

# CHABÈ

BESPOKE JOURNEYS  
SINCE 1921



## Rapport RSE

- Edito
- La protection de l'environnement
- La satisfaction des clients
- Les salariés, forces vives de l'entreprise
- Conclusion / Perspectives



## Edito

---

La Responsabilité Sociétale de l'Entreprise (RSE) s'intéresse aux conséquences sociales, sociétales, environnementales et économiques de notre activité. Plus clairement, c'est la contribution de l'entreprise aux enjeux de développement durable.

La RSE est un des piliers de la stratégie de Chabé, qui entend être un acteur engagé et responsable. Il s'agit d'une transformation en profondeur de notre activité qui, pour être réussie, doit impliquer toutes les parties prenantes, à commencer par nous, salariés de Chabé, et qui se constatera tous les jours, par de grandes actions et des gestes simples.

Notre métier de transporteur impose comme une évidence notre engagement responsable : chacun d'entre nous doit s'impliquer dans la mise en œuvre de notre démarche RSE.

Avancer, de façon ambitieuse et volontaire, dans cette direction, là où notre secteur est plutôt perçu comme un frein, nous donnera un avantage compétitif important et nous démarquera de ceux qui attendent. Nous pouvons même espérer, positivement, avoir un effet d'entraînement sur certains qui ne sont pas encore dans cette démarche. Être la référence de notre secteur nous permet d'espérer cela, pour que notre démarche RSE ait le plus grand impact possible, au-delà même de Chabé.

Parce que l'entreprise ne peut se contenter de développer sa propre croissance en faisant abstraction des conséquences de ses actes dans la société qui l'entoure, elle doit réinventer son rôle. La démarche RSE amène Chabé à s'interroger sur ses activités, ses actes et vise à développer une dynamique de progrès pour ses collaborateurs, ses clients, ses fournisseurs, la société qui l'entoure et son environnement.

L'année 2020, marquée par la pandémie de la COVID-19, a été très singulière pour Chabé et pour tout notre écosystème. Nous sommes fiers, dans ce contexte difficile, de vous proposer notre 1<sup>er</sup> rapport RSE et de constater pour la 1<sup>ère</sup> fois, l'année de notre centenaire, les effets de ce virage plein de sens, fédérateur et enthousiasmant.



Guillaume CONNAN  
Président





## Notre politique RSE

---

### Nos engagements

Pour définir nos engagements et notre plan d'action, nous avons préalablement effectué un diagnostic pour évaluer notre degré de maturité sur les sujets RSE, à l'aide d'une méthode éprouvée et fondée sur le référentiel Lucie 26000, aligné sur les exigences de la norme ISO 26000.

Nous nous sommes aperçus que nous avons déjà intégré dans la gouvernance de l'entreprise, sans nous en rendre compte, certains enjeux RSE, comme l'amélioration des relations et conditions de travail ou encore la prise en compte des intérêts de nos clients. La définition d'une véritable politique RSE nous a semblé en être la suite logique.

Nous avons ainsi choisi de privilégier 3 engagements prioritaires pour lancer notre démarche :

- La protection de l'environnement
- La satisfaction des clients
- Les salariés, forces vives de l'entreprise

Evidemment, ce n'est qu'un début, l'objectif final étant de couvrir d'autres axes et de s'inscrire dans une démarche de progrès continus ; mais, pour être efficace et obtenir des résultats concrets, nous avons préféré nous concentrer d'abord sur ces grands thèmes.

Engagés dans une démarche de confiance auprès de nos salariés, nos clients et nos partenaires depuis des années, nous avons toujours placé leur intérêt au cœur de nos préoccupations. C'est pourquoi nous avons souhaité faire de nos engagements responsables une valeur partagée avec nos parties prenantes.





