

# Rapport sur le développement durable 2019



alsa





# Sommaire

---

Alsa

**4**

---

L'excellence

**18**

---

La sécurité

**36**

---

Les clients

**44**

---

Les personnes

**56**

---

La communauté et  
l'environnement

**68**

---

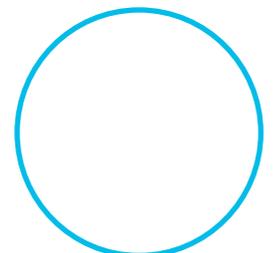
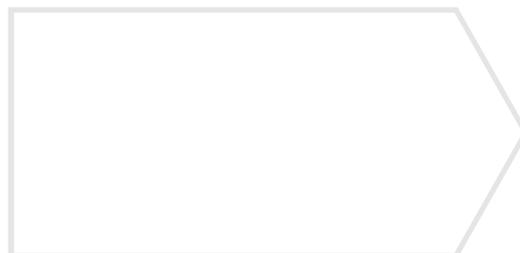
Annexes GRI

**84**

---

Indicateurs GRI

**86**





2019 a été une année de grandes réalisations pour ALSA, grâce à la collaboration et à l'implication des personnes qui font partie de ce grand projet. Je suis fier de voir les progrès faits par notre entreprise en termes de développement durable. L'amélioration de nos performances dans les différents domaines de la responsabilité d'entreprise en est un bon exemple. Nous le développerons au long de ce rapport.

Ce ne sont pas que les bons résultats financiers qui assurent le développement durable d'une société. Nous devons aussi nous impliquer dans le développement des communautés où nous sommes présents ainsi que dans la sauvegarde de l'environnement.

Ainsi, notre stratégie d'entreprise est alignée sur les objectifs de développement durable et l'agenda 2030. Notre contribution s'appuie sur quatre grands axes : la croissance rentable, l'excellence, le talent et l'innovation, et la technologie.

Je voudrais mettre en valeur aujourd'hui notre principale contribution à trois de ces objectifs : l'objectif « Bonne santé et bien-être », par la réduction du nombre et de la gravité des accidents et la réduction des émissions de polluants ; l'objectif « Travail décent et croissance économique », par l'augmentation de l'intégration des femmes et du nombre de jeunes talents et de personnes handicapées dans l'entreprise ; et enfin l'objectif « Villes et communautés durables », si étroitement lié à notre activité, par des initiatives telles que la mise en œuvre du plan d'accessibilité 2019-2022 ou l'investissement dans la flotte pour l'équiper de technologies propres.

Nous avons toujours poursuivi l'amélioration continue, afin d'offrir une meilleure expérience à nos clients. Selon cet objectif, nous avons obtenu cette année la certification du système de conformité pénale et renouvelé le label d'excellence européen EFQM +500, avec une amélioration significative de la notation. Nous sommes aujourd'hui le seul opérateur espagnol de transport de voyageurs à posséder ce label.

2019 a aussi vu naître notre nouvelle marque, qui nous positionne comme un opérateur proposant des solutions de mobilité durable, multimodale et connectée, arborant une nouvelle image plus adaptée aux nouveaux modes de transport collaboratifs, durables et intégrés.

Je ne saurais finir sans évoquer la situation de crise que nous traversons actuellement à cause de la Covid-19, qui a si brutalement modifié notre vie, sur le plan personnel et professionnel. Dès le début, ALSA s'est fixé la priorité de protéger ses salariés et ses clients. Nous avons donc mis en place des protocoles stricts — certifiés ensuite par AENOR — afin de garantir une mobilité sûre et faire du bus un moyen de transport sécurisé.

Au cours de ces derniers mois, nous avons été fortement impliqués dans la lutte contre la pandémie et avons mis en œuvre de nombreuses actions d'aide et de collaboration dans ce contexte de crise : des campagnes de volontariat d'entreprise pour le don de nourriture à des ONG ; l'affectation de bus à l'unité militaire d'urgences (UME) et à l'armée de terre pour collaborer au transfert de malades et soutenir l'opération BALMIS ; le transport gratuit du personnel médical ; le rapatriement d'Espagnols et de Marocains dans leur pays d'origine ; et la collaboration avec la Croix-Rouge pour la désinfection de leurs véhicules.

Toutefois, cette situation nous a dévoilé des aspects positifs, comme l'engagement dont nous avons fait preuve et qui fait partie de l'ADN de notre organisation. Elle a fait ressortir ce que chacun a de meilleur et a permis de montrer que la responsabilité sociale est désormais prépondérante dans nos actions et dans notre stratégie.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Jorge Cosmen', written in a cursive style.

Jorge Cosmen  
**Président**



Nous présentons notre rapport sur le développement durable pour la troisième année de suite. Il décrit les réalisations d'ALSA en 2019. La publication de ce rapport annuel est devenue un excellent outil pour faire état de la transparence et du dialogue avec nos parties prenantes.

2019 a été une année de consolidation, de croissance et de mise en œuvre d'actions, toujours appuyées sur nos quatre piliers stratégiques : une croissance rentable, l'excellence, le talent, et l'innovation et la technologie.

Du point de vue de la croissance, la mise en service des transports urbains à Rabat et Casablanca a fait de nous la première entreprise de ce secteur au Maroc. Et, en cohérence avec notre volonté d'expansion internationale, nous avons commencé l'exploitation de nos services en France et à Porto Rico. Sur le marché national, nous avons remporté le transport urbain à Ferrol ainsi que les services régionaux en Estrémadure.

Au chapitre de l'excellence opérationnelle, le renouvellement du service de transport urbain à Bilbao et la mise en place de projets innovants nous positionnent comme leaders en matière de sécurité. Par exemple, le programme de surveillance des conducteurs. En termes de développement durable, la réduction progressive des émissions dégagées par notre activité et l'incorporation de véhicules à propulsion alternative, comme les premiers bus GNL longue distance au monde. Tout cela s'est accompagné d'une croissance de plus de 12 % du nombre de voyageurs et d'un indicateur de satisfaction client qui est, pour la première fois, supérieur à huit.

Et enfin, pour le développement du talent, sur lequel est fondé le développement futur d'ALSA, nous avons mené des actions aussi emblématiques que la certification de nos conducteurs par l'IRU (l'Union internationale des transports routiers) ; ainsi que pour l'innovation et la technologie, qui s'avèrent essentielles pour leur contribution aux trois autres piliers et nous ont permis de conclure des accords pour la mise en œuvre de projets pionniers dès 2020, comme le premier bus 100 % électrique et sans conducteur fonctionnant en Espagne.

Au moment de la rédaction de ce rapport, nous sommes encore plongés dans la crise de la Covid-19, et il est encore trop tôt pour évaluer les conséquences qu'elle aura sur le secteur. Mais avant de finir, je tiens à remercier tous les professionnels qui font partie d'ALSA pour leur énorme effort et leur implication afin de surmonter cette situation difficile et essayer de revenir à la normale dans notre activité le plus rapidement possible.

Dans la mesure où nous continuerons à travailler à l'établissement d'un climat de confiance vis-à-vis de nos parties prenantes, à l'appui de nos valeurs fondées sur l'excellence, la sécurité, les personnes et la communauté et l'environnement, nous ressortirons plus forts de cette crise.

A handwritten signature in black ink, consisting of several fluid, overlapping strokes that form a stylized representation of the name 'Francisco Iglesias'.

Francisco Iglesias  
**Directeur général**

# Nos principaux chiffres

(millions d'euros)

	2017	2018	2019	
Valeur économique directe créée <sup>1</sup>	108,9	119,6	125,4	▲
Revenu <sup>1</sup>	757,4	842,3	940,6	▲
Coûts opérationnels <sup>1</sup>	524,1	573,9	629,0	▲
Salaires employés <sup>1</sup>	305,1	337,8	379,0	▲
Coûts de sécurité sociale <sup>1</sup>	69,8	71,2	87,0	▲
Règlement des fournisseurs <sup>1</sup>	385,2	406,9	460,4	▲
Taxes et redevances	97,7	103,8	105,2	▲
Allègements fiscaux et crédits d'impôt	0,7	0,5	0,38	▼
Subventions pour l'investissement et la recherche	4,8	2,9	6,4	▲
Investissement dans les infrastructures et la flotte <sup>1</sup>	54,5	38,1	66,1	▲
Nombre de bus de la flotte <sup>1</sup> (Unités)	+3 000	3 465	3 981	▲

	2017	2018	2019		
L'excellence	Nombre de plaintes à travers la ligne d'alde	0	0	0	=
	Label EFQM	500+	500+	500+	▲
	Nombre total de fournisseurs <sup>1</sup>	9 622	9 393	11 716	▲
	Volume de règlement des fournisseurs nationaux <sup>1</sup> (%)	95,4	99,4	98,5	▼
La sécurité	FWI <sup>2</sup> (Fatality Weight Injuries, Blessés lors d'accidents responsables)	1,40	3,4	1,5	▼
	Taux d'accidents responsables	-	0,77	0,8	▲
	Taux d'accidents total	-	1,52	1,51	▼
Les clients	Nombre voyageurs transportés <sup>1</sup> (millions de viajeros)	313,8	326,22	368,08	▲
	Nombre km parcourus <sup>1</sup> (millions km)	356,7	369,52	399,85	▲
	ISC - Indice de satisfaction	7,35	7,62	8,03	▲
	NPS - Taux de recommandation	18,8	26,50	45,80	▲
Les personnes	Nombre de salariés	6 866	7 818	8 293	▲
	Pourcentage de femmes dans les effectifs (%)	14,11	13,96	14,98	▲
	Taux de gravité des accidents	0,47	0,55	0,53	▼
	Taux de fréquence des accidents (%)	14,88	16,41	16,46	▲
La communauté et l'environnement	Nombre d'accords avec des ONG et des fondations	16	16	18	▲
	Nombre d'accords avec les universités	12	16	16	=
	Émissions directes Portées 1 et 2 (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
	Consommation carburant flotte (kWh/100 km)	349,77	347,55	340,11	▼
	Consommation totale d'énergie (kWh/100 km)	357,25	354,94	346,19	▼

<sup>1</sup>Total activité ALSA

# Le premier opérateur de mobilité

Avec plus de cent ans d'expérience et une vocation d'innovation permanente, ALSA fait partie du groupe National Express, un opérateur international de transport public par autobus, autocar et chemin de fer présent au Royaume-Uni, en Europe continentale, en Amérique du Nord, en Afrique du Nord et au Moyen-Orient.

