention ou réduction ou réparation de rejets dans l'air, l'eau et le sol affectant gravement l'environnement

Qualité de l'air en souterrain

La modernisation du parc de trains et l'amélioration du renouvellement de l'air en station, grâce à la création de postes de ventilation ou au renforcement des débits d'air extraits, permettent d'améliorer la qualité de l'air des espaces souterrains.

En 2013, d'importants efforts de modernisation du parc de trains ont eu lieu avec le remplacement de matériels à systèmes de freinage mécanique par des matériels dotés d'un système performant de freinage électrodynamique. Sur la ligne A du RER, les trains les plus émissifs sont progressivement remplacés.

Qualité de l'air en ville

Au 31 décembre 2013, la maison-mère exploite 4521 bus dont plus de la moitié est déjà conforme à la norme Euro 5 ou supérieure (Euro 5-EEV) en terme d'émissions de polluants. En 2013, la maison-mère a passé commande de 239 bus à la norme EEV, de 179 bus à la norme Euro 6 et de 45 bus hybrides. Fin 2013, 916 bus du parc RATP sont à la norme EEV.

Nombre de filiales ont renouvelé leur flotte de matériel roulant, soit avec des bus hybrides (London United en Grande-Bretagne), soit avec des flottes aux normes Euro 4, 5 et 6 (par exemple les filiales de Bourges, de Haute-Savoie, de Vienne et d'Annemasse en France, les filiales du Surrey en Grande-Bretagne). La moitié du parc de véhicules de la filiale de Bourges fonctionne au Gaz Naturel Véhicule et l'autre est à la norme Euro 5.

Qualité de l'eau

Les nouveaux sites de maintenance et de remisage (SMR) inaugurés depuis 2012 sont tous équipés d'un système de recyclage permettant de limiter considérablement l'utilisation des ressources en eau. Pour assurer la conformité de ses rejets dans le réseau d'assainissement, la maison-mère a équipé la majorité de ses sites industriels d'une station de traitement des eaux résiduaires industrielles (station ERI). Les machines à laver des tramways sont équipées depuis 2012 d'un système de recyclage des eaux (sites de maintenance des lignes T2, T3b, T5 et T7 depuis 2013). Cette solution est désormais standard dans les nouveaux projets. Des analyses d'auto-surveillance des rejets industriels sont effectuées sur l'ensemble des sites industriels.

De nombreuses filiales ont réalisé des investissements afin de prévenir les pollutions des sols et des eaux. Certaines filiales disposent également d'une station de retraitement des eaux permettant de recycler l'eau et de la réutiliser (La Roche-sur-Yon, Manchester, Londres). STI Centre utilise des produits biodégradables sur base végétale pour le nettoyage intérieur des autocars. En Algérie, RATP El Djazaïr a mis en place un système d'aspiration d'hydro-curage pour éviter les rejets de calcite.

Les mesures de prévention, de recyclage et d'élimination des déchets

La maison-mère s'est fixée de nouveaux objectifs de recyclage et de réduction des déchets pour la période 2013-2020 :

- réduction de 5 % de la production de déchets ;
- augmentation de 10 % de la part de valorisation matière.

Depuis plusieurs années, elle a mis en place un tri sélectif des déchets sur ses sites industriels et tertiaires.

Un grand nombre de filiales en France et à l'international ont mis en place le tri des déchets et le traitement des déchets industriels (boues, huiles usées, hydrocarbures, filtres, etc). En France, la filiale STI Centre a signé un contrat de maintenance des pneumatiques qui prend en charge le recyclage des pneumatiques usagés.

La prise en compte des nuisances sonores et de tout autre forme de pollution spécifique à une activité

La RATP se montre active pour prévenir les conflits avec ses riverains, en instruisant les questions acoustiques et de vibrations posées par les projets de construction aux abords de ses infrastructures.

