

RSE

En 2017, Réunir a lancé le **Label Réunir RSE** pour accompagner les entreprises du Groupe Associatif dans le déploiement de leur démarche RSE (Responsabilité Sociétale des Entreprises). Fort d'une expérience de plus de 15 ans en matière de **Certification Qualité AFNOR**, Réunir propose un véritable levier de performance aux PME avec un **référentiel robuste**, basé sur les lignes directrices de l'ISO 26000 et adapté au secteur du transport routier de voyageurs.

La démarche proposée s'articule autour de 5 axes qui permettent de garantir aux clients et à toutes les parties prenantes des prestations **respectueuses des enjeux sociaux et environnementaux**.



Les entreprises du Groupe Associatif bénéficient d'un accompagnement spécifique jusqu'à l'évaluation finale réalisée par AFNOR Certification. Les principales étapes clés sont les suivantes :

- Auto-évaluation
- Plan d'actions
- Audit de préparation
- Audit de labellisation

Hangard Autocars bénéficiera naturellement de cet accompagnement. La démarche d'amélioration continue actuellement mise en place dans l'entreprise permet de valoriser les bonnes pratiques existantes et de planifier de nouvelles actions sur les différents axes RSE. Les principales initiatives sont présentées ci-dessous.

I. GOUVERNANCE

L'axe gouvernance permet d'avoir une approche globale et structurée des différentes thématiques liées à la RSE : il s'agit du pilier central de pilotage de la démarche. Il permet de prendre les décisions, de les mettre en œuvre et d'atteindre les objectifs souhaités. Cette vision stratégique se traduit par des enjeux clairement identifiés, un dialogue constructif avec l'ensemble des parties prenantes et une communication maîtrisée.

II. QUALITE ET SATISFACTION CLIENT

L'objectif de cet axe est d'optimiser la qualité de service et la satisfaction des voyageurs et donneurs d'ordre. La dynamique se base sur des engagements définis par l'entreprise en adéquation avec les attentes de la présente DSP (cf. annexe 13 du contrat – Qualité de service).

III. SECURITE ET PREVENTION DES RISQUES

L'objectif de cet axe est de gérer les aspects de santé, sécurité au travail et prévention des risques de l'ensemble des salariés et des personnes intervenant dans le cadre des activités de l'entreprise.

L'entreprise est active en matière de sécurité et a mis en place un système visant à améliorer les performances de l'entreprise en matière de risques routiers, sécurité des voyageurs, sécurité au travail et sécurité des personnes et des biens.

L'entreprise procède une fois par an à la mise à jour du document unique d'évaluation des risques professionnels (DUERP), les résultats de l'évaluation permettent de nourrir les discussions et d'identifier des actions de prévention dans le respect des principes de prévention. Un plan d'action global et une politique de prévention des risques sont en cours de construction.

A titre d'illustrations de la démarche de sécurité et de prévention des risques professionnels en faveur des collaborateurs et des usagers, plusieurs exemples peuvent être cités :

- Un protocole de sécurité partagé avec les fournisseurs (Total, Chimirec...)
- Une communication du plan d'évacuation par le livret d'accueil et l'affichage dans l'entreprise
- Une procédure de remontée des incivilités rencontrées sur le réseau à la Directrice d'Exploitation d'Hangard Autocars, Delphine Delorme, via la main courante (logiciel Abc)
- Une campagne de communication sur divers sujets et notamment la gestion des incivilités via le portail conducteur accessible sur les portables.

Hangard N° 2023/23 du 18/12/2023
NOTE D'INFORMATION N°23

Destinataires: Conducteurs / Conductrices

Date	A EFFET IMMEDIAT
Objet	REZO'BUS : Numéro d'urgence

Que faire en cas de problème
(dégradation, violences verbales ou physiques)
sur le territoire de Caux Seine Agglo ?

Ne vous mettez jamais en difficulté !