La **conception du transport à partir d'une vision intégrale** et la **satisfaction permanente** du client sont les prémisses sur lesquelles ALSA exerce son activité.

En tant qu'opérateur intégral, ALSA est capable de répondre aux différents **besoins de mobilité** des

citoyens grâce à un large éventail de services de transport régional, national, international, urbain, à la demande (location d'autocars) et touristique.

Par ailleurs, ALSA est spécialisée dans la **gestion** des gares routières, des aires de service et des espaces d'entretien des véhicules.

En vertu du principe de **sécurité**, le **client** est au centre des efforts commerciaux d'ALSA, qui exerce son activité selon des critères de **professionnalisme, de qualité et d'innovation** fondés sur un engagement envers la société et sur le respect de l'environnement.

Parallèlement à son développement en Espagne, Alsa a mené à bien un intense processus d'**internationalisation** grâce auquel elle est présente dans la plupart des pays de l'Union européenne, au Royaume du Maroc et, plus récemment, à Porto Rico. ALSA apporte, dans chaque cas, les meilleures solutions pour la mobilité des citoyens.

*Alsa est le premier opérateur du secteur du transport routier de voyageurs espagnol.*



# Notre mission, notre vision et nos valeurs

## NOTRE MISSION

Créer de la valeur à long terme pour nos actionnaires et pour la société grâce à des services de mobilité sûrs, performants et de qualité dans tous les domaines.

## NOTRE VISION

Fidéliser nos clients grâce à l'excellence de nos services de transport public, en termes de sécurité, de fréquence et de confort.

## NOS VALEURS

### L'excellence



Nous **recherchons toujours l'excellence** dans tout ce que nous faisons.

### La Sécurité



Nous ne **faisons que ce qui est sûr** et ne tolérons pas de comportement susceptible de compromettre la sécurité.

### Les clients



Ils sont au **cœur de tout ce que nous faisons** et nous travaillons sans relâche pour répondre à leurs attentes.

### Les personnes



Nous développons les talents, **récompensons l'excellence du travail** et **traitons tous nos employés avec respect**.

### La communauté et l'environnement



Nous sommes **actifs au sein des communautés** que nous desservons afin de contribuer à la création d'avantages économiques, sociaux et environnementaux.





# L'histoire et les réalisations d'Alsa

1923

Création de la société **Automóviles Luarda S.A. (Alsa).**

1964

Le premier service international d'ALSA: **Oviedo-Paris-Bruxelles.**

Mise en place d'un service régulier **Asturies-Madrid.**

1980

Intégration en Suisse.

1984

Implantation d'ALSA en **République populaire de Chine.**

1987

Création de **centres de formation à Oviedo.**

2000

Début de la gestion des **transports urbains à Marrakech.**

1999

Acquisition de **Grupo Enatcar.**  
Début de la **vente sur Internet.**

1996

La première entreprise espagnole de transport de voyageurs à obtenir le **certificat de qualité ISO 9001.**

1991

Implantation en **France.**

1988

Inauguration de la **classe Supra**, le premier service de haute qualité dans le domaine du transport de voyageurs par route en Espagne.

Inauguration de la ligne **Madrid-Moscú.**

2001

ALSA lance les premiers essais pour l'utilisation du **biodiesel dans sa flotte.**

2003

Naissance du programme de fidélité **AlsaPLUS+.**  
Création d'Alsa Rail.

2005

ALSA rejoint le **groupe National Express**, le principal opérateur britannique de trains et de bus.

Achat de l'entreprise publique **Deutsche Touring en Allemagne.**

2006

**Centre d'études sur le transport et la logistique** à El Espinar (Ségovie).

2007

Achat du groupe **Continental-Auto.**

Lancement de la **classe Supra avec le WiFi à bord.**  
Plan de transports au sein du **Parc national des Pics d'Europe.**

2013

**Alsa et RENFE** signent un accord visant à promouvoir l'intermodalité et l'utilisation combinée du bus et du train.  
**Plan « Muévete ».**  
**Certificat EFR.**

2012

Lancement de **BUS+FLY** et création du **service Premium.**

2010

Le premier service de transport urbain **100 % hybride.**  
Inauguration du service urbain d'Agadir, au Maroc  
Obtention de la licence pour le transport ferroviaire de voyageurs.

2009

Installation du **premier distributeur automatique.**

2008

Adhésion au programme d'engagements volontaires de **réduction des émissions de gaz à effet de serre.**

2016

ALSA reçoit la **plaque du mérite du transport terrestre** pour sa contribution au développement et à l'amélioration du secteur.

2017

Création d'une nouvelle division en Suisse.  
**Bus Rapid Transit Marrakech.**  
Premier opérateur privé de trains de voyageurs.  
Obtention du label **EFQM 500+.**

2018

Adjudication des **transports urbains de Rabat.**  
Ouverture du Centre de formation ferroviaire d'ALSA.

2019

2019. Inauguration des transports urbains à **Rabat et Casablanca.**  
Adjudication du service transfrontalier en **France.**  
Début des opérations à **Porto Rico.**  
**Services urbains à Bilbao et El Ferrol.**



# Gérer la mobilité

## Le transport national et international

ALSA est la première entreprise de services réguliers de bus en Espagne. Le réseau qu'elle gère relie pratiquement toutes les communautés autonomes entre elles.

Grâce à des autorisations d'exploitation internationales, elle couvre un vaste réseau de connexions intra-européennes qui relie la péninsule ibérique à la plus grande partie de l'Union européenne et de l'Afrique du Nord.



LE RÉSEAU NATIONAL



Plus de  
**350** MILLIONS  
de voyageurs



Près de  
**8** MILLE  
professionnels



Près de  
**4** MILLE  
bus

*Alsa dessert  
plus de 3 500  
destinations  
dans l'ensemble  
du pays.*



LE RÉSEAU INTERNATIONAL

## Le transport régional



La stratégie d'Alsa est axée sur la fourniture d'un transport de qualité à tous les citoyens, quel que soit leur lieu de résidence.

En 2019, elle a commencé à exploiter des services régionaux en Estrémadure, de sorte que l'entreprise est présente dans 14 communautés autonomes : Asturies, Baléares, Cantabrie, Estrémadure, Pays Basque, Castille et Léon, La Rioja, Madrid, Catalogne, Navarre, Valence, Murcie, Andalousie et Galice.

Nous sommes sur  
**14** communautés autonomes



*Alsa collabore activement avec les différents organismes de réglementation pour le développement de consortiums régionaux de transport.*



Par ailleurs, sur le plan international, 2019 est une année de référence quant à la politique d'internationalisation, grâce à l'attribution du premier service de transport par bus en France et à la mise en service de deux lignes transfrontalières avec la Suisse dans la région du Pays de Gex (département de l'Ain, dans la région Auvergne-Rhône-Alpes) en décembre.

En Amérique latine, à Porto Rico, Alsa a commencé à exploiter la ligne Caguas - San Juan en juillet, ce qui renforce son engagement à l'expansion internationale.



## Le prix Vocento de l'expansion internationale

En 2019, ALSA a remporté le prix Vocento de l'expansion internationale pour sa forte présence sur d'autres marchés que l'Espagne. Francisco Iglesias Campos, directeur général de l'organisation, a souligné que cette internationalisation « est dans l'ADN de l'entreprise depuis les années 60, lorsqu'elle a commencé à se développer en Europe ».



Plus de  
**30** réseaux  
gérés

## Les transports urbains et métropolitains



De nos jours, il est essentiel pour les villes de disposer de transports publics de qualité, accessibles et performants, qui soulagent la circulation en milieu urbain et les rendent plus vivables et plus saines. Alsa en a fait son principal objectif. Actuellement, la société gère plus de 30 réseaux dans différentes villes et zones métropolitaines en Espagne, au Maroc — à Marrakech, Khouribga, Agadir, Tanger et, plus récemment, à Rabat et Casablanca — et en Suisse, avec 2 lignes des Transports publics de Genève (TPG).

En 2019, Alsa s'est vu attribuer les services urbains de Bilbao et de Ferrol.

*La conception et l'exploitation des systèmes de transport urbain donnent la priorité à l'accessibilité universelle, au respect de l'environnement et de la santé des personnes, à la sécurité et à l'innovation au service de la satisfaction des usagers.*

À la suite de l'attribution des services urbains de Rabat et de Casablanca, ALSA est devenue la première entreprise de transport public au Maroc.



## Le transport à la demande et le transport touristique



Alsa est l'entreprise dont l'implantation à l'échelle nationale est la plus vaste pour la prestation de services à la demande et l'organisation de dispositifs de transport pour les grands événements. En 2019, Alsa a étendu ses services à l'île de Grande Canarie grâce à l'acquisition de Guaguas Gumidafe.

La société gère ou prend part à la gestion du service de bus touristiques dans les villes de Madrid, Barcelone, Santa Cruz de Tenerife, Bilbao, Gijón, Saint-Sébastien, Murcie et Marrakech, ainsi qu'à celle du train touristique d'Almería.