Plaintes « riverain » : recensement et suivi des plaintes

La maison-mère répond à toute plainte de riverains franciliens. L'accroissement de leur nombre, au cours des vingt dernières années, traduit l'évolution de la sensibilité des riverains au bruit. Il est lié aussi à l'intensification progressive de l'offre de transport. Les plaintes de riverains donnent lieu à des diagnostics des infrastructures voire de mesures acoustiques et/ou vibratoires détaillées au domicile du plaignant.

49 % des réclamations sont relatives aux bruits et vibrations des infrastructures ferroviaires ; le reste englobe les nuisances sonores liées aux ouvrages annexes débouchant sur la voie publique (ventilateur, escalier mécanique, etc.) ainsi que les bruits issus des ateliers et sites de remisage des autobus.

Nuisances sonores

Différentes opérations sont menées par la maison-mère pour réduire la répercussion de ses activités sur la qualité de vie des franciliens :

- cartographie des zones critiques sur ses 143 km de tronçons aériens ;
- modernisation du matériel roulant ferroviaire et renforcement des exigences techniques en matière de bruit intérieur des matériels roulants et de bruit extérieur des matériels circulant en aérien en adoptant les spécifications européennes STI (Spécifications Techniques d'Interopérabilité) ;
- lancement en 2013 de travaux de résorption des points noirs bruit (PNB) par traitement des façades ou construction de murs anti-bruit ;
- adoption de mesures préventives : augmentation du nombre de kilomètres meulés : 116 km de rails sont désormais meulés chaque année (tous réseaux confondus) ; optimisation des dispositifs de sonorisation des gares aériennes.

Principe 8

Les entreprises sont invitées à entreprendre des initiatives tendant à promouvoir une plus grande responsabilité en matière d'environnement

ORGANISATION

Formation et sensibilisation des salariés en matière d'environnement

Le groupe RATP multiplie les actions de formation et d'information pour sensibiliser ses salariés à la prise en compte de la protection de l'environnement dans leurs activités : éco-conception, gestion des déchets, management environnemental, guides des bonnes pratiques pour les gestionnaires de sites, audits internes ISO 14001 etc. En 2013, le Groupe a également participé à la rédaction du guide d'application de l'ISO 26000 au sein de l'Union des transports publics (UTP).

En 2013, pour la maison-mère, 10 238 heures ont été consacrées à la formation et à la sensibilisation des salariés de la maison-mère. Ces formations transversales ont concerné 1 247 salariés.

Depuis plusieurs années, la maison-mère mène de nombreuses actions :

- des formations spécialisées ;
- une communication interne suivie ;
- des « petit-déjeuner conférences » accessibles à tous les salariés ;
- la publication de guides pratiques ;
- les Trophées RATP des projets éco-conçus (depuis 2012) et les Trophées des Achats Responsables (pour la première fois en 2013).

ACTIONS

La réduction des rejets des gaz à effet de serre (GES)

La politique Energie et climat de la maison-mère vise à poursuivre l'accroissement de sa sobriété énergétique et à réduire son empreinte carbone.

Bilan carbone

La maison-mère réalise un bilan actualisé de ses émissions de gaz à effet de serre tous les trois ans. Ces calculs montrent une diminution de 6 % des émissions de GES liées à la consommation énergétique sur la période 2004-2012, à offre constante.

L'affichage de l'empreinte carbone par mode et par voyageur

En 2013, la maison-mère a mis en place l'affichage de l'empreinte carbone par mode et par voyageur dans toutes les gares et stations du réseau francilien, dans les tramways et les bus ainsi que sur son site internet. Cet affichage permet à chaque voyageur de connaître les émissions de dioxyde de carbone générées par son trajet.

En 2013, le mode bus affiche un taux d'émission CO₂ de 101 g par km x voyageur, le métro de 3,9, le RER de 4,4 et le tramway, le mode le plus performant, de 3,7.