Vous rencontrez un problème sur les circuits scolaires ou sur la ligne
Brottonne du territoire Caux Seine Agglo (REZO'BUS),
contactez immédiatement la Police Municipale Intercommunale :

- Une formation incendie et Sauveteur Secouriste du Travail (SST) a été réalisée avec l'UDSP 76
- Une formation addictologie en collaboration avec l'AFTRAL

- Une formation relative à l'accessibilité et une formation à la prévention des conflits seront réalisées au cours de cette DSP comme indiqué au sein de l'annexe 6 au contrat – Plan de formation.
- Une journée centrée sur la « Prévention » au bénéfice de l'ensemble des collaborateurs du groupe via le dispositif « Transportez-vous bien » (addictologie, prévention des risques cardio-vasculaires, atelier évacuation des cars...)
- Des interventions dans les écoles : un collaborateur formé par l'ANATEEP intervient auprès des collégiens sur la « Sécurité dans les transports en autocars ». Le programme est construit autour de différentes thématiques :
 - L'organisation des transports scolaire en Normandie
 - La présentation de chiffres clés
 - La sensibilisation autour des comportements à adopter
 - Le rôle du conducteur
 - Un exercice d'évacuation



IV. RELATIONS ET CONDITIONS DE TRAVAIL

L'objectif de cet axe est de garantir des conditions de travail favorables, de développer le capital humain et de fidéliser les salariés.

1. PROMOTION DU DIALOGUE SOCIAL

Soucieuse d'améliorer les conditions de travail et de fidéliser ses collaborateurs, l'entreprise, et notamment la Directrice des Ressources Humaines, a construit un plan d'action annuel afin de développer une politique sociale qui vise à développer les actions suivantes :

- Mise en place d'une newsletter interne depuis novembre 2023. Elle a pour vocation à tenir informé l'ensemble des salariés des actions menées par l'entreprise afin de renforcer la cohésion entre les différents membres de l'équipe.
- Communication autour d'un baromètre Qualité de Vie au Travail. En février 2024, une enquête interne a été lancée par l'intermédiaire d'un questionnaire Klésia, Goalmap. Cette enquête a fait l'objet d'une communication par mail et par affichage dans les locaux de l'entreprise. L'objectif était d'apprécier le bien être des salariés dans l'entreprise et d'identifier les pistes d'amélioration pour les années à venir. La participation des salariés a été de 64%.

La restitution de cette enquête a révélé des scores favorables démontrant un niveau satisfaisant de bien-être au travail des collaborateurs dans leur environnement professionnel.



L'implication des salariés s'est également démontrée lors de l'incendie de véhicules survenu en Décembre 2022 sur le dépôt d'Yvetot. L'intervention rapide de 5 conducteurs a permis de limiter les dégâts.

Afin de concrétiser la démarche Qualité de Vie au Travail, la Directrice des Ressources Humaines de Hangard Autocars a mis en place un groupe QVCT avec les membres du CSE ayant pour mission de collaborer étroitement sur des actions destinées à optimiser les conditions de travail, à promouvoir le bien-être et à accroître la satisfaction des collaborateurs.

Ce groupe contribuera significativement à l'épanouissement professionnel des équipes et à la consolidation de la culture d'entreprise et permettra de s'assurer que les initiatives entreprises reflètent de manière pertinente les aspirations et les besoins de l'ensemble des collaborateurs.

Le CSE de la société CARS HANGARD SAS joue un rôle central et permet aux salariés de la société de bénéficier d'un représentant permettant d'instaurer un dialogue formel avec la Direction. Le CSE se réunit tous les 2 mois pour aborder les thématiques que les salariés auront décidées de porter telles que la Qualité de Vie au Travail ou encore la rémunération.

Par ailleurs, l'entreprise prévoit de lancer d'autres actions telles que la création de fiche de poste, la diffusion de procédures à l'ensemble de l'entreprise, le renforcement du suivi accidentologie ou encore la mise en place d'indicateurs en lien avec la santé et la sécurité des salariés.

2. LUTTE CONTRE TOUTES LES FORMES DE DISCRIMINATION

En termes d'égalité et de non-discrimination, la société Hangard Autocars s'est engagée par l'intermédiaire de son accord d'entreprise. Elle prévoit notamment de maintenir un principe de neutralité lors de la diffusion d'une offre de recrutement, de garantir un salaire identique entre les femmes et les hommes pour un même niveau de responsabilité, de compétence et de résultat. Cet attachement à la lutte contre les discriminations a permis à Hangard Autocars d'obtenir la note de 95/100 à l'Index Egalité Professionnel 2023. Enfin, les salariés porteurs d'un handicap pourront bénéficier d'un accompagnement individualisé pour objectif le maintien dans l'emploi.