Les 3 engagements RSE de Chabé s'articulent autour de 9 objectifs de développement durable (ODD) parmi les 17 définis par l'ONU :

|   |   |
|---|---|
|    | Objectif 3 : Bonne santé et bien-être   |
|    | Objectif 5 : Égalité entre les sexes  |
|    | Objectif 7 : Énergie propre et d'un coût abordable                            |
|    | Objectif 8 : Travail décent et croissance économique                          |
|    | Objectif 9 : Industrie, innovation et infrastructure                          |
|    | Objectif 12 : Consommation et production responsables                         |
|   | Objectif 13 : Mesures relatives à la lutte contre les changements climatiques |
|  | Objectif 15 : Vie terrestre   |
|  | Objectif 16 : Paix, justice et institutions efficaces                         |





## La protection de l'environnement



### La réduction des émissions Carbone / La compensation Carbone

Réduire notre empreinte carbone est un enjeu de société. Comme les déplacements de nos clients sont une source d'émissions, donc un puissant levier de réduction des émissions de CO<sub>2</sub>, nous avons souhaité initier la transition vers une flotte plus verte.

2020 marque pour l'entreprise une nouvelle étape de son histoire, avec le démarrage du déploiement de l'électrification de notre parc automobile.

Soucieux d'être exemplaire, en commençant donc par nous-mêmes, nous souhaitons d'abord détenir une flotte de véhicules de service 100% électrique. Aussi, depuis 2020, tous les véhicules de service sont automatiquement et progressivement remplacés par des véhicules électriques. Ainsi, une flotte de Renault Zoé a été mise en service et le site de Nanterre a été équipé de premières bornes de recharge.

Par ailleurs, pour s'affirmer comme acteur responsable dans le secteur du transport, nous envisageons de proposer à nos clients une flotte majoritairement bas carbone d'ici fin 2022. En 2020, nous avons débuté l'électrification de notre parc avec la commande de 4 vans EQV 100% électrique, livrés début 2021.

Enfin, mieux conduire fait également partie des leviers qui permettent de consommer moins. Une conduite plus souple permet de réduire les coûts d'entretien et la consommation de carburant, mais également les risques d'accident ; la sécurité des collaborateurs relève aussi de notre responsabilité et de la politique RSE.

|                                    | Objectifs 2020   | Résultats  |
|------------------------------------|--|--|
| Réduction des émissions carbone de | <ul style="list-style-type: none"><li>. Flotte de service 100% électrique</li><li>. Elaboration d'un plan d'électrification de la flotte CHABE</li><li>. Formation des chauffeurs à l'éco-conduite</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>. 100% des renouvellements de la flotte de service sont électriques (41% de la flotte de service actuellement)</li><li>. Initiation de la démarche avec l'achat des 4 premiers EQV électriques = 6% de la flotte</li><li>. Les chauffeurs sont formés à l'éco-conduite</li></ul> |





Néanmoins, les efforts déployés pour réduire nos émissions Carbone ne sont pas suffisants puisque nous continuons à en émettre et donc à polluer.

Ainsi, pour contribuer à la neutralité carbone, nous avons décidé de contrebalancer nos propres émissions de CO2 par le financement de projets de réduction d'autres émissions ou de séquestration de carbone. A cet effet, nous avons identifié puis contacté la fondation GOODPLANET, qui va participer à notre enjeu de réduction de nos émissions de CO2 en nous permettant de soutenir des projets de terrain environnementaux et sociaux à partir de 2021.

Les émissions de CO2 de tout notre parc automobile ont été comptabilisées à partir de notre outil de gestion de suivi de flotte en temps réel, Masternaut. Les données ainsi recueillies pour le T4 2020 nous ont permis de définir le niveau de contribution à compenser.

|                      | Objectifs 2020  | Résultats   |
|----------------------|---|---|
| Compensation carbone | Définir une méthode précise de comptabilisation des émissions de CO2 de l'ensemble des trajets réalisés par Chabé pour les compenser. | -Calcul de la Quantité de CO2 émis par les véhicules avec les données issues de Masternaut -> T4 2020= 190 tonnes, soit 211 g/ Km.<br>-Compensation CO2 :<br>identification de la fondation Goodplanet pour nous aider à compenser nos émissions à partir de 2021 |

## La gestion des déchets maîtrisée

Même si Chabé produit peu de déchets en raison de l'externalisation des opérations de maintenance de véhicules et de certaines bonnes pratiques, comme la reprise des emballages par les fournisseurs pour certains types de déchets (bidons, etc...), nous devons définir une politique de gestion des déchets afin d'être en parfaite conformité réglementaire.

