

2016 AN 1



LA DEMARCHE RSE DE LA STIVO



Notre vision de la Responsabilité Sociale des Entreprises (RSE)

Acteur local et probablement, l'un des principaux utilisateurs de la Route Cergy-pontaine, la STIVO a conscience de sa responsabilité envers la société et du rôle à jouer pour conjuguer sa performance à l'assurance d'un impact positif sur son environnement.

C'est pour cela, que la STIVO a intégré le développement durable à sa stratégie globale.

Aujourd'hui, nous menons des actions sur chacun des piliers de notre démarche RSE appelée RED qualité, pour atteindre les objectifs que nous nous sommes fixés sur ces différents enjeux.

Cette démarche ne peut être complète que si elle est partagée avec tous les acteurs qui entourent notre activité. Fournisseurs, collaborateurs, clients, partenaires, voyageurs : ensemble au quotidien, nous œuvrons à de nouvelles solutions pour atteindre notre ambition : faire de la STIVO « **une entreprise responsable qui garantit une qualité de Service à ses clients, en assurant le développement de ses collaborateurs et en participant à l'amélioration de son environnement naturel et social** ».

NOS ATOUTS

- Un engagement de longue date, ancien de près de 20 ans
- La transparence de nos actions grâce au contrôle externe (audit, enquête, etc...)
- Un dialogue social direct et moderne
- Une implication et un dialogue avec nos parties prenantes externes.

QUELQUES ACTIONS A RETENIR :

- Consommation d'eau : 5 millions de litres d'eau potable économisés chaque année grâce à la réutilisation des eaux de pluie et de rinçage pour le lavage des bus
- Emissions de CO2 : environ 250 000 kg de CO2 évitées par an grâce aux 19 bus hybrides.
- Santé-sécurité : seule entreprise de transport routier à notre connaissance ayant un plan de prévention contre le mésusage des drogues.
- Engagement sociétal : 1 000 enfants par an visitent les ateliers Citoyens à la STIVO et cela depuis 1999.



L'année 2016 : L'an I

Lancement de Red qualité

Après des années de certification qualité de Service, il fallait finir de transformer la STIVO en une organisation fiable, sereine et dynamique. Tout au long de 2015, nous avons construit notre démarche de développement durable dénommée **RED qualité** «Responsabilité Environnement Développement » pour inscrire la STIVO dans un process de Qualité Globale.

Cela lui permettra non seulement de prendre sa part d'actions vertueuses, mais surtout de pérenniser son développement en structurant les efforts des femmes et des hommes de l'entreprise dans une direction commune et partagée.

Puis, en 2016, nous avons mis en place la première phase d'un plan Triennal. Cette étape développe diverses actions issues des 40 engagements permettant de supporter un contrôle externe et indépendant.

Cette année s'est donc déroulée en poursuivant 2 objectifs :

- D'une part, le lancement des engagements qui ont généré pour certains des mesures et un suivi et pour d'autres, des résultats permettant de projeter la STIVO
- Et d'autre part, une Evaluation par AFNOR Certification mandaté par un organisme tiers expert en RSE

Vous découvrirez sur le site Internet www.stivo.com, le détail des 40 engagements, ainsi que les objectifs pour les années à venir. Je vous souhaite une bonne lecture !



