

# NOTRE POLITIQUE RSE

CONTRIBUER AU DÉVELOPPEMENT DURABLE DE NOS TERRITOIRES



INCLUSIVITÉ | SOBRIÉTÉ | CROISSANCE DURABLE

GRUPE  
**Delbos**  
*Notre passion fera toujours la différence*

**Réunir**  
LA VOIE DES PME

2023-2024



# Une ambition concrète

## Nos engagements pour l'avenir

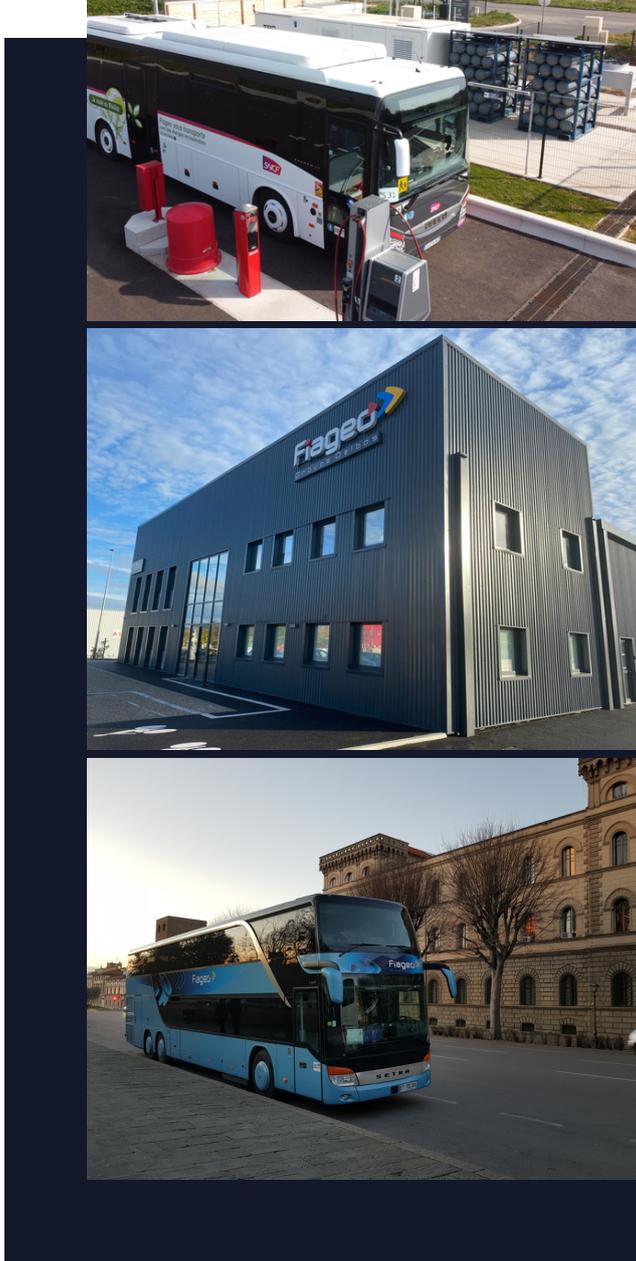
En tant qu'acteur de la mobilité, Fiageo Groupe Delbos est engagée en faveur d'une plus grande sobriété énergétique.

Pleinement consciente de sa responsabilité sociétale, l'entreprise participe à l'effort collectif en favorisant des solutions à faible impact et un management participatif.

L'année 2023 marque un tournant dans les choix stratégiques de l'entreprise en faisant de la transition écologique un levier de son développement.

Avec l'accompagnement de l'association Réunir, nous avons pour objectif d'obtenir un label RSE pour mettre en lumière les actions sociétales réalisées par l'entreprise.

Cette démarche permettra d'apporter des réponses concrètes aux enjeux de développement durable et garantir à nos collaborateurs, clients et partenaires économiques une politique d'investissement ambitieuse, en faveur d'une transition écologique pérenne.