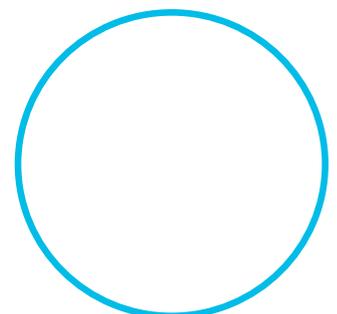
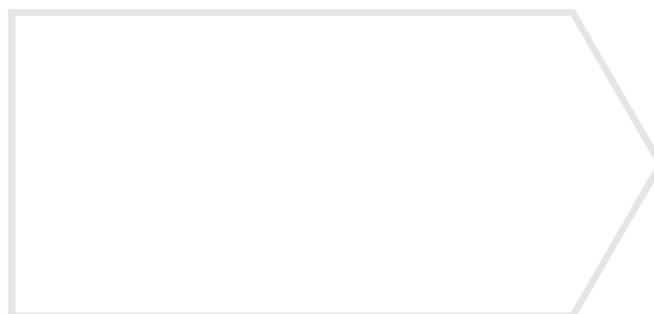
## Le transport ferroviaire

2019 a été l'année de la **consolidation de l'activité de transport ferroviaire pour Alsa**. La société a exploité le Tren de Felipe II (train de Philippe II), qui relie Madrid à L'Escorial. Elle a aussi géré l'exploitation du Tren dels Llacs (train des lacs), qui relie Lleida à La Pobla de Segur, grâce aux contrats passés avec Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (FGC). En parallèle, elle a exploité plusieurs trains thématiques ou charters, comme le Tren de los Reyes Magos (train des Rois Mages) ou les trains promus par des institutions culturelles.

La société fournit également des services auxiliaires aux compagnies ferroviaires, notamment l'entretien des bâtiments sur les lignes à grande vitesse et l'exploitation des changeurs d'écartement, qui sont gérés par ADIF.



Par ailleurs, en 2019, **le premier stage pour les conducteurs de trains** — une formation spécialisée agréée par la Agencia Estatal de Seguridad Ferroviaria (l'agence nationale pour la sécurité ferroviaire, AESF) — a pris fin avec des résultats remarquables. Et le deuxième stage pour les conducteurs de train a commencé, aussi bien accueilli que le premier. Les entreprises ferroviaires s'intéressent de plus en plus à la qualité de la formation spécialisée dispensée par ALSA.





## Une nouvelle marque

Fin 2019, ALSA a présenté sa nouvelle marque, qui est le résultat de l'importante évolution du positionnement de la société, qui est passé d'une vision traditionnelle du transport, principalement liée aux bus de longue distance, à une **vision actuelle de la mobilité**, celle d'un opérateur proposant des **solutions de mobilité durable, multimodale et connectée**.

### LOGO

Son graphisme a été renouvelé, car la première version du logo de la société datait de 1946. Si elle a subi plusieurs mises à jour au fil des ans, la dernière datait de 2011.

**ALSA**

*Ancien logo*

**alsa**

*Nouveau logo*

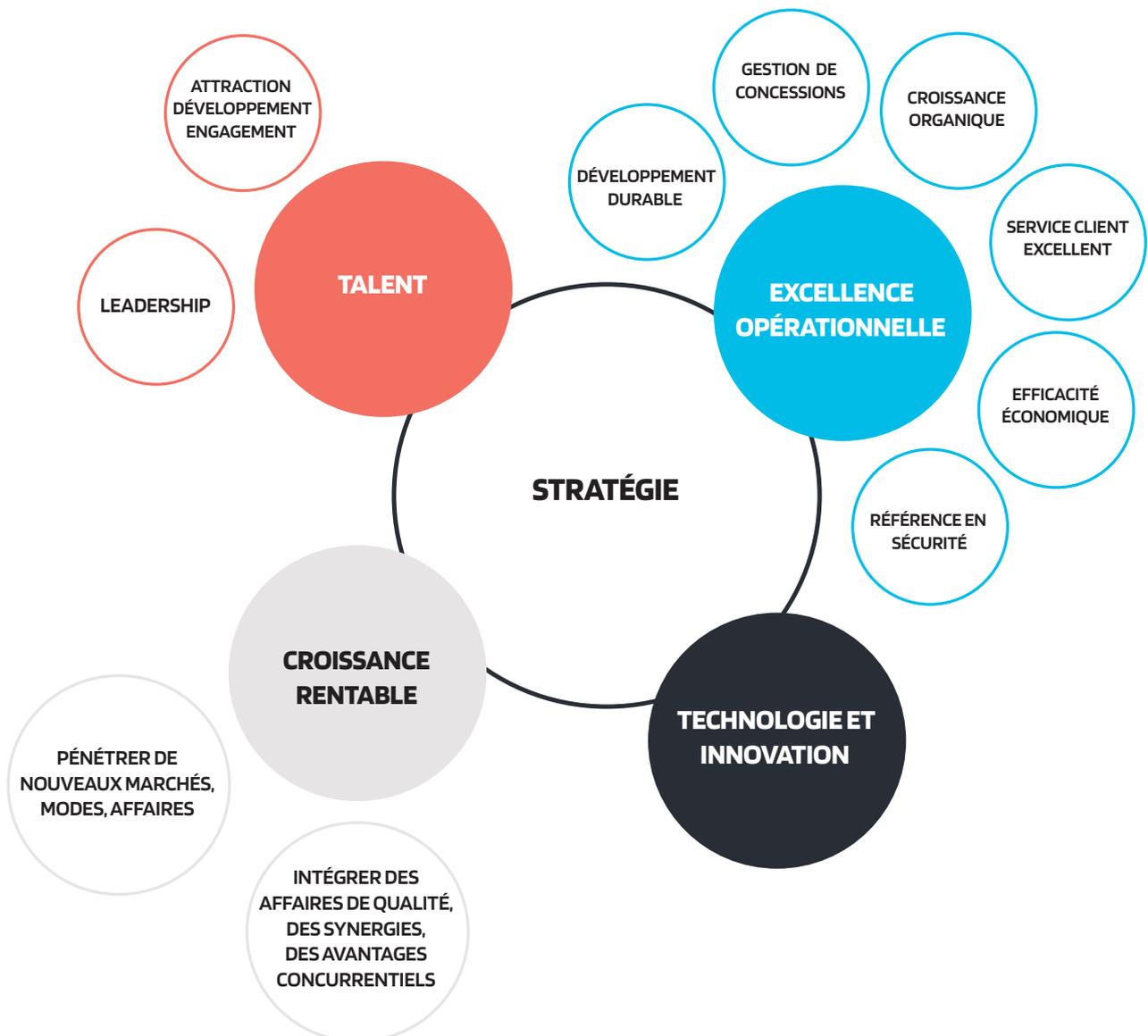
*Avec cette nouvelle marque, Alsa cherche à répondre à un marché qui transforme la mobilité en un service, et à établir une connexion rationnelle et émotionnelle, fondée sur l'expérience, avec ses clients actuels et futurs.*

## NOTRE STRATÉGIE

Garantir la pérennité des résultats à long terme dans un environnement en mutation et nous consolider comme un opérateur multimodal de mobilité sûre, impliqué dans le développement communautaire et la sauvegarde de l'environnement.

La stratégie d'ALSA repose sur les axes suivants:

- UNE CROISSANCE RENTABLE**  
Se développer de manière rentable sur de nouveaux marchés, de nouvelles affaires ou de nouveaux modes de transport.
- L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE**  
Assurer le développement durable de nos activités et contrats à long terme.
- LE TALENT**  
Développer l'équipe d'Alsa pour promouvoir la motivation et l'engagement ; disposer des personnes ayant les compétences nécessaires, de dirigeants qui assurent le développement durable, être reconnu comme un excellent employeur.
- LA TECHNOLOGIE ET L'INNOVATION**  
Développer des avantages compétitifs pour affronter la croissance et les nouvelles affaires, le renouvellement des concessions, avoir une meilleure rentabilité, maximiser les revenus, développer des outils pour la sécurité.



# Nos réalisations en 2019

## PILIER STRATÉGIQUE

## LIGNE STRATÉGIQUE

## RÉALISATION



### UNE CROISSANCE RENTABLE

Nouveaux *marchés/moyens/affaires*.

- Porto Rico.
- Frontière franco-suisse.

L'acquisition d'affaires de haute qualité/ apportant des synergies et des chiffres d'affaires compétitifs.

- L'attribution et l'inauguration du **service urbain de Casablanca**.
- L'attribution du **service urbain de Ferrol**.
- L'inauguration du **service urbain à Rabat**.
- **Les services régionaux en Estrémadure**.
- L'acquisition de **Gumidafe**.
- Le train touristique « **Tren dels Llacs** ».



### L'EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

*Une croissance organique.*

- La croissance des **services auxiliaires**.
- La croissance des ventes numériques.
- L'amélioration des systèmes de RMS et de prospection et l'optimisation des ventes.
- **Un nouveau PMO** - un portefeuille de projets prioritaires (PPP), de stratégie numérique et de clients.

*L'efficacité économique.*

- La consolidation du programme *World Class Maintenance*.
- La réduction des pannes.
- L'introduction de l'intelligence artificielle dans la maintenance.

*La gestion des concessions.*

- **Madrid-Guadalajara**.
- **Pampelune-Soria**.
- **Transport urbain à Bilbao**.
- **Transport urbain à Castro Urdiales**.
- **Transport urbain à Lorca**.

*La sécurité.*

- Le renforcement de la capacité de réaction en cas de situation d'urgence.
- **Le projet ABC Acceleration, Braking, Cornering**, et feed-back conducteurs via MiAlsa (2019).
- La réduction des taux d'accidents.

*La prestation d'un service excellent.*

- L'amélioration du taux de satisfaction des clients.
- Un nouveau parcours expérience client.
- **Le label BCX** pour la meilleure expérience client.

*Un développement durable.*

- Une amélioration au classement **MERCO 2018**.
- La participation à SUM 2019 Bilbao **Sustainable Urban Mobility Congress**.
- La publication du **rapport sur le développement durable 2018, certifié et vérifié par AENOR selon la norme GRI**.
- La réduction des émissions, de la consommation d'énergie et de la consommation de carburant.
- Le renouvellement du **label d'excellence EFQM +500**.
- Le système de conformité pénale UNE19601 certifié par AENOR.

PILIER STRATÉGIQUE

LIGNE STRATÉGIQUE

RÉALISATION

●  
LE TALENT

*Attraction/ Engagement/  
Développement.*

- Alsa, récompensée par **European Sport and Healthy Company Award**, prix décerné par le Parlement européen.
- La certification professionnelle des **conducteurs auprès de l'IRU** (2019).
- L'amélioration du système de collecte et de gestion des attentes des employés (*Employee Journey*).
- **Le prix de l'entreprise saine** (Empresa saludable) décerné par le magazine ORH « Pour votre santé » (2019).
- La reconnaissance de **l'égalité des sexes au Maroc** (février 2019).
- Le renouvellement du **certificat EFR**.