Quelques exemples de réalisations

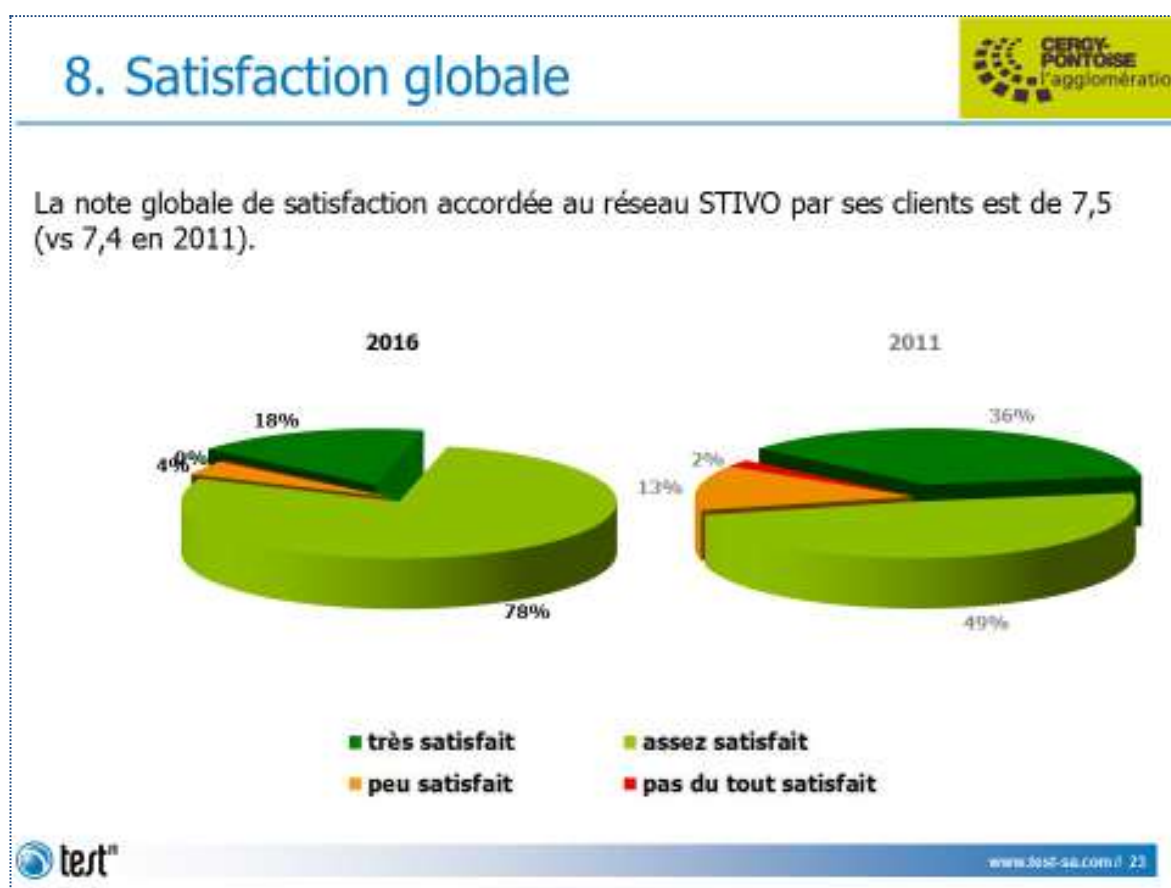


Voici quelques exemples « phares » de ce qui a été réalisé cette année :

Notamment, nous avons pu réaliser 2 outils :

- **Un baromètre « Satisfaction Voyageurs»** avec une Maitrise d’Ouvrage assurée par la CACP.

Le Cabinet TEST a garanti le résultat obtenu. Une nouvelle progression de la note globale est à noter.



Extrait de l'enquête satisfaction (note globale de satisfaction)

Le nombre de clients « satisfaits » ou « très satisfaits » est **désormais de 96 %**.

Nous avons été fiers de constater que notre note est en constante augmentation. Cela nous encourage à continuer à progresser pour être reconnu comme un acteur exemplaire.

- L'année 2016 a également été l'occasion de valoriser les impacts socio-économique de la STIVO sur son environnement immédiat.