En France, les filiales en Champagne dans la Marne ont signé un engagement CO₂ sur trois ans avec l'Ademe (Agence de l'Environnement et de la Maîtrise d'Energie).

Projet de recherche européen « Ticket to Kyoto »

L'objectif du projet européen et partenarial d'innovation Ticket to Kyoto, lancé en 2011 pour une durée de quatre ans, est d'échanger et d'expérimenter des solutions afin de limiter les émissions de CO₂ des transports en commun. Ce projet regroupe cinq partenaires, opérateurs et autorité organisatrice de transport public urbain : STIB pour Bruxelles, RET pour Rotterdam, moBiel pour Bielefeld, TfGM pour Manchester et la RATP.

L'adaptation aux conséquences du changement climatique

Une étude a été réalisée en 2010 sur l'adaptation des infrastructures de la maison-mère aux conséquences du changement climatique. Il en ressort une faible sensibilité de celles-ci aux évolutions du climat, hormis l'augmentation du risque inondation. Le risque de crue centennale de la Seine est traité dans le paragraphe relatif aux moyens consacrés à la prévention des risques environnementaux.

La maison-mère a adapté le matériel roulant en prévision de variations climatiques plus fortes (vitrage athermique des bus, ventilation réfrigérée à bord des matériels roulants).

Adaptation aux conditions météorologiques sévères

Les mesures prises par les filiales pour faire face à des conditions météorologiques sévères constituent un premier pas dans la prise en compte des conséquences du changement climatique.

En France, notamment en Haute-Savoie, à Genève et en Grande-Bretagne dans les filiales du Surrey, des équipements spécifiques « enneigement » sont prévus.

Certaines filiales ont élaboré des schémas de transport adaptés en période hivernale, des plans de prévention climat ou des plans intempéries. C'est le cas en France des filiales du Centre et de Boulogne-sur-Mer.

Manchester a mis en place une série de procédures dans le cadre d'un plan climat incluant les phénomènes d'enneigement, la canicule et les crues pouvant affecter le matériel et les infrastructures.

En Italie, la filiale de Florence a réalisé un plan neige pour assurer une exploitation maximale du tramway. Au Maroc, Casa Tram a élaboré un plan de prévention du risque inondation.

La protection de la biodiversité

Les efforts de protection de la biodiversité portent essentiellement sur la végétalisation des réseaux et des infrastructures et le respect de la biodiversité locale. En Île-de-France, la maison-mère privilégie la végétalisation des plateformes des nouveaux tramways.

En Grande-Bretagne, les filiales de Manchester et de Bournemouth ont entrepris la végétalisation des centres d'exploitation et de remisage. Manchester a également entrepris une opération de végétalisation dans le cadre du nouveau dépôt de Trafford et a créé un jardin potager à disposition du personnel.

A Florence, une grande partie de la plateforme du tramway exploité RATP Dev est couverte de sedum. En Afrique du Sud, les espèces végétales agrémentant les sites sont toutes des espèces locales.

Le développement des solutions d'éco-mobilité

Le Groupe a retenu trois principaux axes de développement :

- la diversification de l'offre de transport avec des services complémentaires de mobilité pour répondre aux attentes des voyageurs d'une continuité de service « porte à porte » ;
- la simplification de l'usage des transports collectifs par une organisation des espaces facilitant les correspondances entre les différents services de mobilité ;
- l'intégration de la dimension d'éco-mobilité dans les programmes de développement des infrastructures.