Ainsi, nous avons effectué un audit de la gestion de nos déchets à partir duquel nous avons défini le plan d'action suivant :

### - Mise en conformité de la gestion des déchets dangereux et non dangereux :

Les déchets dangereux, même produits en petites quantités, peuvent entraîner des risques pour les salariés et pour l'environnement, que ce soit au sein de l'entreprise ou lors de leur transport et leur traitement :

- L'ensemble des déchets dangereux font désormais l'objet d'un emballage et d'un étiquetage spécifiques, conformément aux règles internationales et européennes en vigueur.
- Un bordereau de suivi des déchets dangereux a été émis pour chacun des déchets dangereux





- Un registre des déchets retraçant par ordre chronologique les opérations relatives à la gestion des déchets a également été mis en place.

**- Mise en place du tri sélectif dans les locaux**

Nous avons équipé le garage de plusieurs bacs de collecte de papier/carton/plastique et tous les bureaux de poubelles dédiées au papier/carton/plastique. Tout le personnel a été informé et sensibilisé au tri sélectif des déchets.

Le personnel de ménage a également été formé aux nouvelles consignes de tri.

|                     | Objectifs 2020   | Résultats   |
|---------------------|--|---|
| Gestion des Déchets | Audit déchets et plan d'action pour être en conformité réglementaire | 100% du plan d'action ont été réalisés :<br>- Mise en place d'un registre de suivi des déchets<br>- Mise en conformité des déchets dangereux<br>- Mise en place du tri sélectif dans les locaux (bureaux et garage)<br>- sensibilisation de tout le personnel au tri sélectif des déchets (installation de containers et poubelles dédiés aux papier/carton/plastique, container pour piles usagées, etc.)<br><br>Seule la réduction des déchets dans les véhicules n'a pas pu être effectuée pour des raisons sanitaires liées à la covid 19 |







## La satisfaction des clients

---



## La santé et la sécurité des passagers

---

Nous accordons une importance particulière à la protection contre les risques qui peuvent menacer la sécurité et la santé de nos passagers.

Ainsi, dans le cadre de la pandémie de Covid 19, Chabé a renforcé ses standards d'hygiène et de sécurité en mettant en place en particulier :

- Le nettoyage du véhicule entre chaque course (assise, poignées de porte, accoudoirs) à l'aide de lingettes antiseptiques.
- L'aération du véhicule entre chaque course.
- Le retrait de toute dotation à l'arrière du véhicule (bouteille d'eau sur demande)
- Le remplacement de la presse papier par une solution digitale innovante.
- La mise à disposition de masques et de gels hydroalcooliques pour les passagers et les chauffeurs.
- L'installation de séparations en Plexiglas sur toute notre flotte
- La formation des chauffeurs à l'éco-conduite contribue à la réduction des accidents de la route

Il s'agit de nouveaux standards applicables à toutes les courses que nous réalisons, partout. Il est donc indispensable qu'ils deviennent des automatismes, au même titre que saluer le passager par son nom, ouvrir la portière, prendre en charge les bagages etc. Nous analysons les éventuels écarts constatés et essayons d'affiner et d'améliorer ces nouveaux standards en fonction des remontées terrain.

Nous envisageons le suivi de deux indicateurs clés pour cet objectif :

- Le nombre d'anomalies constatées (par Chabé et/ ou remontées des passagers ou des clients), ceci revenant aux écarts vs. standards Chabé
- Le nombre d'accidents

En 2020, la forte chute de l'activité rend ces deux indicateurs non pertinents. Ils seront analysés à compter du 2<sup>nd</sup> semestre 2021.