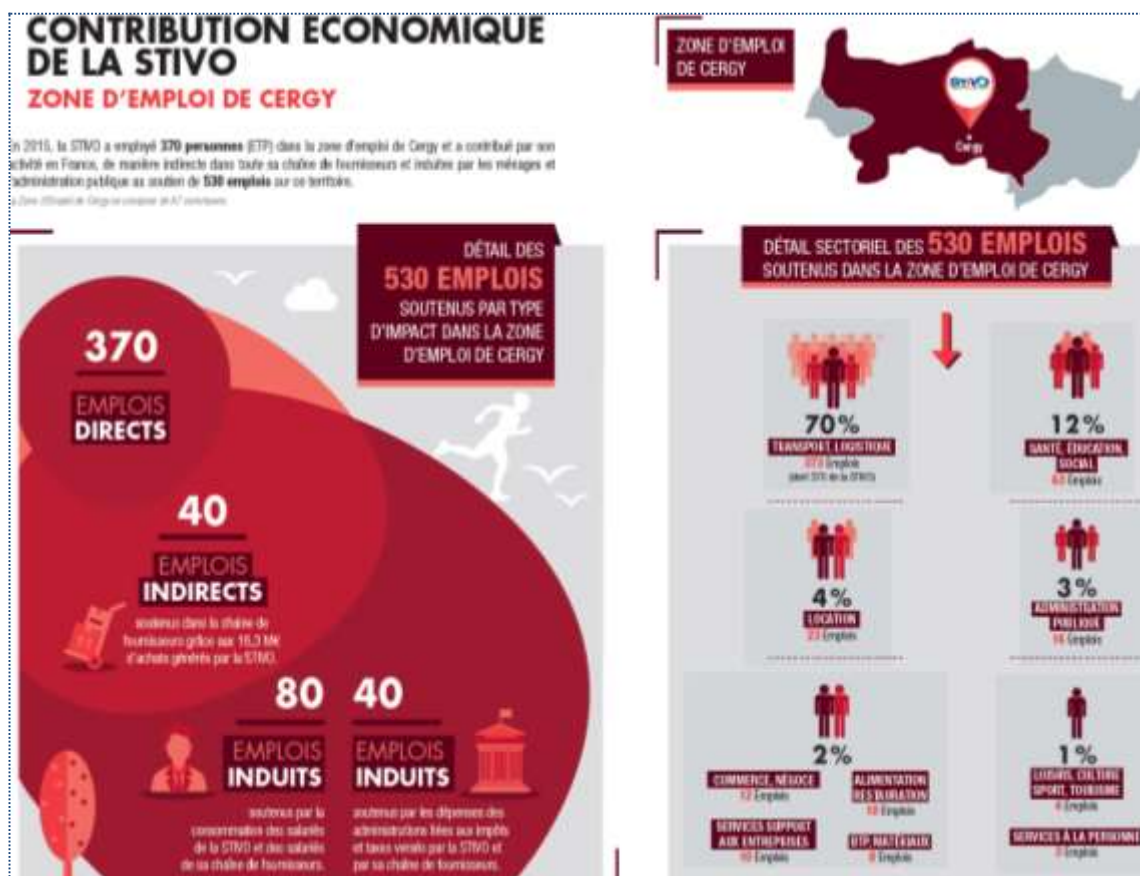


Figure 1 : Extrait de l'étude d'impact de la STIVO par UTOpies

Le Cabinet UTOpies spécialisé dans ce type d'analyse a pu démontrer la très forte implication dans le tissu local des retombées de l'activité de la STIVO.

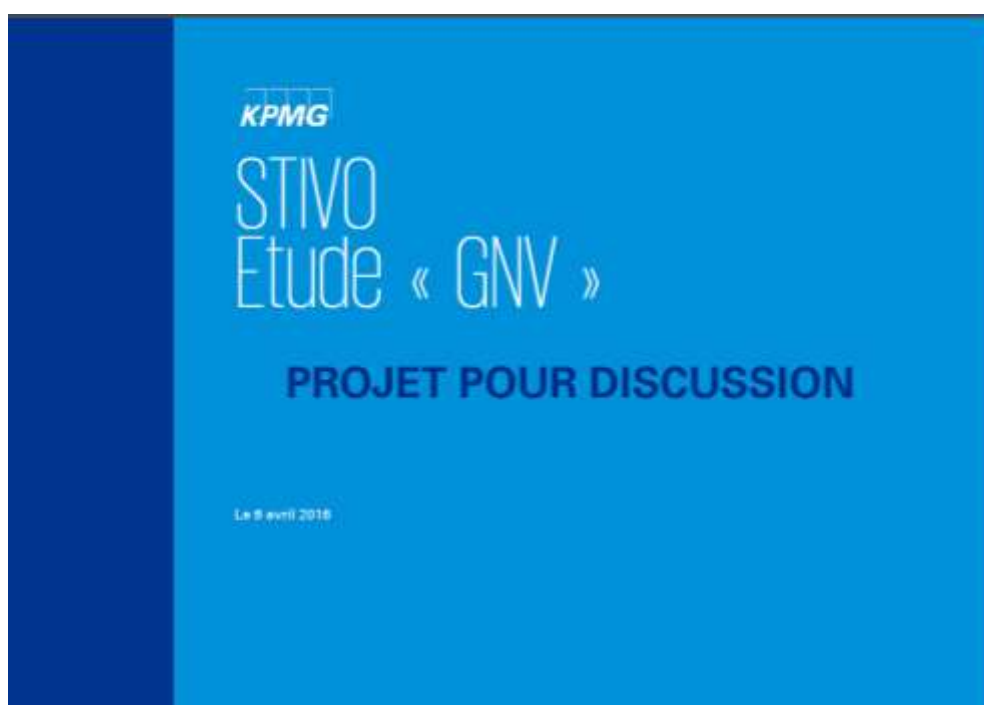
Cela se traduit en **530 emplois soutenus**.