Les diagnostics de mobilité

Le groupe RATP développe des relations étroites avec les collectivités locales par le biais de ses filiales et de ses agences territoriales en Île-de-France. Ses filiales spécialisées EM Services et Mobicité peuvent offrir plusieurs types de services de mobilité : modéliser la structuration optimale de systèmes de mobilité adaptés aux besoins spécifiques d'un territoire, réaliser des diagnostics de mobilité durable ou de logistique urbaine (études de trafic, variantes de tracés), des plans de déplacements vélo ou piéton et développer une offre de transport de proximité et des dessertes sur mesure. EM Services s'est ainsi vu confier la réalisation des études du Plan Déplacement Inter-Entreprises de la « Plaine Saint-Denis » (au nord de Paris) par la Communauté d'Agglomération de la Plaine-Commune, la Chambre de Commerce et d'Industrie (CCI) de Paris Seine-Saint-Denis et les entreprises partenaires présentes sur la zone. Le contrat inclut une analyse de l'ensemble des déplacements de près de 12 000 salariés présents sur la zone en 2013, des prestataires et des visiteurs (transports en commun, automobiles, vélo, marche) et vise à élaborer un plan d'actions pour améliorer les déplacements et leurs bilans environnementaux, en cohérence avec les projets d'infrastructures de transports déjà programmés.

En 2013, l'entreprise a mené l'étude d'accessibilité et l'enquête de mobilité auprès des salariés de son site tertiaire de Fontenay-sous-Bois. Un plan d'actions variées visant à améliorer les pratiques de déplacements domicile-travail et professionnels de son personnel a été proposé pour faciliter le covoiturage, changer les habitudes de travail, sécuriser et favoriser les modes doux. Une dizaine d'actions seront mises en place progressivement à partir de 2014.

La promotion du vélo

Le groupe RATP contribue à développer des solutions alternatives au transport collectif et promouvoir les modes actifs comme le vélo. En Île-de-France, l'entreprise met à disposition des cyclistes à proximité immédiate de ses gares RER et stations de métro et tramway près d'un millier de places de stationnement sous abri en accès libre et 600 places avec arceaux non couverts. 431 places sécurisées et abritées sont par ailleurs proposées à la gare RER de Neuilly-Plaisance par L'Îlot Vélos, marque déposée.

Le groupe RATP, via sa filiale Promométro, a implanté et exploite depuis avril 2013 au terminus du tramway T2 à Pont-de-Bezons quelque 108 places de stationnement vélo en accès libre ou en consignes sécurisées pour le compte de la Communauté d'Agglomération d'Argenteuil dans le cadre du plan Véligo lancé par le Stif et la Région Île-de-France.

Les *Design Labs*

Le Groupe a organisé en 2013 sept *Design Labs* rassemblant des spécialistes de tous ses métiers (ingénierie, exploitation, maintenance) et des filiales pour réfléchir de manière collaborative à la proposition de nouvelles offres de service. Trois sont en lien direct avec la mobilité urbaine : «service à porte à porte», «système bus électrique», «gares routières».

La station Osmose

Engagée dans une démarche de recherche sur les espaces de transport du futur, appelée Osmose, l'entreprise a expérimenté en 2012 et 2013 une station de bus expérimentale près de la Gare de Lyon à Paris, dans le cadre du projet européen EBSF (European Bus System of the Future). Cette station « augmentée » a intégré aussi bien des services orientés vers le transport que des services à vocation urbaine. Cette réalisation exprime la vision de l'entreprise sur la place qu'une station de bus peut occuper dans l'espace urbain, en tant que lieu multifonctionnel assurant une meilleure qualité de service aux voyageurs, aux passants et aux riverains.

Principe 9

Les entreprises sont invitées à favoriser la mise au point et la diffusion de technologies respectueuses de l'environnement

ORGANISATION

Les systèmes que la RATP conçoit ou spécifie, ont une longue durée de vie et un impact durable dans le temps (de 15 ans pour les bus, à 50 à 100 ans pour les sites industriels et plus de 100 ans pour les infrastructures souterraines). Elle s'est donc engagée dans une démarche d'éco-conception visant à réduire l'empreinte de ses infrastructures sur leur environnement pendant toute leur durée de vie : matériaux recyclables, énergies renouvelables, maîtrise des impacts dans le temps. L'ensemble du cycle de vie des ouvrages et des systèmes est pris en compte en amont, dès la conception.