*Le leadership.*

- La mise en oeuvre d'actions d'évaluation, de coaching et de mentorat.
- La consolidation du système de plans d'amélioration des dirigeants.
- **L'étoile LUIKE** de la meilleure initiative RH pour « *Master Driver* » (janvier 2019).
- L'évaluation des talents de plus de 500 personnes.

●  
LA TECHNOLOGIE  
ET L'INNOVATION

*L'innovation.*

- Un accord de collaboration DGT (Direction générale de la circulation) / Consortium des Transports de Madrid / **Projet de bus autonome UAM** (Université Autónoma de Madrid).
- Le lancement de la **nouvelle marque**.
- **Le nouveau modèle d'innovation**.
- La mise en service du **premier véhicule de classe III au monde fonctionnant au gaz naturel liquéfié**.

*La technologie.*

- La certification de la sécurité de l'information **ISO 27001**.
- Le nouveau PGI des RH (*un instrument de gestion du capital humain – CHRIS – 2019*).
- **Le projet GOAL**.





# L'organisation

COMITÉ DE GERANCE



COMITÉ DE DIRECTION



TRANSPORT ESPAGNE



AUTRES COMITÉS



## NOTRE APPROCHE

L'amélioration  
continue du  
**système de  
management.**

Une croissance  
**durable et  
responsable**

L'établissement  
de **relations qui  
renforcent  
l'entreprise.**

La promotion  
de la **culture de  
l'innovation.**



# L'excellence

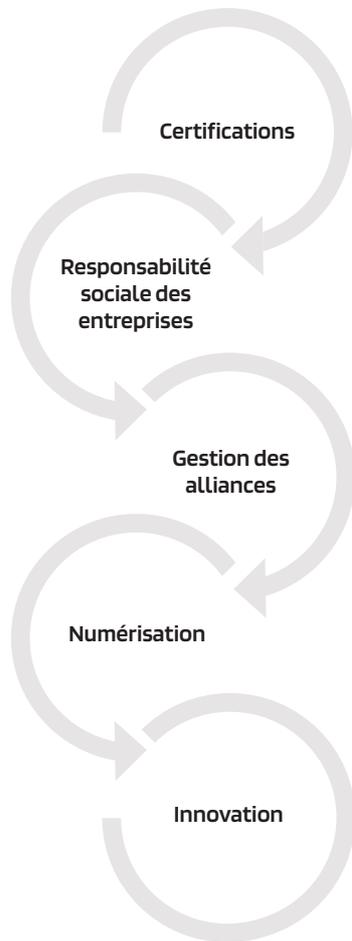


## Nos principaux chiffres

	2017	2018	2019	
Nombre de plaintes à travers le canal éthique	0	0	0	=
Volume des dépenses fournisseurs <sup>1</sup> (en millions d'euros)	385,2	406,92	460,38	▲
Nombre total de fournisseurs <sup>1</sup>	9.622	9.393	11.716	▲
Volume de règlement des fournisseurs nationaux <sup>1</sup> (%)	95,4	99,4	98,5	▼
Le label EFQM	500+	500+	500+	▲

<sup>1</sup>Total activité ALSA

# Le plan d'action 2019



## Nos réalisations en 2019

### Le label EFQM 500+

Renouvellement du Label d'excellence EFQM avec une notation de 500+.

### Le rapport sur le développement durable

Publication du 2ème rapport vérifié selon GRI.

### UNE 19601

La certification du système de conformité pénale.

### Le plan d'innovation 2020-2021

### L'intra-entrepreneuriat

7 projets issus du programme entrepreneurs ALSA.

# Nos performances en 2019

	<b>Certifications</b>	Système de conformité pénale UNE 19601	Nouvelle étude de matérialité	Renouvellement Label EFQM 500+
<b>RSC</b>	<b>Responsabilité sociale des entreprises</b>	Création du comité RSE	2 <sup>e</sup> rapport sur le développement durable vérifié	
	<b>Gestion des partenariats</b>	Bus autonome ALSA-UAM-DGT-CRTM		
	<b>Numérisation</b>	Implantation de la GRC	Système de paiement sans contact EMV Almeria	Systemes de positionnement par satellite
	<b>Innovation</b>	Plan stratégique pour l'innovation		Innovation ouverte

# Nos réussites en 2019

## Le renouvellement du Label EFQM 500+

En cohérence avec son objectif d'amélioration continue, ALSA a renouvelé une fois de plus le label d'excellence européen EFQM 500+, obtenu en 2017.

Ce label distingue les organisations qui suivent une stratégie orientée vers l'excellence. Dans le cas d'ALSA, cela signifie d'atteindre un développement durable à long terme, de manière à satisfaire toutes ses parties prenantes, avec des stratégies visant à dépasser ces attentes.

Après le processus de révision exhaustive de l'entreprise réalisé par AENOR, ALSA a amélioré son score par rapport à l'évaluation faite en 2017. Dans son rapport, l'équipe d'audit souligne le grand nombre d'améliorations et de systèmes de contrôle mis en œuvre, par un processus de consolidation et d'évolution dans tous les domaines, selon ses quatre piliers stratégiques. Ce renouvellement donne un nouvel élan à ALSA pour consolider le travail accompli jusqu'à présent et continuer à s'améliorer dans les années à venir.



## Un système intégré de management de la qualité et de la sécurité

Alsa intègre les principes d'excellence dans sa gestion quotidienne grâce à son système intégré de management de la qualité et de la sécurité, basé sur les exigences des normes UNE-EN ISO 9001, UNE-EN 39001, UNE-EN 13816, UNE 93200 et ISO 22320, ainsi que sur les critères établis par l'organisation elle-même pour ses services de transport. Un système jouissant d'un degré élevé de maturité qui est devenu un outil efficace pour identifier les risques et les opportunités potentiels et y répondre.

### Système de management de la qualité



Implanté et certifié par AENOR selon la norme UNE-EN ISO 9001, et adapté à la dernière révision en 2015, il permet à ALSA de faire preuve de sa capacité à fournir de manière cohérente des services qui répondent aux exigences des clients et respectent les réglementations.

### Système de management de la sécurité routière



Implanté et certifié par AENOR selon la norme UNE-EN 39001, ce système de management sert à réduire les risques et les incidents liés aux accidents de la circulation.



### EFQM 500+

Alsa fait partie du petit groupe de 130 sociétés nationales qui possèdent actuellement le label d'excellence européen EFQM 500+, dont seulement 19\* ont un niveau supérieur aux 550-599 obtenus par Alsa.

Alsa est le seul opérateur espagnol de transport de voyageurs à bénéficier de cette distinction.



*Alsa a grimpé deux places et se trouve à présent à la 38<sup>e</sup> place, dans le classement MERCO de la RESPONSABILITÉ ET LA GOUVERNANCE DES ENTREPRISES.*

Les systèmes de gestion certifiés fondés sur des normes internationales, destinés à garantir la sécurité, à augmenter la satisfaction des clients et des salariés, et à sauvegarder l'environnement constituent l'un des atouts d'ALSA dans son cheminement vers l'excellence.

## CERTIFICATS

## AMÉLIORATIONS

	<p><b>Le certificat AENOR du management de la responsabilité sociale des entreprises</b></p>	<p>Selon la norme internationale de management IQNet SR10.</p> <p>L'amélioration des conditions économiques, sociales et environnementales des communautés au sein desquelles l'entreprise fournit ses services.</p>
	<p><b>Un rapport sur le développement durable vérifié</b></p>	<p>ALSA fait auditer ses rapports annuels sur le développement durable.</p> <p>L'audit indépendant effectué par AENOR indique que le rapport est conforme aux principes et aux lignes directrices fixés par le GRI et que les informations qu'il contient sont exactes.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR en matière de sécurité et de santé au travail</b></p>	<p>Selon la norme ISO 45001.</p> <p>La première entreprise de transport certifiée par Aenor selon cette norme.</p> <p>Il garantit une amélioration continue grâce à des conditions de travail sûres et saines.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR en matière d'accessibilité universelle</b></p>	<p>Selon la norme UNE 170001.</p> <p>Il prouve l'engagement d'ALSA en faveur de l'égalité des droits et des chances pour tous.</p> <p>Alsa compte plusieurs concessions dont les services bénéficient de ce certificat.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR pour les services de transport public de voyageurs</b></p>	<p>Selon la norme UNE-EN 13816.</p> <p>Un engagement à la qualité en matière de ponctualité, d'accessibilité, de sécurité, de service proposé, de service client et d'impact environnemental.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR pour le management des situations d'urgence</b></p>	<p>Selon la norme UNE-ISO 22320.</p> <p>Une réponse efficace en cas de situations d'urgence de toute nature.</p> <p>Une gestion efficace des ressources partagées.</p> <p>La garantie d'une information véridique et fiable.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR pour les chartes de service</b></p>	<p>Selon la norme UNE 93200.</p> <p>Les chartes de service qui communiquent de manière véridique les services fournis par l'entreprise et les engagements qu'elle prend vis-à-vis de ses clients.</p>
	<p><b>Le certificat AENOR pour une entreprise en bonne santé</b></p>	<p>La promotion et la protection permanentes de la santé, la sécurité et le bien-être des travailleurs ainsi que la durabilité au travail.</p>
	<p><b>Le certificat CSEEA-INSIA en sécurité routière</b></p>	<p>Il fournit des outils pour évaluer la sécurité.</p> <p>Il permet une quantification du niveau de sécurité selon des paramètres réalistes et mesurables.</p> <p>Il détecte les points forts et les points faibles du système de management de la sécurité routière.</p>

## Autres certificats et reconnaissances



Certificat AENOR de conformité pénale selon la norme UNE 19601:2017.



Certificat UNE-EN ISO 14001 du système de management de l'environnement.



Certificat UNE ISO 14064 de CO<sub>2</sub> vérifié.



Certificat EMAS d'adhésion au système communautaire de management environnemental.



Certificat UNE ISO 50001 du système de management de l'énergie.



Certificat d'accessibilité du Web selon les exigences de la norme UNE 139803:2012.