## Protéger les données

---

Les données sont omniprésentes et désormais au cœur de la chaîne de création de valeur des entreprises. Bien gérées et sécurisées, elles permettent de gagner en efficacité et en compétitivité, de personnaliser et de conforter la relation avec les clients, de conquérir de nouveaux marchés, d'améliorer les services.

Ainsi, Chabé souhaite renforcer sa mise en conformité aux règles de protection des données de ses clients.







Un groupe de travail a été créé à cet effet. Un diagnostic a été mené, celui-ci ayant, notamment, recensé les types de données en notre possession, sur les clients mais aussi sur d'autres parties prenantes, la façon dont et les endroits où elles étaient conservées.

Sur la base de ce diagnostic, un plan d'action a été établi et est en cours de mise en œuvre. Il est ambitieux et s'étale sur plusieurs exercices, avec des points d'étape intermédiaires importants en 2020 et en 2021.

Parmi les actions déjà réalisées, un nouveau mode de paiement sécurisé, en ligne avec les exigences RGPD, pour nos clients souhaitant régler leurs factures en carte bleue. Ainsi, d'une analyse sur la protection de nos données, nous avons développé un nouvel outil de paiement plus sûr et plus facile d'utilisation pour nos clients, susceptibles de leur faire préférer Chabé par rapport à un tiers. C'est l'exemple d'une initiative RSE qui aboutit au développement d'un avantage compétitif.

Sur le même plan, nous constatons que la sécurité de notre système d'informations, pas simplement des données qui y transitent ou y sont stockées, est un élément de plus en plus important pour nos clients. Travailler à ce thème dans le cadre de notre démarche RSE nous permet de renforcer notre compétitivité.

Il en va de même d'un projet qui fait partie des objectifs 2021 et qui vise à recenser certaines préférences de service de nos passagers, tout en ayant obtenu leur consentement explicite quant à la collecte de ces informations, et de les restituer aux services concernés pour fournir une prestation personnalisée.

Mise en place d'un groupe de travail RGPD

|                      | Objectifs 2020   | Résultats   |
|----------------------|--|---|
| Données personnelles | Créer un fichier client et s'assurer de la bonne application du RGPD       | Obtenir un plan d'action sur les sujets sensibles du RGPD               |
|                      | Recenser les types de données collectées et leur lieu/ méthode de stockage | Premières actions menées (ex. nouveau mode de paiement par carte bleue) |

## S'assurer de répondre aux attentes clients

La satisfaction de nos clients est un enjeu majeur pour la pérennité et le développement de Chabé. A contrario, l'insatisfaction client coûte cher, son impact économique peut être considérable (perte de clients, dégradation de notre image, etc...). Ainsi, pour améliorer la relation client, nous devons pouvoir mesurer la satisfaction et l'expérience client.

Mesurer la satisfaction et l'expérience client nous permettra :

- d'identifier les éventuels facteurs d'insatisfaction et mettre en place les actions correctives qui en permettront l'amélioration,
- de fidéliser nos clients et d'en conquérir de nouveaux,





- d'améliorer l'expérience client, donc de différencier nos services par rapport aux autres et d'obtenir davantage de levier sur nos prix (« *pricing power* »).

Nous avons donc décidé de mettre en place une enquête auprès de tous nos clients (et non pas des passagers) pour mesurer leur satisfaction. Cet outil nous permettra d'obtenir des mesures quantitatives et qualitatives de la satisfaction. Cette enquête sera complétée par des clients mystère qui testeront nos services et qui renseigneront à l'issue de la prestation un questionnaire LQA qui a été présenté à nos partenaires sociaux.