Éco-conception des projets

L'ingénierie RATP met en œuvre une démarche d'éco-conception de l'ensemble de ses projets d'infrastructures, d'espaces et de matériels roulants. Les nouveaux matériels roulants (tramway, métro, RER ou bus) sont éco-spécifiés.

Les trophées de l'éco-conception

Le groupe RATP organise, chaque année depuis 2012, les Trophées RATP des projets éco-conçus qui permettent de fédérer les équipes autour d'une démarche d'éco-conception des projets et de favoriser l'adoption de solutions innovantes en matière d'infrastructures, de bâtiments, de matériels roulants et de systèmes d'informations. En 2013, le jury ouvert à des personnalités externes a décerné le trophée à l'équipe d'ingénierie du site de maintenance et de remisage de Ladoumègue (T3b).

ACTIONS

Le plan stratégique Groupe *Vision 2020* reprend les engagements de la politique énergie climat visant à réduire les émissions de GES et la consommation énergétique de la maison-mère de 15 % par km x voyageur sur la période 2004-2020.

Les pratiques des filiales portent essentiellement sur la mise en place d'une série d'aménagements et de dispositifs visant à une réduction des consommations d'énergie fossile (gasoil, essence, gaz, fioul).

L'efficacité énergétique et le développement des tramways

Le Groupe favorise le développement des mobilités avec de basses émissions de CO₂, et en particulier le développement du tramway, qui est le mode de transport le plus sobre en énergie.

L'efficacité énergétique et la modernisation du parc des autobus

A l'horizon 2025, l'objectif de la RATP Epic est de disposer d'un parc de bus tout électrique et de bus GNV Bio Gaz. Dès 2014, l'entreprise va engager à la demande du Stif un programme d'acquisition de bus permettant de réduire de 50 % les émissions de particules

finies en deux ans (mi-2016) grâce à une accélération du renouvellement du parc de bus. En 2013, l'entreprise a commandé 45 bus hybrides. Le gain d'efficacité énergétique mesuré en situation d'exploitation atteint 20 à 25 %.

En Grande-Bretagne, la filiale London United a sensiblement augmenté en 2013, le nombre de bus hybrides dans son parc (82 véhicules sur une flotte de 885). Epsom Coaches, autre filiale de RATP Dev en Grande-Bretagne, a installé des systèmes de régulation et de contrôle à bord des véhicules avec l'objectif de réduire d'au moins 4 % la consommation de carburant, associé à l'utilisation du biogazole. En France, les filiales Champagne Mobilités et la Société des Transports Départementaux de la Marne (STDM) ont signé un engagement CO₂ sur trois ans avec l'Ademe.

Des trains plus performants et moins énergivores

La politique volontariste d'introduction de nouveaux matériels sur les réseaux RATP menée avec le Stif, entraîne d'importantes économies d'énergie notamment avec une récupération de l'énergie de freinage et des dispositifs d'air réfrigéré moins énergivores que l'air conditionné. Sur le métro francilien, les nouvelles rames MF01 déployées en 2013 sur les lignes 5 et 9 réduisent de 30 % les consommations. Plus capacitaires et moins énergivores, les nouveaux trains M109 déployés sur la ligne A du RER, procurent un gain en consommation d'énergie par voyageur transporté de 20 % à 55 % selon les matériels remplacés. Les tramways des lignes T7 et T8 en Île-de-France disposent également d'un freinage à récupération d'énergie. À Manchester, Metrolink modernise la flotte avec des tramways plus performants en termes de consommation électrique. À Florence, RATP Dev élabore un projet pour optimiser la consommation énergétique des tramways mis en service en 2010.

La maintenance et l'éco-conduite

Deux mesures permettent d'améliorer encore la sobriété énergétique des transports en Île-de-France :

- la formation des conducteurs à l'éco-conduite. Un concours interne, l'éco-challenge, est organisé depuis 2008. Il associe machinistes et mainteneurs et récompense les équipes les plus performantes en terme de gain de consommation de carburant ;
- l'optimisation énergétique des logiciels de conduite en marche économique pour l'heure de pointe ou les heures creuses sur les lignes automatiques.