Certificat AENOR de bonnes pratiques en matière de commerce électronique.



Certificat de l'EFR en conciliation et égalité Fondation Masfamilia.



Certificat UNE-En ISO/IEC 27001:2017 des systèmes de management de la sécurité des informations.



Certificat EA 0050. Système de management de la conduite efficiente des véhicules industriels.



Label du registre de l'empreinte carbone, projets de compensation et d'absorption du dioxyde de carbone.



38<sup>e</sup> position au classement Merco sur la GOUVERNANCE ET LA RESPONSABILITÉ SOCIALE DES ENTREPRISES.



### Certificat AENOR pour le protocole contre la COVID-19

En juin 2020, ALSA est devenue l'un des principaux opérateurs de transport routier de voyageurs à obtenir le certificat AENOR contre la COVID-19. Le protocole englobe tous les moments auxquels un voyageur entre en contact avec les services de la compagnie, pendant et après le trajet, afin que celui-ci soit une expérience sûre du point de vue de l'hygiène et de la santé. Il comprend des processus tels que la vente de billets, le transit dans les gares routières et sur les quais, le processus d'embarquement, la répartition des passagers à l'intérieur du bus, la climatisation et la désinfection des véhicules, et les mesures de protection des voyageurs et des salariés, entre autres.

## Le système de management de la responsabilité sociale des entreprises

La responsabilité sociale d'Alsa se déploie à travers ses valeurs, qui lui servent de guide pour la performance économique, sociale et environnementale, dans ses opérations tout comme dans ses relations avec ses parties prenantes.

### NUESTROS VALORES



En 2018, ALSA a mis en place un système de management de la responsabilité sociale conforme à la norme internationale IQNet SR10. La société dispose d'un comité RSE pour gérer la mise en œuvre de sa politique de développement durable selon un plan directeur, en fonction des aspects matériels pertinents pour ses parties prenantes.

Au cours du processus d'examen de l'EFQM, la politique de développement durable de l'entreprise au Maroc a été revue et adaptée dans le cadre de la première phase de l'extension du modèle de RSE en dehors de l'Espagne. De plus, les modèles de gestion et de relations avec les parties prenantes ont été mis à jour, ainsi que les plans d'action initialement engagés.

En 2019, dans le cadre du système de management de la RSE, ALSA a entrepris une nouvelle étude de matérialité, avec d'importants points d'amélioration par rapport à celle menée en 2018. Tous les groupes étudiés ont été homogénéisés et élargis et des aspects de performance et de perception des politiques de RSE de l'organisation ont été intégrés.

*L'étude de matérialité menée en 2019 a intégré les aspects de performance et de perception des politiques de RSE d'Alsa.*



## Les parties prenantes

Alsa a défini son **modèle de relation avec ses parties prenantes** à partir de l'identification de leurs exigences, de leurs besoins et de leurs attentes, afin de minimiser les risques et de détecter de nouvelles opportunités commerciales. Le modèle tient compte de huit grands groupes et de 49 sous-groupes.



## Une politique de développement durable

Alsa vise constamment l'excellence dans toutes ses actions. Progresser vers l'excellence implique de respecter les engagements pris par l'organisation vis-à-vis de toutes les parties prenantes qui convergent sur son activité commerciale.

Les principes régissant la politique de développement durable d'ALSA sont résumés comme suit:

### Les actionnaires et les investisseurs

- Garantir la bonne gouvernance et le développement durable.
- Connaître leurs besoins et y répondre.
- Promouvoir la transparence.

### Les clients

- Mettre le client au cœur de toute activité.
- Ne faire que ce qui est sûr.
- Proposer des services et des solutions de mobilité innovants.
- Un engagement à la création d'expériences positives.

### Le milieu social et l'environnement

- Éthique, responsabilité, dialogue et transparence.
- Créer une valeur durable pour la société.
- Identifier les besoins de la communauté et y répondre.
- Dialoguer avec les agents sociaux et les représentants syndicaux.
- Réduire les émissions de gaz.

### La direction

- Garantir l'implication de chacun pour une bonne gouvernance.
- Promouvoir la transparence.

### Les personnes

- Le développement des talents et leur récompense.
- Promouvoir la fierté d'appartenir à ALSA.
- Le respect des droits humains et de la dignité.
- Promouvoir les systèmes de formation et de développement des talents.
- Attirer et retenir les meilleurs employés.

### Les créateurs d'opinion

- Promouvoir la transparence, la collaboration active et la fourniture d'informations.

### Les administrations et les organismes de régulation

- Assurer l'exécution impeccable des contrats.
- Garantir l'accès à la mobilité dans le cadre contractuel.
- Promouvoir la transparence.
- Développer la responsabilité sociale.

### Nos fournisseurs et nos partenaires

- Un dialogue ouvert, fluide, honnête et transparent.
- Construire des relations solides.
- Encourager le travail d'équipe.
- Alignement sur la politique de développement durable.

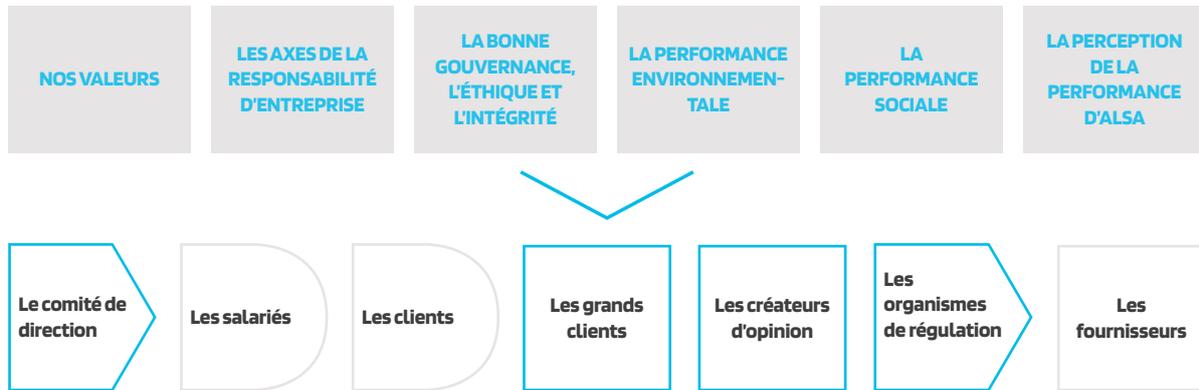
### Les entreprises

- La libre concurrence et la collaboration active avec d'autres organisations et institutions.
- Un respect strict des lois antitrust, l'échange de bonnes pratiques, l'intégrité et l'éthique.

## L'étude de matérialité

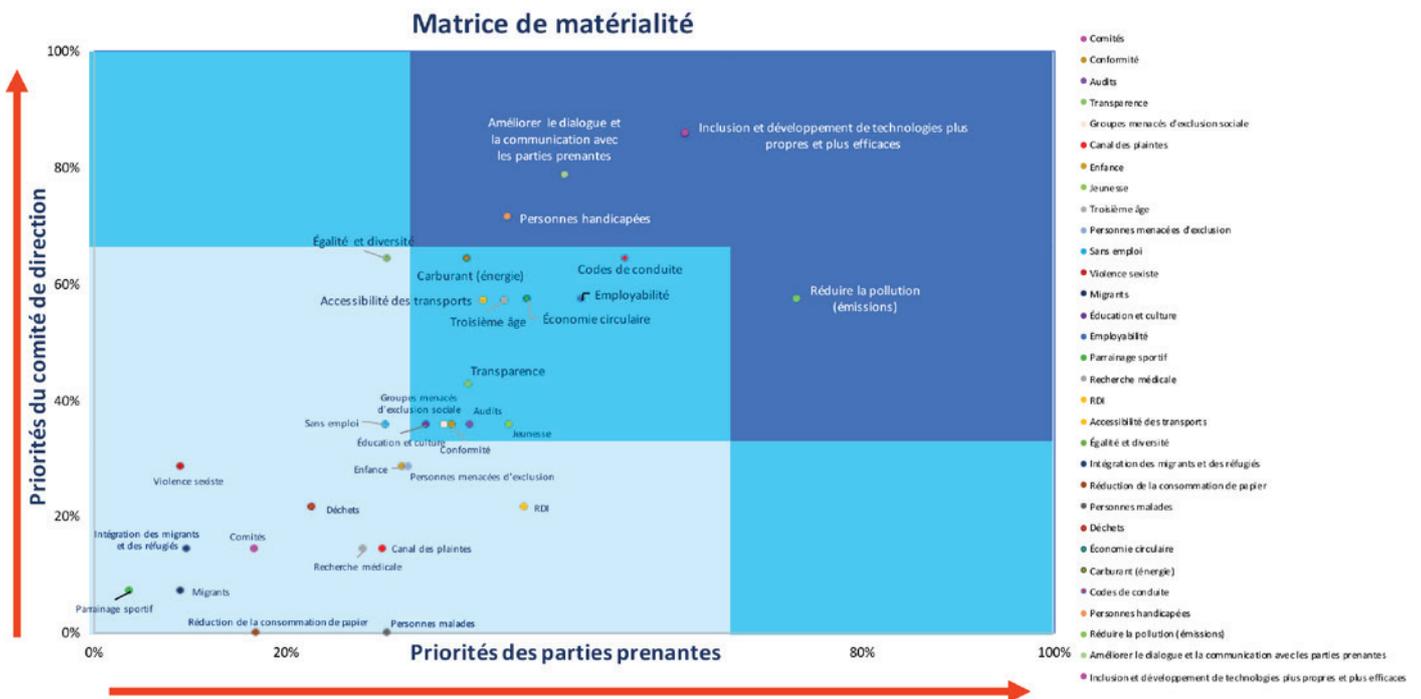
Pour la deuxième année de suite, Alsa a interrogé ses parties prenantes sur les aspects sociaux et environnementaux les plus pertinents lors de la mise en œuvre d'actions de responsabilité des entreprises.

Le questionnaire était divisé en 6 blocs sur lesquels portaient les questions posées aux parties prenantes..