Tous les outils sont prêts mais la période de pandémie n'a pas été le meilleur moment pour soumettre une enquête de satisfaction à nos clients ou faire tester nos services par des clients mystères. Cependant, le lancement de ces enquêtes auprès de certains clients a débuté en T4 2020 et continuera à être déployé auprès des autres clients dès la reprise de notre activité.

|                     | Objectifs 2020  | Résultats   |
|---------------------|---|---|
| Satisfaction client | <p>-Mesurer la satisfaction de nos clients hôtels avec la mise en place d'indicateurs spécifiques : système de feux tricolores (rouge, orange, vert), permettant aux concierges (donneurs d'ordres) d'apprécier chaque course réalisée par un passager</p> <p>-Mesurer la satisfaction des clients Chabé Affaires grâce à l'envoi d'un questionnaire trimestriel</p> <p>-Réaliser un outil de mesure de la satisfaction de nos clients ponctuels : questionnaire de satisfaction personnalisé en fonction de la nature du service réalisé, qui sera envoyé après chaque course via notre outil Salesforce</p> | <p>-Le développement et le déploiement de cet indicateur n'a pas pu être finalisé en raison de la fermeture des hôtels due à la Covid 19. L'objectif est de le mettre en place en routine au 2<sup>nd</sup> semestre 2021</p> <p>-Le questionnaire a été établi et envoyé au 4<sup>ème</sup> trimestre 2020, avec peu de retours clients compte tenu de la pandémie</p> <p>-Les questionnaires / template sont finalisés et prêts à être déployés auprès des clients dès la reprise de l'activité</p> |





# Les salariés, forces vives de l'entreprise

---



## Des emplois pérennes

---

La promotion de l'emploi durable est le fil conducteur de la politique des Ressources Humaines de Chabé.

Elle se décline en trois axes : la préférence à l'emploi en CDI, la lutte contre toute forme de discrimination et l'équité de traitement des collaborateurs.

Chabé accompagne sa dynamique de croissance par la création d'emplois pérennes, dans le respect de la diversité culturelle et sociale et s'attache à fournir les mêmes conditions de travail à chacun de ses collaborateurs.

## Formations

---

La responsabilité sociale des entreprises recouvre des enjeux sociaux, environnementaux et éthiques. La montée en compétence des salariés et le développement de leur employabilité en font assurément partie, d'où le rôle de premier plan que tient la formation dans notre démarche RSE.

Les salariés sont régulièrement formés pour s'adapter à leur poste de travail ou pour acquérir de nouvelles compétences :

- 100% de salariés administratifs ont été formés à l'outil de gestion des temps et des activités internes LAMSTER
- 100% des chauffeurs ont été formés à l'Eco-conduite
- 52% des salariés ont été formés sur les 3 dernières années

Malheureusement, la pandémie n'a pas permis de maintenir à un rythme aussi soutenu qu'avant certaines formations, comme la conduite de sécurité et les cours d'anglais en présentiel.

Néanmoins, cet effort de formation a vocation à se poursuivre et à s'intensifier, si la situation sanitaire le permet, en 2021, par exemple au niveau de l'accueil et des gestes et attitudes associés et de l'anglais.





## Charte RH

---

Le développement et la pérennité de Chabé reposent essentiellement sur les qualités et l'implication des hommes et des femmes qui le composent. Ainsi, leur état d'esprit tout autant que leurs compétences sont à la source de nos succès et de notre évolution.

La qualité des relations humaines dans l'entreprise est fondamentale, elle est l'affaire de tous. Ainsi, le Groupe s'attache à maintenir des relations humaines harmonieuses en respectant une ligne de conduite fixée selon les axes suivants :

- Embaucher sans discriminer
- Maintenir l'employabilité et favoriser le développement professionnel
- Promouvoir et valoriser la diversité et l'équité
- Garantir la confidentialité et le respect des informations à caractère personnel
- Faire preuve de bienveillance à l'égard de nos salariés et s'assurer de leur bien-être
- S'assurer en permanence de la sécurité de nos salariés

La charte RH de Chabé a pour vocation d'affirmer, d'expliquer et de promouvoir six principes : intégrité, respect, équité, employabilité, confiance, et santé & sécurité.