En France, la filiale STI Centre utilise désormais un lubrifiant pour les moteurs de bus qui permet d'améliorer les performances énergétiques et la réduction des émissions de polluants.

La filiale d'Algérie sensibilise les conducteurs à l'éco-conduite, tout comme de nombreuses filiales françaises à Bourges, dans le Val-de-Marne, dans le Val d'Oise, à Charleville-Mézières et en Haute-Savoie, ainsi que la filiale Mobicité (transport à la demande).

Premier réseau équipé d'éclairage LED

En 2013, l'entreprise a engagé sur quatre ans un programme de déploiement de l'éclairage à LED de l'ensemble des stations et des gares de son réseau soit près de 250 000 points lumineux. 50 000 points lumineux ont déjà été modifiés au 31 décembre 2013. C'est le

premier réseau souterrain de cette envergure à être équipé de cette technologie à diode électroluminescente. La baisse de la consommation énergétique sur l'éclairage devrait atteindre 50 %, pour un niveau d'éclairage supérieur de 20 %.

Un patrimoine immobilier de plus en plus sobre

La maison mère gère 270 000 m² de bâtiments tertiaires en Île-de-France et environ 70 bâtiments. Depuis 2010, une quarantaine d'audits énergétiques a été réalisée sur des bâtiments tertiaires et sur les sites industriels, conformément à la réglementation. Les consommations énergétiques des bâtiments tertiaires ont déjà été réduites de 11 % en trois ans, grâce à une politique volontariste de travaux.

En Grande-Bretagne, les bâtiments des filiales Metrolink, Epsom Coaches, Yellow Buses sont équipés d'éclairage LED, de détecteurs de présence, d'interrupteurs automatiques, de systèmes de veille et de systèmes de programmation du chauffage.

La politique papier

Après une chute de consommation de 26 % entre 2009 et 2012, la maison-mère se fixe un nouvel objectif de baisse de 15 % de la consommation de papier d'ici 2020.

Les indicateurs environnementaux du reporting RSE du groupe RATP

Rappel : les indicateurs présentés sont issus du reporting RSE du groupe RATP, publié pour la première fois sur l'exercice 2013, conformément aux dispositions législatives et réglementaires françaises. Pour mémoire, le périmètre de ce premier exercice est celui de la maison-mère et de onze filiales de RATP Dev, en France et à l'international. L'échantillon sélectionné représente en moyenne 90,5 % des effectifs et 83,8 % du chiffre d'affaires consolidé. Il a fait l'objet d'un rapport des commissaires aux comptes.

-> prise en compte des questions environnementales

Sites industriels certifiés ISO 14 001	31/12/2013
Nombre	61

Sites industriels dotés d'un système de management environnemental (SME)	31/12/2013
Nombre	75

-> formation des salariés en matière de protection de l'environnement

Nombre d'heures de formation en matière de protection environnementale et de qualité (maison-mère)	31/12/2013
Nombre d'heures	10 238

-> qualité de l'eau

Sites équipés d'un système de recyclage des eaux	31/12/2013
Nombre	42

-> prévention, recyclage et élimination des déchets

Sites tertiaires et industriels impliqués dans le tri sélectif (<i>Récupération des déchets selon leur nature : métaux, papier, verre, organique (hors chantier)</i>)	31/12/2013
Nombre	115
<i>Sont exclues les petites entités considérées comme non représentatives en terme d'activité tertiaire.</i>	

Déchets non dangereux (quantité totale)	31/12/2013
<i>Tout résidu non toxique provenant de l'ensemble des activités (hors chantier)</i>	
Tonne	17 076