## Le Directeur

***Notre passion fera toujours la différence***



**Fiageo**   
Groupe Delbos

**Aquitaine  
Cars** 

**FITOUR**  
VOYAGES

**FITOUR**  
TRAVEL

**Cars Delbos**

**AVIS**<sup>®</sup>  
Delbos Location

# Notre histoire

Créé en 1990, **Fiageo** est une entreprise de transport en bus et autocars basée en **Lot-et-Garonne (47)**, elle regroupe les deux sites de Marmande et Villeneuve-sur-Lot. Depuis 2014, Fiageo fait parti du Groupe familial Delbos, spécialiste du transport de voyageurs dont l'histoire débute en 1951 dans le Lot (46) à Figeac. Aujourd'hui la filiale compte plus de **150 salariés (450 sur le Groupe)**, son savoir-faire lui permet d'étendre ses activités en Dordogne et Gironde avec la filiale "Aquitaine Cars".

L'entreprise adhère au réseau "Réunir-la voie des PME", qui regroupe près de 160 PME du transport routier de voyageurs.

Fiageo Groupe Delbos s'engage à proposer une offre de transport plus innovante et durable, en zone urbaine comme rurale, afin de garantir un développement stable et cohérent avec les besoins en mobilité des territoires.

## Nos entreprises

Le Groupe Delbos est aujourd'hui un acteur multi-métiers qui fait évoluer son organisation pour répondre aux enjeux de son territoire et mieux répondre aux attentes de ses clients. Aujourd'hui son réseau d'entreprises est organisé autour de **3 activités : le transport collectif et particulier ainsi que le tourisme.**

Le transport de voyageurs est le coeur de nos métiers. L'activité se déploie à différentes échelles avec le transport scolaire, urbain et interurbains en **régions Occitanie et Nouvelle-Aquitaine.**

Les activités se développent sur le tourisme en Europe et à l'international avec **les agences de voyages Fitour.**

# Nos valeurs sociétales

La volonté de l'entreprise a toujours été de répondre aux besoins constants des donneurs d'ordre et des voyageurs en faveur d'une mobilité inclusive, connectée et durable. Avec le soutien de ses collaborateurs et partenaires économiques, elle souhaite valoriser ses bonnes pratiques et développer de nouvelles initiatives autour de la stratégie de **Responsabilité Sociétale et Environnementale**.

Précurseuse de la démarche de certification dans le métier du transport de voyageurs, l'association Réunir a élaboré un référentiel RSE dédié au secteur d'activité.

En corrélation avec les 17 objectifs de développement durable et des enjeux métiers, **la labellisation RSE permet aux entreprises engagées de valoriser les actions menées par les équipes.**

La démarche qualité fait partie de nos fondements, chaque année l'entreprise était certifiée "Qualité Afnor" avant l'intégration des enjeux RSE.

Pour garantir la satisfaction des usagers, nos engagements s'inscrivent dans une démarche d'écoute et d'amélioration de nos process. Répondre aux usagers en facilitant l'accès à nos services et en instaurant une relation de confiance avec nos clients.

**Fiageo s'attache à prendre en compte les attentes des usagers pour améliorer le service rendu, notamment à travers des points essentiels comme :**

- L'accès à la mobilité sur un territoire peu dense ;
- L'accessibilité aux personnes vulnérables ;
- L'accueil des usagers ;
- Le confort des voyageurs.

Fiageo place ses équipes au coeur de sa stratégie de développement.

Elle encourage la prise de décision au sein des différents pôles d'activités qui structurent l'entreprise.