Cela démontre aussi la responsabilité que cela confère à l'entreprise dans son rôle « sociétal ».

Par ailleurs, à côté de ces outils, nous avons continué à préparer la transition énergétique en étudiant un scénario basé sur **l'utilisation du Bio GNV** en s'appuyant sur les résultats de travaux que nous avons commandé à GNVERT et à KPMG.



STIVO – Saint-Ouen-l'Aumône – 02 juin 2015



Ce Projet présente des paramètres pertinents qui nécessitent toutefois une validation des actionnaires puis des financements externes supplétifs.

Autre secteur extrêmement vital pour la STIVO, la **Qualité de service** dûe à nos passagers. Ce thème est particulièrement suivi de près par nos autorités.

N°	Indicateurs	Objectifs	Réalisés
1	Régularité	90%	99,03%
2	Départs décalés		100%
3	Information théorique aux points d'arrêts	96%	99,55%
4	Information théorique à bord des véhicules	96%	100%
5	Information temps réel aux points d'arrêts	90%	27,08%
6	Information temps réel à bord des véhicules	90%	91,63%
7	Information en cas de situation perturbée imprévue		100%
8	Taux de disponibilité des équipements embarqués	95%	100%
9	Etat et netteté intérieure et extérieure des véhicules	90%	95,57%
10	Attitude du conducteur	95%	100%
11	Confort de conduite	95%	100%
12	Réponse aux réclamations	96%	99,14%

Un seul critère est en défaut. Ce dernier est le résultat de l'héritage d'équipements obsolète et pour lequel, la STIVO n'a aucun moyen d'action. La mesure bien que réalisée est « gelée ».

A partir de 2017, le remplacement par de nouveaux équipements pilotés par STIVO changera ce visage.

Enfin, en ce qui concerne **l'implication auprès de nos partenaires**, il convient de noter que la STIVO est membre fondateur de la fondation FACE Val d'Oise.



Par ailleurs, nous pouvons aussi annoncer que nos collaborateurs :

Demande de Congés :

- Sont régulièrement informés du taux de Satisfactions de leur demande d'absence

En 2016 : **86% des demandes ont été acceptées.**

Formation :

- une formation sur les gestes et les postures ainsi qu'une sensibilisation à la diététique a été suivie par **85% du personnel** de la STIVO.

Intégration RSE :

- **100% des nouveaux embauchés** sont formés aux enjeux de la RSE ainsi qu'à la démarche de la STIVO
- Et **85 % des collaborateurs en poste** ont été formés à cet enjeu.