Déchets dangereux (quantité totale) (hors chantier)	31/12/2013
<i>(déchets issus des activités industrielles représentant un risque santé ou environnement et nécessitant un traitement adapté et un contrôle administratif renforcé)</i>	
Tonne	4849

-> réclamations concernant le bruit et les vibrations

Réclamations des parties prenantes concernant le bruit et les vibrations	31/12/2013
Nombre	416

-> nuisances sonores

Personnes exposées au seuil limite de la Directive UE 2002/49/CE	31/12/2013
Nombre	7128
<i>Cet indicateur concerne le périmètre Europe. Il est calculé en faisant abstraction de l'indice utilisé et du seuil par mode de transport (routier, ferré)</i>	

-> consommation d'eau

Consommation totale d'eau rattachée à un réseau public (Quel que soit son usage)	31/12/2013
m ³	920 531

-> consommation d'énergie

Consommation totale d'énergie	31/12/2013
Ktep (kilo tonnes équivalent pétrole)	256,55

Répartition de la consommation d'énergie par usage en %	31/12/2013
Traction ferroviaire	36,7 %
Traction Bus	39,5 %
Bâtiment	23,8 %

-> rejets des gaz à effet de serre (GES)

Émission de gaz à effet de serre des bâtiments	31/12/2013
Tonnes de CO ₂ équivalent	91 631
<i>Indicateur Groupe hors les filiales OrlyVal Service et Metrolink</i>	

Emission de gaz à effet de serre de la traction (modes ferrés et bus)	31/12/2013
Tonnes de CO ₂ équivalent	480 855
<i>Indicateur Groupe hors les filiales OrlyVal Service et Metrolink</i>	

4. Lutte contre la corruption

Principe 10

Les entreprises sont invitées à agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin

ORGANISATION

La corruption est contraire aux valeurs de la RATP. Notre politique est d'agir contre la corruption sous toutes ses formes, y compris l'extorsion de fonds et les pots-de-vin. Le groupe RATP respecte strictement la législation des pays où il est présent et la Convention de l'OCDE, du 17 décembre 1997, sur la lutte contre la corruption. Le groupe RATP s'attache à créer et à maintenir une culture de confiance qui ne tolère aucune pratique relevant de la corruption passive ou active.

Dans cette perspective, le groupe RATP a défini des codes de conduite internes, en particulier au travers d'une instruction générale (IG 499) dédiée à la relation avec ses fournisseurs. Cette instruction générale 499 énonce les principes fondamentaux que la RATP se doit d'appliquer dans la relation avec les fournisseurs. Elle doit être connue et signée par tous les agents, quel que soit leur grade, qui sont impliqués directement ou indirectement dans la relation avec les fournisseurs, notamment dans la passation, l'exécution, le suivi ou le contrôle des commandes et marchés.

Ces dispositions ont été encore renforcées en 2011, avec la publication du Code d'éthique qui comprend notamment quatre chapitres consacrés au « Respect d'une concurrence loyale », la « Corruption », les « Relations avec les fournisseurs » et règles sur les « Cadeaux et invitations ». Ce code s'impose à tous les collaborateurs du groupe RATP. Il est communiqué à chaque collaborateur et collaboratrice intégrant le groupe.

ACTIONS

Formation des agents au code d'éthique

Rappelons que la RATP a mis en place en septembre 2013, une formation au format *e-learning*, obligatoire pour les 7000 encadrants de la maison-mère. La formation est en cours d'adaptation pour RATP Dev.

Un déontologue, *risk manager*

Le déontologue est chargé de la bonne application du Code d'éthique dans le Groupe. Directement rattaché au président-directeur général, il peut être sollicité par la hiérarchie pour répondre aux questions sur des situations particulièrement complexes. Il intervient en dernier recours dans les cas graves et complexes.

Avec un développement grandissant à l'international, le groupe RATP a inscrit, depuis quelques années, les risques liés aux achats ou les risques éthiques parmi les risques transversaux sous surveillance dont la maîtrise relève de la mission du risk manager et du contrôle interne.