ALSA a bénéficié de la participation de plus de 1 000 personnes qui ont évalué les performances d'ALSA au cours d'entretiens personnels et sur des questionnaires via mail, et défini les axes et les lignes d'action prioritaires en matière de développement durable.

Une matrice de matérialité a été élaborée à la suite de cette étude, dans laquelle les aspects sont placés en fonction de la priorité accordée par la direction de l'entreprise et de celle indiquée par les parties prenantes.



**Une valeur intrinsèque :** la sécurité comme une valeur incontestable et inhérente.

**Les aspects prioritaires :** l'intégration et le développement de technologies plus propres et plus efficaces ; la réduction de la pollution, des émissions ; l'amélioration du dialogue et de la communication de l'organisation avec les parties prenantes ; les personnes handicapées.

**Les aspects importants :** établir des politiques et des codes de conduite définissant les engagements éthiques de l'organisation ; réduire la consommation de carburant et d'énergie ; travailler à l'économie circulaire ; les personnes âgées ; améliorer l'employabilité ; améliorer l'accessibilité des services de transport.

## Les lignes d'action

En cohérence avec les valeurs de RSE d'Alsa et d'après les résultats de l'étude de matérialité, l'organisation définit des lignes d'action spécifiques pour répondre aux priorités de ses parties prenantes.

VALEUR	ASPECTS PRIORITAIRES	LIGNES D'ACTION	
<b>L'excellence</b>	Des politiques et des codes de conduite	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Les études de matérialité.</li> </ul>	
	L'amélioration du dialogue avec les parties prenantes	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Une nouvelle image de marque.</li> <li>• Le système de conformité pénale.</li> </ul>	
<b>Les personnes</b>	L'amélioration de l'employabilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• L'intégration des jeunes talents. Programme « Muévete ».</li> <li>• L'intégration des jeunes talents. Programme « Graduados » (diplômés supérieurs).</li> <li>• La collaboration avec Fundación Integra.</li> <li>• La collaboration avec les universités.</li> <li>• Le programme « De quoi êtes-vous capable ? ».</li> <li>• Les accords avec les universités.</li> <li>• Les bourses d'études d'anglais pour les enfants des salariés.</li> </ul>	
		Les personnes handicapées	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme « De quoi êtes-vous capable ? ».</li> <li>• La collaboration avec Fundación Integra.</li> <li>• L'accord avec Fundación ONCE pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées.</li> <li>• Le plan d'accessibilité 2020 – 2022.</li> </ul>
		La réduction des émissions et de la consommation de carburant	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme de réduction des émissions et de la consommation de carburant.</li> <li>• Le programme de conduite efficiente.</li> <li>• Le certificat AENOR EA0050 (Conduite efficiente).</li> <li>• Les certificats SGA ISO 14001 et SGE 50001.</li> <li>• Le renouvellement de la flotte.</li> <li>• Un véhicule autonome 100 % électrique.</li> <li>• L'intégration de 3 véhicules au GNC de classe III.</li> </ul>
		L'économie circulaire	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme de minimisation des déchets.</li> <li>• L'optimisation des matières premières.</li> <li>• L'utilisation de nouveaux carburants.</li> </ul>
<b>La communauté et l'environnement</b>	L'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme « De quoi êtes-vous capable ? ».</li> <li>• L'accord avec Fundación ONCE pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées.</li> <li>• Le plan d'accessibilité 2020 – 2022.</li> </ul>	
	Le troisième âge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La collaboration avec l'ONG Desarrollo y Asistencia.</li> </ul>	
	La sécurité routière	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le programme de sécurité.</li> </ul>	
<b>La sécurité</b>	L'accessibilité	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan d'accessibilité 2020 – 2022.</li> </ul>	
	Le troisième âge	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Le plan d'accessibilité 2020 – 2022.</li> </ul>	
<b>Les clients</b>			

Par ailleurs, en ce qui concerne ses rapports sur le développement durable, ALSA s'engage à fournir des informations complètes et véridiques sur ses performances dans chacun de ces domaines prioritaires. Par exemple, le tableau suivant met en rapport les aspects pertinents et les normes GRI.

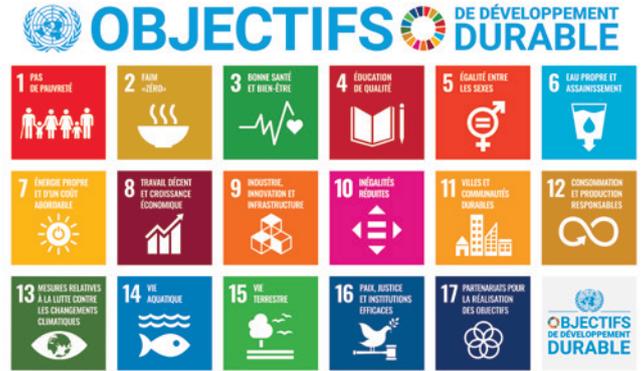
## La contribution d'ALSA aux objectifs du développement durable

Alsa a aligné sa stratégie de développement sur les objectifs de développement durable, une initiative promue par Les Nations unies pour la période 2015-2030 afin d'éradiquer la pauvreté, de protéger la planète et d'assurer la prospérité de tous.

La contribution des entreprises aux objectifs de développement durable n'a de sens et ne peut être efficace que si elle est liée à la mission et à la vision de chaque organisation. La mission d'Alsa est de devenir un opérateur de mobilité multimodale, impliqué dans le développement de la communauté et la sauvegarde de l'environnement. Cette mission détermine sa stratégie.

Chaque axe stratégique d'Alsa est fondé sur la contribution ou l'impact que sa mise en œuvre peut avoir sur les objectifs de développement durable. Notamment, Les objectifs n° 3 : Bonne santé et bien-être ; n° 8 : travail décent et croissance économique ; et n° 11 : Villes et communautés durables, sont ceux sur lesquels ALSA centre ses efforts.

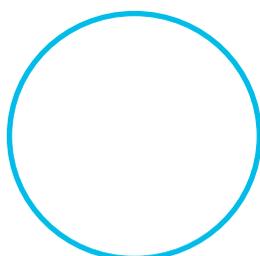
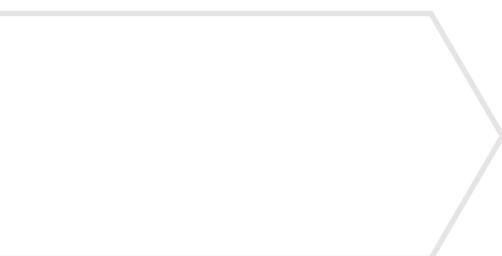
Le tableau suivant résume la contribution d'ALSA aux objectifs de développement durable en 2019.



BUTS	AXE STRATÉGIQUE	LIGNE STRATÉGIQUE	CONTRIBUTION D'ALSA	CONTRIBUTION SPÉCIALE 2019
<b>11.2.</b>  Fournir l'accès à des transports publics sûrs et accessibles.	<b>La technologie et l'innovation</b>	L'innovation La technologie.	Assurer des transports durables en mettant l'accent sur les personnes âgées, les enfants et les personnes handicapées.	Une information en temps réel sur la position et la ponctualité de la flotte.  Le plan d'accessibilité ALSA 2019-2022.
	<b>L'excellence opérationnelle</b>	La gestion des concessions. Un excellent service client. La sécurité.		
<b>11.6.</b>  La réduction de l'impact environnemental dans les villes.	<b>L'excellence opérationnelle</b>	Un développement durable.	Améliorer la qualité environnementale des villes desservies, non seulement en proposant des transports publics de qualité qui réduisent l'utilisation des véhicules privés, mais aussi en investissant dans des technologies propres et un parc automobile éco-responsable.	Alsa met en service le premier bus 100% électrique pour le transport urbain à Oviedo.



BUTS	AXE STRATÉGIQUE	LIGNE STRATÉGIQUE	CONTRIBUTION D'ALSA	CONTRIBUTION SPÉCIALE 2019
<b>8.5.</b>  Assurer le plein emploi et un travail décent pour les femmes, les hommes, y compris les jeunes et les personnes handicapées, ainsi que l'égalité de rémunération.	<b>Le talent</b>	Attraction/ Engagement/ Développement.	Des plans de formation visant à intégrer les jeunes au marché du travail grâce à des emplois de qualité qui améliorent leurs compétences.	Le programme « Muévete » pour fournir une première expérience professionnelle aux jeunes étudiants en formation professionnelle.
			Offrir un plein emploi productif fondé sur l'égalité des chances, sans discrimination en raison du sexe, de l'origine ethnique ou de la religion, par l'intégration des jeunes, des migrants et des personnes handicapées dans la politique de recrutement.	L'accord Inserta entre Alsa et la fondation Once pour promouvoir l'emploi des personnes handicapées dans l'entreprise.  Des campagnes visant à attirer l'emploi féminin.
<b>8.8.</b>  La protection des droits en matière de travail et de sécurité au travail.	<b>L'excellence opérationnelle</b>	La sécurité.		31 800 assistants aux briefings sur la sécurité.
		Un développement durable.	Protéger les droits en matière de travail et promouvoir, par des politiques et des systèmes de gestion, un environnement de travail sûr et sans risques pour tous les salariés.	Le certificat de conformité selon la norme UNE19601 et Modern Slavery Act.  Le prix de la meilleure initiative RH pour humaniser l'environnement de travail lors de la 5e édition des prix « Estrella Luike del Motor ».
<b>8.9.</b>  La promotion d'un tourisme durable créant des emplois et favorisant la culture et les produits locaux.	<b>L'excellence opérationnelle</b>	Une croissance organique	Renforcer le tourisme local par des services de transport (régional, touristique et national), par la création d'emplois et l'apport d'une valeur ajoutée aux communautés où l'entreprise exerce son activité.	Un nouveau véhicule hybride sur la ligne urbaine à Ibiza : il apporte aux habitants et aux touristes de l'île une mobilité plus sûre, plus accessible et plus durable.
		<b>Une croissance rentable</b>	Nouveaux marchés/ modes/ affaires	Développer une capillarité du transport reliant plus de 3 500 destinations.