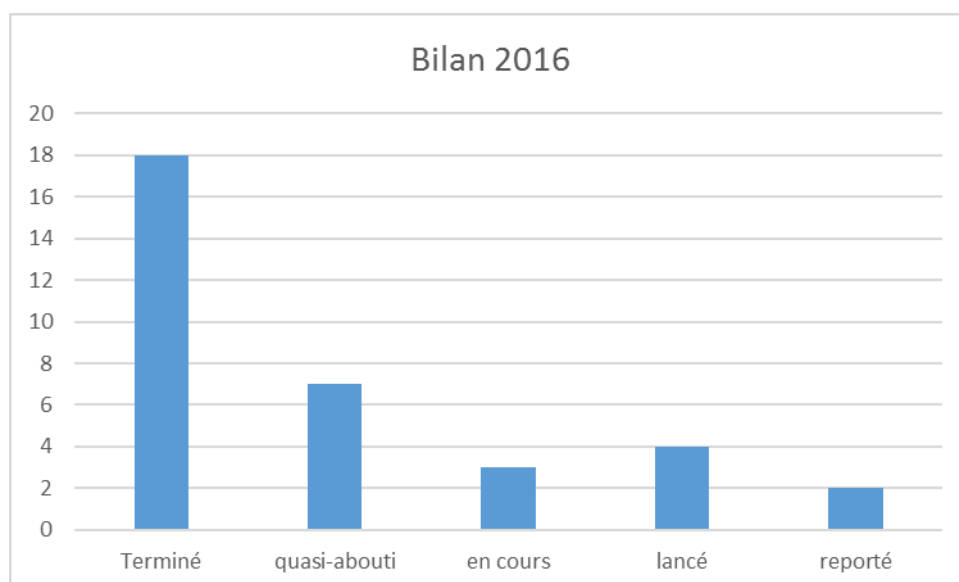
LE BILAN 2016



Pour rappel, le détail des 40 engagements pris par la STIVO est repris sur le site www.stivo.com.

Pour l'année 2016, les divers états d'avancement :

- 18 actions ont été menées à leur terme : 100%
- 7 actions ont pratiquement abouti. Leurs taux de réalisation sont compris entre 75 et 85%
- 3 actions étaient bien engagées à environ 50% du déroulement
- 4 actions sont considérées comme étaient démarrées (taux = 30%)
- Et enfin, 2 actions ont été reportées.



Le bilan du déploiement du plan atteint **un taux de 85 %**

Pour 2017, nous devrions assister à la réalisation d'actions lancées en 2016 comme :

- la certification Iso 14001
- le baromètre social
- la réduction de moteurs tournants aux terminus