EXTRAITS DES PRINCIPES ET REGLES EN VIGUEUR ENONCES DANS LE CODE D'ETHIQUE DU GROUPE RATP

Respect d'une concurrence loyale

- N'utiliser que des moyens légaux et loyaux pour obtenir des informations sur nos concurrents. S'interdire toute quête illicite d'informations confidentielles sur leurs offres ;
- Rester fidèle en tant que soumissionnaire, au principe de concurrence loyale, s'interdire les ententes, les partages de marchés et tout autre comportement pouvant être qualifié de pratique anti-concurrentielle ou abusive.

Relations avec les fournisseurs

-
- Évaluer et sélectionner les offres et les fournisseurs à partir, exclusivement, des critères annoncés et sur la base de comparaisons et constats objectifs, incluant le respect du Code éthique par les fournisseurs ;
- S'assurer de la moralité des intervenants extérieurs (le recours à des intermédiaires, mandataires ou non, négociateurs, conseillers ou consultants fait partie des actes inhérents aux activités du Groupe et de ses entités). Leur rémunération doit être en rapport avec les prestations stipulées dans leur contrat ; les collaborateurs du Groupe prennent toutes les mesures pour s'assurer de la cohérence entre la prestation stipulée et la rémunération convenue ;
- Refuser d'offrir ou de recevoir toute rétribution, toute prestation ou tout avantage financier, direct ou indirect, à titre personnel. Les collaborateurs ne peuvent offrir de gratifications ou de cadeaux que d'une valeur conforme aux usages dans les entités du Groupe.

Corruption

- S'interdire d'entreprendre (ou de poursuivre) toute action, fourniture de prestations, prise de participation financière ou initiative quelconque susceptible de se placer directement ou indirectement en situation de conflits d'intérêts ou de mettre en cause son indépendance ou sa liberté de décision ;
- S'interdire d'entreprendre (ou de poursuivre) toute action ou initiative susceptible de favoriser un fournisseur de quelque manière que ce soit, notamment en ne respectant pas la procédure des marchés ;
- S'interdire d'offrir, de promettre ou accorder - directement ou par le biais de tiers - des actes de complaisance, des faveurs, services gratuits ou un paiement illicite à des tiers (entreprises, élus, fonctionnaires, agents, sous-traitants, etc.) en dehors des actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels (« cadeaux et invitations ») ;
- S'interdire de solliciter ou d'accepter des actes de complaisance, des faveurs, des services gratuits ou un paiement illicite de tiers (entreprises, élus, fonctionnaires, agents, sous-traitants...) en dehors des actes de courtoisie ou d'hospitalité ;

- S'interdire toute rétrocession portant sur une partie d'un paiement effectué dans le cadre d'un contrat ;
- S'assurer que les dons à des organismes caritatifs ou politiques lorsque c'est légal ou les parrainages ne sont pas utilisés comme des moyens de dissimuler des pots-de-vin ;
- Informer les contractants et les fournisseurs de notre politique anticorruption
- S'interdire de traiter avec des partenaires connus pour verser ou accepter des pots-de-vin, et se réserver le droit de se séparer de tout contractant ou fournisseur qui aurait demandé ou proposé des pots-de-vin.

Cadeaux et invitations

- Décliner et retourner à l'expéditeur tout cadeau ne s'inscrivant pas dans le cadre d'actes de courtoisie ou d'hospitalité usuels, raisonnables et proportionnés, validés par le supérieur hiérarchique ;
- Refuser les invitations à des déjeuners d'affaires pendant les périodes sensibles (périodes de consultation ou période de réception d'un système par exemple) ;
- N'accepter des voyages d'études et déplacements strictement professionnels chez des fournisseurs et des partenaires qu'après avoir obtenu l'accord de la hiérarchie et s'être assuré que ces frais de voyage et d'hébergement étaient pris en charge financièrement par le groupe RATP.