BUTS	AXE STRATÉGIQUE	LIGNE STRATÉGIQUE	CONTRIBUTION D'ALSA	CONTRIBUTION SPÉCIALE 2019
<b>3.6.</b>  La réduction des accidents de la circulation.	<b>L'excellence opérationnelle</b>	La sécurité.	La sécurité comme valeur prioritaire.	La semaine de la sécurité.  La sensibilisation des enfants.
	<b>La technologie et l'innovation</b>	L'innovation.  La technologie.		Le système ABC et la surveillance des conducteurs.  Le feed-back conducteurs.
<b>3.9.</b>  La réduction du nombre de décès et de maladies causés par des produits chimiques dangereux et par la pollution et la contamination de l'air, de l'eau et du sol.	<b>L'excellence opérationnelle</b>	Un développement durable.	Réduire les émissions liées aux transports par l'incorporation de véhicules à faibles émissions utilisant des technologies propres, des programmes de conduite efficace, de réduction de la consommation et de performance énergétique.	Biodiésel e+30.  Le renouvellement de la flotte et l'utilisation d'énergies alternatives.  Un calculateur d'empreinte carbone en ligne à la disposition des voyageurs.  L'adhésion au projet Smart Green.

## Le code d'éthique et de bonnes pratiques

Depuis 2011, Alsa dispose d'un code d'éthique et de bonnes pratiques, qui reprend aussi la politique anti-fraude du groupe NATIONAL EXPRESS. Ce code est un exemple de l'engagement à l'intégrité de l'entreprise et de tous les professionnels qui la composent.

De même, en tant que mécanisme de contrôle complémentaire du code d'éthique, Alsa met à la disposition de ses salariés et des autres parties prenantes le canal de plaintes « **Ligne d'aide** » et la « **boîte aux lettres de la conformité** ».

Le code d'éthique et la politique de conformité sont tous deux accessibles sur le site Internet de l'entreprise, en signe de visibilité et de transparence.

<https://www.alsa.es/sobre-alsa/codigo-etico>

### La « Ligne d'aide »

Tout employé d'ALSA relevant un indice raisonnable de l'existence d'un comportement, d'un fait ou d'une omission qui viole le code d'éthique peut, en première instance, poser une question en cas de doute, ou donner l'alerte à son supérieur hiérarchique ou au comité de conformité.

De même, si pour une raison quelconque, le travailleur ne juge pas approprié ou possible de demander de l'aide à l'une de ces personnes, il peut soulever la question/le problème et/ou donner l'alerte à travers le système LIGNE D'AIDE. Afin d'accroître la confidentialité du système, Alsa a externalisé la gestion de la ligne téléphonique qui reçoit les alertes. Les alertes sont traitées dans un environnement sécurisé, par un nombre restreint d'employés du prestataire de services, qui ont une formation professionnelle appropriée.

## Le comité de conformité

Créé en 2016, le **comité de conformité** d'Alsa est le garant de la conformité réglementaire et du respect du code de déontologie. Le comité est l'organe chargé d'identifier les risques, de nature pénale notamment, et de surveiller et d'améliorer le système de prévention et de détection de la criminalité.

L'un des principaux objectifs fixés pour 2019 était d'obtenir la certification UNE19601 de conformité pénale ; une importante réussite qui est venue renforcer tout le travail accompli dans ce domaine au cours des dernières années.

LAENOR a exprimé des observations et signalé des points à améliorer, et ALSA a suivi ses indications et continue d'y travailler.



Les principales actions menées en matière de conformité en 2019 comprennent :

- Une formation de base pour l'ensemble du personnel et l'intégration de la documentation relative à la conformité et à l'esclavage moderne dans tous les processus d'accueil.
- La lettre d'information, le magazine interne et les communications du directeur général à l'attention du personnel.
- Une plus grande visibilité sur le web et l'intranet.
- La mise à jour du comité de direction.
- Un échantillonnage des contrats passés avec les fournisseurs pour y intégrer des clauses de bonne conduite et de respect du code d'éthique.
- L'audit des contrats.
- L'établissement d'un rapport de conformité.

En 2020, les actions de formation et de communication seront encore renforcées.

*Alsa a parrainé plusieurs sessions organisées par l'Association des Compliance Officers d'Espagne (ACOFES). En 2019, elle portait sur : « Les progrès en matière de conformité des entreprises ».*



# La gestion des alliances

En cohérence avec les lignes stratégiques de l'entreprise, Alsa, dispose d'un **modèle de gestion** des alliances, dans le cadre duquel des outils et des procédures ont été mis au point et normalisés, tels que le Guide pratique des alliances, le Canal de communication ou une nouvelle **plate-forme d'alliances**, qui facilitent l'identification et la validation de nouvelles opportunités.

En 2019, Alsa a continué à progresser dans ce modèle par la normalisation et l'amélioration des processus et leur alignement sur la stratégie de l'entreprise, et par l'amélioration des canaux de communication et d'évaluation, de sorte que les bases pour la gestion des connaissances acquises ont été mises en place.

L'entreprise a également poursuivi son engagement en faveur de l'innovation à travers des accords de collaboration avec des centres de RDI et des alliances avec d'autres organisations pour le développement de projets communs, à forte valeur ajoutée pour toutes les parties.

## LES EXIGENCES À REMPLIR PAR LES FOURNISSEURS

<b>Un service de qualité</b>	Un système de management de la qualité selon la norme ISO 9001.	Une clause de bonne conduite.
<b>L'impact environnemental</b>	Un système de management environnemental selon la norme ISO 14001.	La performance énergétique.
<b>La responsabilité organisationnelle</b>	Le respect des exigences selon OSHAS 18001 / ISO 45001.	Le certificat EFR de conciliation avec la vie familiale.
<b>L'implication dans la communauté</b>	La collaboration avec les établissements spéciaux pour l'emploi.	

Plus de **11,7 MILLE** fournisseurs

En 2019 **98,5 %** de fournisseurs nationaux

## Les principales étapes dans la gestion des alliances

Notre pari pour la gestion des alliances et l'innovation en 2019 est illustré par les exemples suivants :

### Bus autonome

La signature en janvier 2020 d'un accord-cadre pour le projet pilote développé avec la DGT (direction générale de la circulation), l'UAM (universidad autónoma de Madrid), le Consortium régional des transports, qui constitue un engagement en faveur de l'innovation, du développement durable, de la connectivité et de la sécurité. Il a permis de mettre en service le premier bus autonome, pour un service réel et régulier, en circulation libre sur une ligne ouverte au public dans les installations de l'UAM.



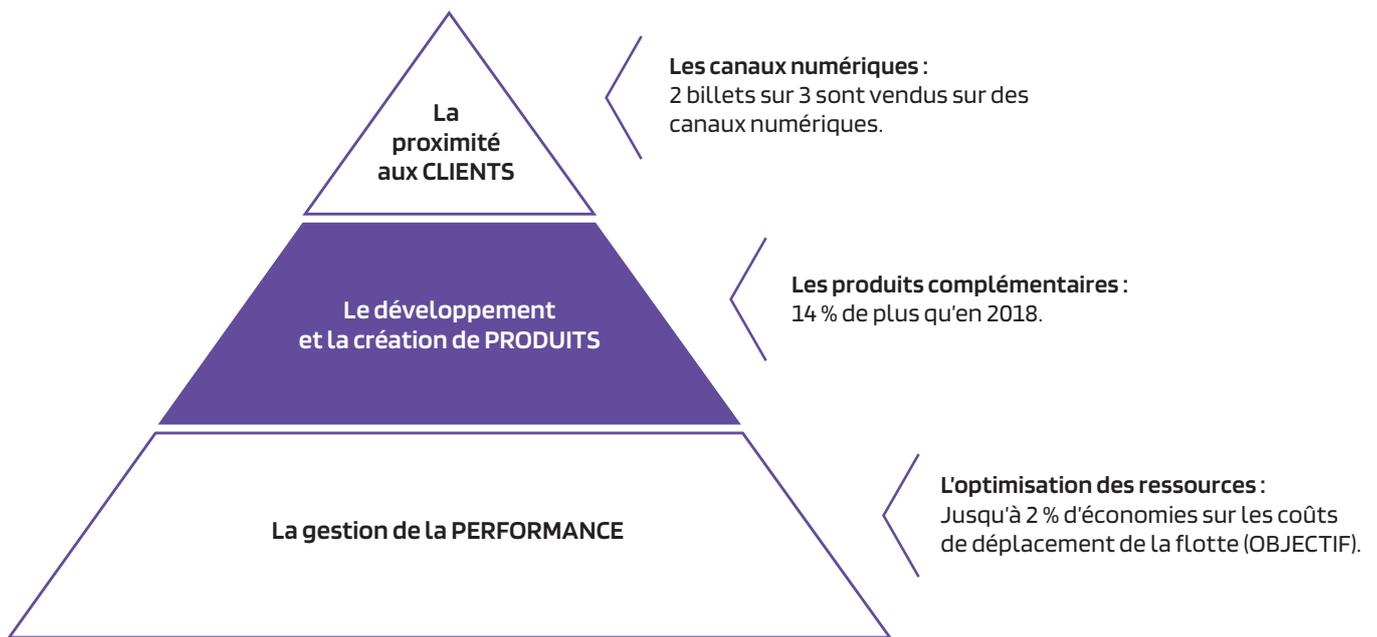
### Mercedes Benz, Scania, Repsol

La mise en œuvre de lignes d'action visant à améliorer les systèmes de maintenance, les essais de nouveaux carburants et véhicules et leur développement ou leur mise en œuvre sur d'autres marchés en dehors de l'Espagne.