3. ENGAGEMENT AUPRES DES ACTEURS LOCAUX

Pour favoriser l'inclusion et renforcer l'attractivité des métiers du transport de voyageurs, des actions sont menées par l'entreprise avec les partenaires locaux :

- Signature de la charte « Destination Métier » qui regroupe un réseau d'ambassadeurs ayant pour objectif de mettre en relation les professionnels et les jeunes du territoire. La participation de Hangard Autocars se traduira par des actions locales et régionales telles que la diffusion d'offre sur le site Emploi'Normandie, l'intervention auprès des écoles pour présenter



l'activité de l'entreprise, l'organisation d'événements de type forums des métiers ou encore l'accueil en stage de public adulte (en recherche d'emploi ou en reconversion).

- Partenariat avec E2i, acteur de l'économie solidaire qui met en relation les entreprises et des personnes en réinsertion par la signature de contrat d'Intérim



- Organisation de visite de l'entreprise en collaboration avec l'ESAT d'Yvetot dans l'objectif de promouvoir la structure auprès des travailleurs de l'établissement.

V. ENVIRONNEMENT

L'objectif de cet axe est de maîtriser les impacts environnementaux des activités de l'entreprise et de mettre en œuvre des mesures opérationnelles sur toutes les thématiques environnementales.

L'entreprise développe une véritable stratégie en s'appuyant sur différentes démarches volontaires et sur les actions suivantes.

A. GESTION DES DECHETS MAITRISEE

L'entreprise fait appel à des prestataires spécifiques et conformes à la réglementation. Les filières d'élimination sont connues et les récépissés de déclaration pour le transport, négoce et courtage de déchets et les arrêtés préfectoraux sont valides.

La collecte et le traitement des déchets dangereux sont assurés par Chimirec (pour les filtres), entreprise engagée dans une démarche intégrée QSE (ISO 9001, OHSAS 18001 et ISO 14001). Au sein de ses différents sites en France, Chimirec collecte les déchets grâce à la mise à disposition de contenants spécifiques, trie et regroupe les déchets selon leur type et les traite soit par une valorisation (énergétique ou matière) soit par le recyclage ou le stockage.

Les lavettes et tapis souillés sont traités et lavés par l'entreprise Mewa, engagée dans une démarche intégrée QSE et qui travaille sur l'allongement de la durée de vie de ses produits. Le processus de lavage proposé réduit l'impact sur l'environnement de 85 % par rapport à un lavage classique.



Les huiles ainsi que les parebrises sont collectés et traités par des entreprises spécialisées : Eco-Huile, Baudalet Environnement. (Cf. annexe 17a – Bordereau de suivi des déchets dangereux d'Eco-Huile). Le pompage des séparateurs d'hydrocarbures est effectué par la Snad.

Les déchets non dangereux comme la ferraille sont disposés dans des bacs spécifiques et gérés par des prestataires locaux.

Toute la traçabilité est garantie par les Bordereaux de Suivi de Déchets (via la plateforme TrackDéchets) et les bons d'enlèvement.

B. PREVENTION DES POLLUTIONS

Des actions très concrètes ont été mises en place pour prévenir les risques de pollutions et maîtriser les accidents :

- Des cuves double paroi enterrées pour le gasoil et des dispositifs de rétention pour les liquides dangereux
- Une cuve AdBlue enterrée
- Des granulés absorbants et un kit de pollution
- Des bacs de rétention
- Des séparateurs d'hydrocarbure



C. GESTION DE LA CLIMATISATION

Soucieux du fort impact sur le réchauffement climatique des fluides frigorigènes, l'entretien de la climatisation des véhicules est effectué en interne. L'opérateur Relais du Poids Lourd, filiale du groupe Hangard, détient une attestation de capacité de catégorie V en application du code de l'environnement qui permet de limiter tout rejet imprévu (Cf. Annexe 17b – Attestation de capacité d'intervention sur les climatisations)

D. GESTION DES RESSOURCES ET DES CONSOMMATIONS

A) SUIVI DES CONSOMMATIONS DE CARBURANT

L'entreprise assure le suivi des consommations de carburant par véhicule grâce au logiciel ALX. Actuellement, un système automatique est en cours de déploiement via le logiciel Abc Parc, qui sera opérationnel au commencement du marché. Des seuils d'alerte seront établis, et en cas de relevés anormaux ou significatifs, des investigations seront menées pour identifier les causes et mettre en place des mesures correctives. Des entretiens peuvent être organisés avec les conducteurs concernés.