|                                       | Objectifs 2020   | Résultats   |
|---------------------------------------|--|---|
| Salariés,<br>forces vives<br>de CHABE | <ul style="list-style-type: none"><li>. Pérenniser les emplois</li><li>. Formation pour les salariés</li><li>. Charte RH</li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>. Indicateur : 88% des salariés sont en CDI ,</li><li>. Indicateur : 52% des salariés ont suivi une formation sur les 3 dernières années</li><li>. Charte RH finalisée et communiquée à tous les salariés</li></ul> |





## Conclusion / Perspectives

---

Chabé a souhaité prendre un véritable virage en intégrant la Responsabilité Sociale et Environnementale (RSE) au cœur de sa stratégie d'entreprise. Que cela soit en interne comme en externe, nous sommes fiers de défendre des valeurs écologiques et sociales. Même si nous ne sommes qu'au début de la RSE, nos premières actions ainsi que l'implication de tous contribueront fortement à la réussite de cette transition.

S'engager dans une démarche de RSE nécessite, pour Chabé, une adaptation de ses pratiques managériales. C'est aussi pour le groupe une opportunité de structurer des actions nous permettant de maîtriser nos coûts, de mieux satisfaire nos clients, d'innover, de motiver le personnel dans une nouvelle dynamique de travail, et d'améliorer notre image auprès de nos parties prenantes.

Nous sommes convaincus que le temps et les efforts nécessaires à la mise en place d'une politique RSE sont gages de pérennité et de compétitivité pour Chabé.

Cette démarche se veut pérenne et marquée par un progrès continu. Nous avons évoqué dans ce rapport quelques objectifs pour 2021, en voici d'autres que nous sommes heureux de partager avec vous et pour lesquels votre contribution sera précieuse :

| 2020   | Objectifs 2021   |
|--|--|
| <u>Environnement</u> :<br>Mesure des émissions de GES des trajets véhicules<br>Audit déchets et mise en place d'un plan d'action | <ul style="list-style-type: none"><li>- Réalisation d'un bilan carbone sur l'ensemble des activités</li><li>- Réflexion sur les déchets dans les véhicules</li><li>- Mise en place d'une consigne pour les bouteilles d'eau</li><li>- Numérique responsable</li></ul>  |
| <u>Satisfaction client</u> :<br>Questionnaire de satisfaction sur l'ensemble des activités excepté Chabé Hotel                   | <ul style="list-style-type: none"><li>- Renforcer la connaissance des clients pour adapter nos services à leurs besoins</li><li>- Remontée de la satisfaction via COGIFOR (Hôtel)</li><li>- Fichier "préférences clients" via nouveau système conforme RGPD</li><li>- Obtenir plus de retours des questionnaires de satisfaction Chabé Affaires (en testant un mode d'envoi personnalisé)</li><li>- Déploiement du questionnaire de satisfaction de nos clients ponctuels, courant S1 pour des premières analyses de données à mi-année et éventuel plan d'action.</li></ul> |
| <u>Ressources humaines</u> :<br>Charte RH et charte éthique  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Mise en œuvre du Télétravail</li><li>- Code de conduite</li><li>- Structurer les évolutions de carrière</li></ul>  |





|  |  |
|--|--|
| <p><u>RGPD</u> :</p> <p>Groupe de travail RGPD et identification des chantiers</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>- Poursuite du plan d'action 2020</li><li>- Mise en œuvre d'une politique de confidentialité renforcée des données clients et passagers</li><li>- Mise en œuvre d'une documentation prouvant notre conformité et notre conformité RGPD</li></ul> |
| <p><u>RSE général</u> :</p>  | <ul style="list-style-type: none"><li>- Entrer dans une démarche de labellisation RSE</li><li>- Politique de sensibilisation du personnel au RSE</li><li>- Sensibiliser les salariés et leur proposer des actions</li></ul>  |





# CHABĒ

BESPOKE JOURNEYS  
SINCE 1921