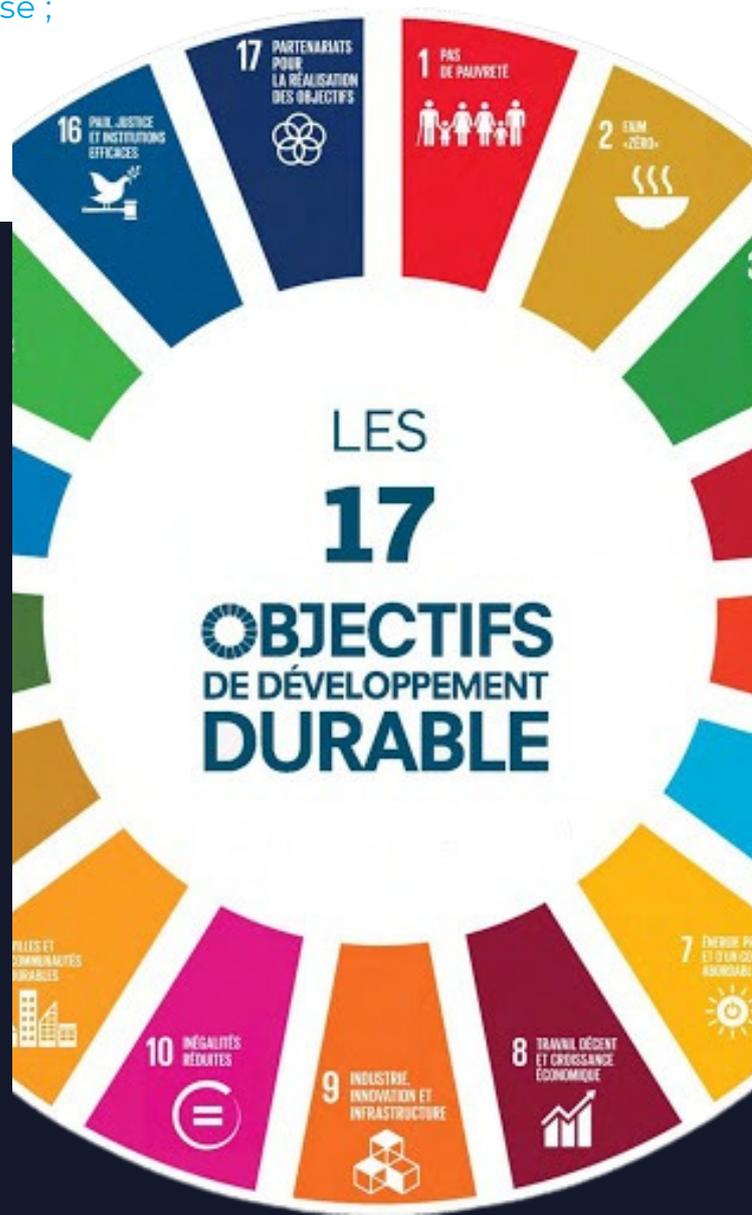
Les collaborateurs ont des responsabilités spécifiques en fonction de leurs compétences et de leur potentiel d'évolution.

**L'écoute est au centre d'une gouvernance qui se veut accessible. En ce sens, les collaborateurs adhèrent à des valeurs communes retranscrites dans notre Charte.**

En matière d'écologie, l'entreprise attache de l'importance aux innovations technologiques qui permettront de **réduire les émissions de GES\***.

Agir pour préserver notre environnement c'est d'abord une économie de la sobriété, en responsabilisant chacun aux écogestes du quotidien.

\*GES : Gaz à Effet de Serre



# NOS LIGNES

## DIRECTRICES

### 1 DIMINUER NOS IMPACTS ENVIRONNEMENTAUX

Agir pour préserver les ressources naturelles et faire face aux changements climatiques qui impactent nos activités. Développer une économie de la sobriété en mesurant nos consommations et par une politique d'achats responsables.



# 1

### 2 MIEUX RÉPONDRE AUX BESOINS DES USAGERS

Nous sommes convaincus que l'avenir est aux solutions de transport intermodale, c'est pourquoi nous avons à coeur de proposer à nos clients un service de qualité pour diminuer l'usage de la voiture en développant un transport fiable, confortable et sécurisé.