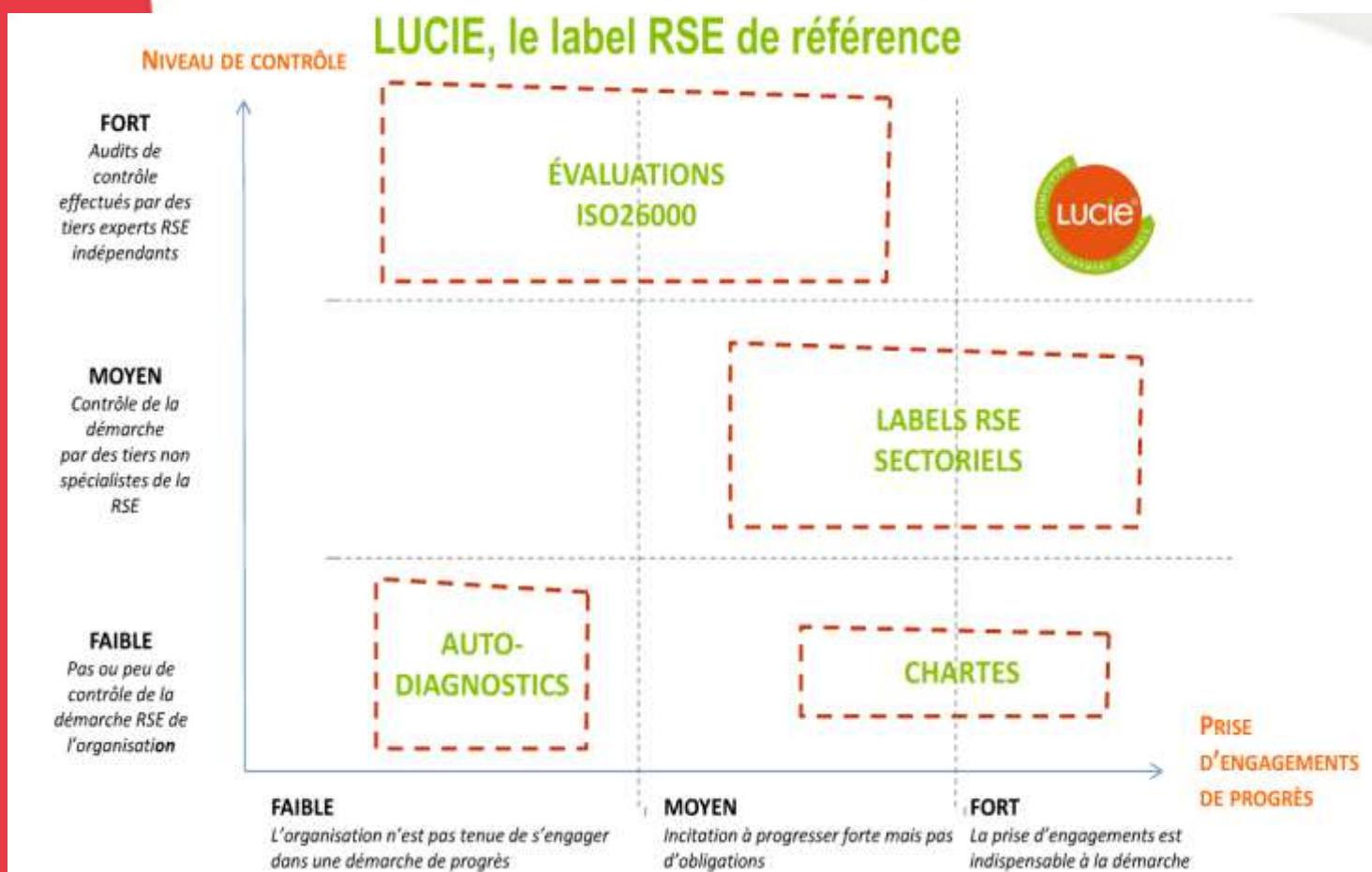
Mais aussi le lancement d'actions de la Phase 2, comme la signature de chartes :

« **Ethique et STIVO** », traitant de l'éthique dans les Affaires et La « **Charte de Confidentialité** » concernant les données sensibles des consommateurs dont la STIVO peut avoir la gestion (Image, Base fraudeurs, base Navigo, etc.)

Ou encore, des engagements relatifs à **l'économie circulaire** et à **l'éco-conception** seront formalisés.



L'évaluation : Obtention du Label



Nous avons sélectionné une référence parmi les plus difficiles à obtenir ; elle exige un niveau de contrôle élevé et une démarche de progrès.

Après plusieurs mois d'efforts, durant l'été 2016, AFNOR Certification a pu évaluer l'ensemble du dispositif.



LA LABELISATION
RSE / RSO
DE REFERENCE

CERTIFICAT D'ATTRIBUTION DU LABEL LUCIE

TEMOIN DE L'ENGAGEMENT DE STIVO
EN FAVEUR DU DEVELOPPEMENT DURABLE

Le présent certificat est décerné ce jour à STIVO à l'issue de l'analyse en date du 07/09/2016
par le Comité de Labellisation LUCIE de la capacité des engagements de progrès pris par l'entreprise à faire progresser
cette dernière de manière significative en matière de Responsabilité Sociale dans un délai de 36 mois.

Le présent certificat est délivré à STIVO pour une durée de 36 mois, sous réserve d'une confirmation effective de la mise en œuvre
des engagements de progrès annoncés via une évaluation de suivi réalisée par AFNOR Certification
après une période de 18 mois à compter de ce jour.

Fait à Paris, le 07/09/2016

Le Président du Comité de Labellisation LUCIE
Mr Michel LAVIALE

Le Directeur Général de l'Agence LUCIE
Mr Alan FUSTEC

La STIVO est fière et honorée de vous présenter cette distinction : **Label LUCIE** qui additionne une forte exigence de progrès à un degré élevé de contrôle indépendant et pertinent.