Des formations à l'éco-conduite seront dispensées en interne par un conducteur expérimenté désigné comme tuteur référent. Cette approche professionnelle vise à améliorer la sécurité, à accroître le confort des clients, à prolonger la durée de vie du matériel, à réduire la consommation de carburant et les émissions de gaz à effet de serre. Pour une efficacité maximale, une sensibilisation est également intégrée aux formations obligatoires FCO.

Enfin, Hangard Autocars utilise la technologie SCR (AdBlue) pour réduire les émissions d'oxydes d'azote des véhicules diesel et diminuer la consommation de gazole.

B) CERTIFICATS D'ECONOMIES D'ENERGIES

Le 10 mars 2023, l'entreprise a signé une convention de partenariat avec STEDIS (distributeur de carburant et d'AdBlue mandaté par Total Energie) sur les Certificats d'Economies d'Energies (CEE). Le dispositif CEE vise à permettre la réalisation d'économie d'énergies via des opérations spécifiques au secteur d'activité. (Cf. Annexe 17c - Convention de partenariat Certificats d'Economies d'Energie)

C) BILAN GAZ A EFFET DE SERRE : PROGRAMME EVE – OBJECTIF CO2

Hangard Autocars s'est engagé le 9 décembre 2021 dans la démarche Objectif CO2. La charte validée le 1^{er} juillet 2021 par la DREAL et l'ADEME est disponible en annexe. (Cf Annexe 17d - Certification d'engagement dans la démarche Objectif CO2)

Cet outil spécifique au transport permet la mise en place sur 3 ans d'un plan d'actions personnalisé en vue de diminuer la consommation de carburant et les émissions de CO2. Une action sur chacun des quatre axes définis par la Charte, à savoir le véhicule, le carburant, le conducteur, l'organisation et le management est mise en œuvre.

Le programme facilite l'établissement d'un tableau de bord des émissions de gaz à effet de serre générés par les activités. Avec le soutien de Réunir, l'entreprise est en mesure de fournir un bilan des émissions de gaz à effet de serre si une demande était formulée par la Communauté de Communes.

Hangard Autocars poursuit son engagement dans cette démarche en 2024 en renouvelant la charte Objectif CO2.



D) EMPREINTE CARBONE

Le Groupe Associatif Réunir s'est engagé dans 2 projets environnementaux à fort impact en coopération avec EcoTree :

- Un soutien à la restauration de forêts qui ont été dévastées lors des incendies durant l'été 2022. Le Groupe Associatif Réunir a investi dans le reboisement de 5 625 m2 de forêts à Landiras (33, Gironde) et 9 000 m2 à Brasparts (29, Finistère)
- Un investissement dans la gestion durable des forêts via l'acquisition de 825 arbres dans la forêt de Louverné (53, Mayenne). Hangard Autocars est, à titre personnel, propriétaire de 4 chênes Sessiles.



Les projets forestiers d'EcoTree présentent de multiples bénéfices environnementaux et sociaux avec un impact positif en créant des emplois et en contribuant au reboisement avec la possibilité d'être propriétaire des arbres.

E) AUTRES ACTIONS

Dans son engagement en faveur de l'environnement, l'entreprise est actuellement en étude pour le déploiement de différents projets :

- Optimisation de l'isolation des bureaux au courant de l'année 2024
- Remplacement progressif de l'éclairage par des LED
- Mise en place d'une stratégie d'approvisionnement privilégiant des achats plus respectueux de l'environnement, comprenant notamment :
 - Des produits d'entretien éco-responsables
 - Des véhicules dotés de performances environnementales élevées, mesurées par des indicateurs tels que le taux de réutilisation et de valorisation en masse.
- Recyclage de certains déchets spécifiques via des partenariats avec des entreprises spécialisées
 - Mégots de cigarettes (entreprise MÉGO) : mise en place de cendriers spécifiques et fût de stockage avec collecte trimestrielle dans le but de transformer ces déchets en mobilier urbain
 - Gobelets (entreprise Versoo) : déchets dit complexes non recyclés. Box de collecte et enlèvement par l'entreprise pour un recyclage en fibre moulée
- Achat d'un véhicule de service électrique Twingo E-Tech