# 2

### 3 DÉVELOPPER NOTRE MARQUE EMPLOYEUR

L'attractivité de nos métiers est un enjeu majeur, pour fidéliser nos salariés et recruter de nouveaux talents, nous devons mettre en oeuvre une politique sociale volontariste. Le bien-être de nos collaborateurs doit-être au centre des prises de décisions.



# 3

### 4 PRÉSERVER LA SANTÉ DE NOS COLLABORATEURS

La politique de prévention santé est une attente forte des collaborateurs, elle doit faire partie de l'amélioration de la qualité de vie et des conditions de travail. Nous devons agir par des actions de prévention, de formation mais aussi par l'analyse de notre organisation pour détecter une possible dégradation des situations de travail.



# 4

### 5 PÉRENNISER NOS LIENS AVEC LES TERRITOIRES

La mobilité est un défi pour la cohésion et l'égalité des territoires. En développant le réseau de transport en commun en partenariat avec les collectivités, nous participons aux réflexions communes sur les projets d'aménagement pour faciliter l'accès aux services et à l'emploi, dynamiser les territoires en créant du lien social et une activité économique.



# 5



# 1 axe stratégique et transversal

## GOVERNANCE

### 4 axes opérationnels



## Notre stratégie

Nous mesurons nos impacts sur des postes clés et notre stratégie est structurée autour des **4 axes opérationnels de la démarche RSE Réunir** avec des objectifs déterminés sur la base d'un référentiel métier.

En bénéficiant d'un accompagnement dans cette démarche globale, notre marge de progression sera plus importante. Nous évaluons notre impact environnemental et social afin de mettre en place un plan d'action.

**L'entreprise a pour ambition d'être labellisée pour une période de 3 ans.**

**Pour ce faire elle doit atteindre un certain niveau de performance environnementale évalué sur des critères objectifs et rigoureux.**

Depuis le 1<sup>er</sup> janvier 2023, les engagements de qualité de service sont intégrés dans le label RSE Réunir.



Nous mettons en place des outils et méthodes nous permettant d'évaluer régulièrement nos process, les engagements sont déclinés pour chacun de nos sites.

**Un audit de nos process est réalisé par un organisme indépendant** en partenariat avec Réunir. Ce processus permet d'identifier les actions à mener et les axes de progrès par rapport aux attendus des engagements RSE.

Nous mettons tout en œuvre pour être transparent sur les résultats.

# NOS ENGAGEMENTS

## Réduire nos émissions de CO<sub>2</sub>

Face aux enjeux environnementaux, l'entreprise a conscience qu'il faut aller vers une économie de la sobriété. Réduire la consommation de carburant, investir dans des véhicules moins polluants et prolonger leur durée de vie, sont autant d'actions qui participent à l'effort collectif.

**L'entreprise obtient en 2023 la Charte du dispositif Objectif CO<sub>2</sub> du programme EVE** (Engagements Volontaires pour l'Environnement - Transport et Logistique).

*L'entreprise s'engage dans un plan d'actions sur 3 ans afin de mesurer et réduire les émissions de gaz à effet de serre et la consommation de carburant.*

**Nous constatons une baisse de 9.1% d'émissions gCO<sub>2</sub>/km pour la période 2021-2022.**

Pour atteindre nos objectifs, nous sommes convaincus que la formation est un véritable levier de croissance pour l'entreprise et un élément de motivation pour nos collaborateurs.

**Le renforcement de notre politique d'écoconduite permettra de répondre à notre ambition : former chaque année un panel de conducteurs.**

40 salariés ont été formés sur les 3 dernières années.



## Vers les énergies de demain...

**Fiageo adapte sa politique d'investissement pour répondre aux enjeux de décarbonation des véhicules poids lourds.**

**En 2020: achat du premier véhicule à motorisation BioGNV.**

**Aujourd'hui la flotte est de 8 véhicules.** Le BioGNV est directement issu de la bio-méthanisation, il présente de nombreux avantages et permet de réduire :

- De 80% les émissions de CO<sub>2</sub>, 95% de particules fines et 50% de NOx.
- La pollution sonore : les moteurs sont deux fois moins bruyants que le Diesel.
- La pollution olfactive : l'échappement est totalement inodore et ne rejette aucune fumée.

**L'investissement porte aussi sur l'électrique avec 3 Véhicules Légers et un projet de borne de recharge.**

**Pour nos véhicules thermiques, nous renouvelons notre parc en norme Euro 6.**

## Mieux gérer nos déchets

Dans nos locaux, la gestion des déchets générés par l'activité est une problématique quotidienne.

**Le tri sélectif** est effectué dans les bureaux et en atelier avec une attention particulière pour les déchets dangereux : dispositifs de rétention, collecte par des prestataires agréés, achats en gros volumes... des actions qui nécessiteront la mise en place d'une **politique d'achats responsables.**



# Etre reconnu

## “Ambassadeur de l’emploi ”

La fidélisation des salariés et le recrutement sont des enjeux majeurs dans un secteur en tension qui manque d’attractivité. **Le défi est d’attirer un nouveau public en intégrant les enjeux RSE dans la stratégie managériale de l’entreprise.**



\*AFT : Association pour le développement de la Formation professionnelle dans les Transports

Avec l’accompagnement de l’AFT\* **Fiageo se réengage dans le label “Ambassadeur de l’emploi” pour 3 ans** afin de déployer une réflexion sur les bonnes pratiques à mettre en place en matière de recrutement, de valorisation et d’accompagnement des salariés.

Cette démarche va de paire avec l’enjeu de marque employeur.

## S’investir pour la qualité de vie au travail

Se démarquer en tant que recruteur et entreprise face à l’évolution du marché du travail passe nécessairement **par l’épanouissement des salariés dans leur poste.** Avoir des salariés investis et engagés est au coeur des valeurs de Fiageo. En impliquant les collaborateurs dans les projets et l’évolution de la politique sociale, nous aspirons à **proposer des conditions de travail favorisant la cohésion, la réussite et le progrès.** Concrètement, **un comité de concertation** permet d’être à l’écoute des préoccupations des équipes et de travailler sur des projets communs.

## Garantir la sécurité et préserver la santé de nos équipes

**La politique de Qualité de Vie au Travail (QVT)** intègre la prévention des risques pour la santé physique et mentale des salariés : identifier les dangers, diminuer le nombre d’accidents, améliorer l’organisation du temps de travail etc.

**Le dialogue social** doit-être au centre de notre organisation afin de favoriser un management participatif.



Nous organisons chaque année des **ateliers de sensibilisation** aux risques majeurs identifiés et nous proposons des formations thématiques pour nos collaborateurs.

**Des visites sur le terrain sont effectuées** par notre collaborateur “Chargé de Qualité” et permettent de **maintenir le lien** avec les équipes pour faire remonter les informations.

# Participer au développement durable des territoires

La mobilité joue un rôle clé dans les politiques territoriales, de plus en plus d'élus s'emparent de l'enjeu écologique car il englobe une multitude de sujets socio-économique cruciaux pour nos communes et leurs habitants : **favoriser les liens sociaux, revitaliser les centre-ville, faciliter l'accès aux établissements scolaires et aux commerces, développer l'accès à l'emploi...**

C'est pourquoi, nous mettons notre énergie au service de nos clients qui sont principalement des collectivités, **en travaillant conjointement sur l'analyse des besoins en déplacements, en évaluant l'impact des mesures envisagées.**

Membre de la Communauté **"Les entreprises s'engagent"**, Fiageo Groupe Delbos participe à des synergies entre entreprises notamment sur la thématique du recrutement.



**La satisfaction de nos clients et usagers étant essentielle**, nous assurons un suivi "qualité" des services proposés pour répondre au plus près aux attentes des donneurs d'ordres et usagers. En évaluant la réussite des solutions proposées, nous pourrons redéfinir nos offres dans une logique d'amélioration continue.

## APERÇU DE NOS PARTENARIATS ...