# La numérisation : un pilier stratégique pour Alsa

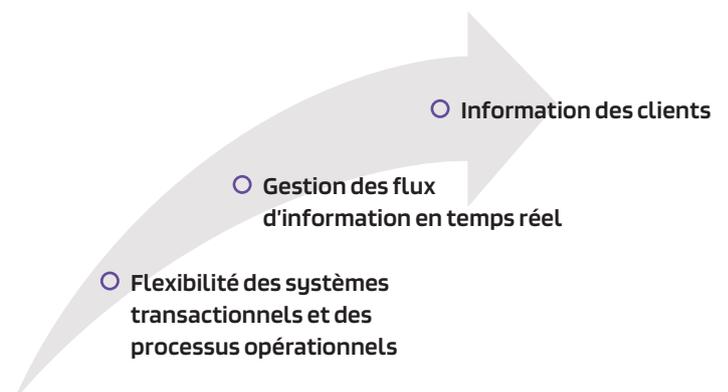
La stratégie numérique d'ALSA cherche à répondre aux nouvelles exigences des clients en matière de mobilité. Les trois piliers de cette stratégie numérique sont les suivants :



Alsa s'efforce de mettre les informations sur ses produits et ses services à la disposition de ses clients de manière simple et claire. L'organisation applique les améliorations technologiques à la sécurité de ses voyageurs et intègre dans sa gestion les concepts **MaaS** et les transactions **PAYG** et **EMV sans contact**, dans les systèmes régionaux et urbains.

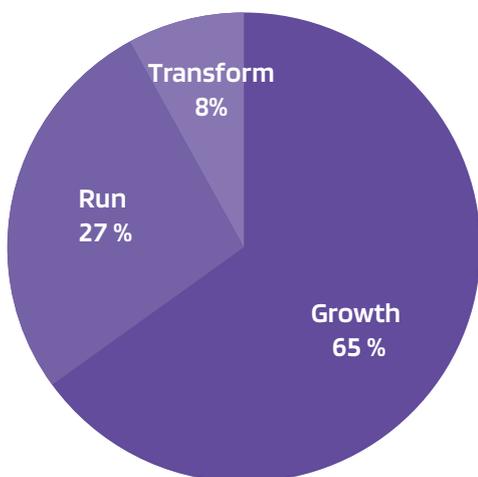
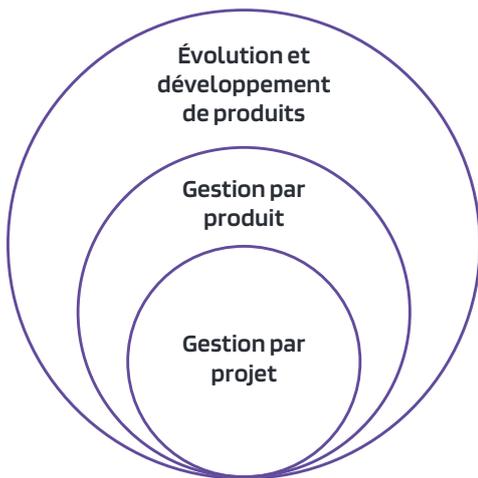
Les grandes lignes de travail de la stratégie numérique en 2019 :

- Les canaux numériques et l'information des clients
- L'excellence opérationnelle
- Analytics, AI, IoT et BigData
- Le client interne
- MaaS
- Les systèmes d'entreprise
- Les moyens de paiement



L'entreprise a intégré un **système de gestion de projets** associés à des **lignes de produits spécialisés** qui fait partie de la stratégie et du modèle d'innovation d'Alsa, afin de favoriser l'implantation des technologies, d'améliorer les processus et de concevoir et mettre des produits en service à la vitesse nécessaire.

Enfin, il est important de souligner l'effort d'investissement dans la technologie en 2019, dont près de 75 % étaient consacrés à la croissance et à la transformation de l'affaire.



*Alsa considère la numérisation comme le principal moteur de son activité.*

## Les grandes étapes de la numérisation en 2019

### L'implantation du CRM

Customer Journeys et communications efficaces avec les clients.

### EMV-Contactless à Almeria

La première capitale de province d'Espagne, initiative privée, qui dispose d'EMV-Contactless dans toute sa flotte pour le paiement des transports urbains par carte financière.

### Le développement et la mise en service d'instruments pour le transport « non régulier »

Contrats de services, systèmes de planification et d'optimisation des itinéraires, information des clients, gestion pour les conducteurs.

### Les systèmes de positionnement par satellite

Ponctualité, itinéraire standard, etc., intégrés dans la gestion.

# L'innovation

La **stratégie d'innovation 2020-2021** a été approuvée en 2019. Le plan stratégique d'innovation est un levier transversal pour atteindre les 4 objectifs stratégiques de l'entreprise : La croissance rentable, l'excellence opérationnelle, la technologie et l'innovation, et talent.

Le plan 2020-21 est centré sur la **recherche de nouvelles affaires** comme axe principal de l'innovation, à travers **8 grands domaines de développement** :

- **MaaS (Mobility as a Service).**
- **La mobilité autonome .**
- **La mobilité partagée.**
- **La mobilité à la demande.**
- **La mobilité P2P (pooling).**
- **Les agrégateurs de mobilité.**
- **Les services auxiliaires.**
- **D'autres opportunités liées à la nouvelle mobilité :**  
Toute autre nouvelle solution susceptible de survenir dans le secteur de la mobilité et pouvant représenter une opportunité pour Alsa.

Pour l'exécution de ce plan, l'initiative « Écosystèmes d'innovation » est maintenue. On y distingue 2 mécanismes de génération d'innovation :

## L'innovation ouverte :

La recherche et l'investissement dans les start-ups, les entrepreneurs et les nouveaux modèles d'entreprise dans le secteur de la mobilité qui s'inscrivent dans les 8 grands domaines décrits dans la stratégie d'innovation.

## L'intra-entrepreneuriat :

Le programme d'entrepreneuriat d'Alsa, qui cherche à répondre aux défis de l'entreprise en abordant les 8 grands domaines décrits dans la stratégie d'innovation. Le programme propose une formation pour le développement de projets selon une méthodologie agile (design thinking, lean-startup, kanban & scrum).

## Les grandes étapes de

### L'innovation ouverte :

Plus de 48 projets avec des entrepreneurs et des startups ont été analysés, dont 3 projets pilotes ont finalement été lancés, entre autres :

#### L'autopartage pour employés (startup sélectionnée – Eccocar)

Un projet pilote pour tester la technologie de l'autopartage et, si nécessaire, son application à des initiatives d'affaires.



## FRAMEWORK

### WHERE WE FOCUS ON?



# l'innovation

## L'intra-entrepreneuriat :

Résultats obtenus dans le cadre du programme d'intra-entrepreneuriat en 2019 :

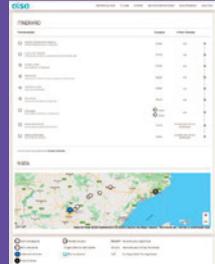
**La participation de 34 personnes de l'organisation qui ont développé 7 projets.**

**La certification de 24 Scrum Masters et de 20 Scrum Manager® Certified Product Owners.**

Parmi les projets développés, on peut distinguer les suivants :

### L'information en temps réel

Cette application informe les voyageurs et leurs familles de l'emplacement exact du bus ainsi que des prévisions des heures d'arrivée à destination, ce qui contribue à renforcer la satisfaction des usagers en matière de ponctualité.



### La gestion des bagages

L'amélioration de l'identification des bagages associée au localisateur de voyages, afin de pouvoir mieux répondre au voyageur en cas de perte.



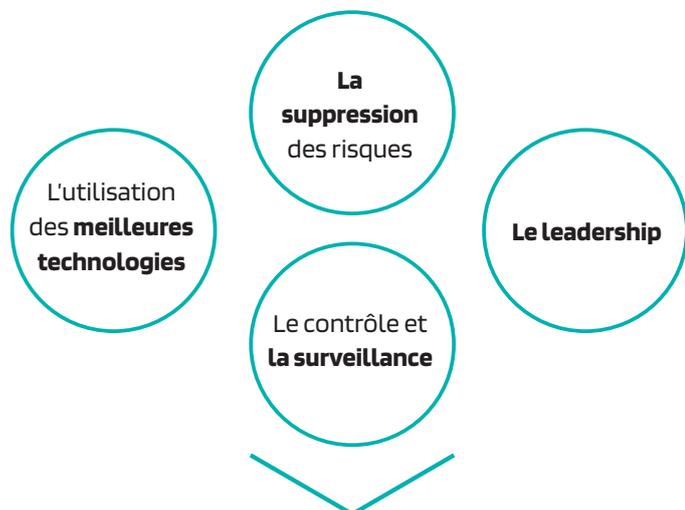
Fin 2019, pour évaluer le niveau de la culture de l'innovation d'Alsa, l'organisation a passé le test ICI (Innovation Culture Index) et a obtenu un score de 3,47/5, supérieur à l'objectif fixé de 3,3. Cela situe ALSA à un niveau avancé de culture de l'innovation.

# Objectifs 2020

	<b>Le modèle d'excellence</b>	Revue et maintien du système de management SR10.	Certificat COVID 19.
<b>RSC</b>	<b>La responsabilité sociale des entreprises</b>	Une stratégie alignée sur les objectifs de développement.	La mise en œuvre au Maroc. Les actions de communication.
	<b>Les alliances</b>	La définition d'un système d'atteinte des objectifs.	L'établissement des priorités et l'analyse d'impact.
	<b>La numérisation</b>	La numérisation des ventes dans les services numériques régionaux et urbains.	Le développement Maas. Le management de la performance : Mise au point et évolution des instruments d'optimisation.
	<b>Le plan d'innovation 2020-2021</b>	La mise en œuvre d'au moins 2 projets pilotes liés au plan.	Obtenir un 3,6 en ICI.

## NOTRE APPROCHE

Alsa place la sécurité au-dessus de toutes ses actions. En d'autres termes, elle ne fait que ce qui est sûr et applique une tolérance zéro face à tout comportement susceptible de compromettre la sécurité.



Le management de la sécurité s'appuie sur le programme « Supprimer les risques » (DOH, Driving Out Harm), mis en œuvre dans toutes les entreprises du groupe NATIONAL EXPRESS. Ce programme a un objectif clair : la sécurité doit être ce qu'il y a de plus important et le niveau de l'entreprise doit être le meilleur du secteur.

**ELIMINANDO  
RIESGOS**  
Driving out harm

# La sécurité



## Nos principaux chiffres

	2017	2018	2019	
<b>Le taux d'accidents</b>				
<b>FWI<sup>1</sup> (Fatality Weight Injuries. Blessés lors d'accidents responsables)</b>	1,4	3,4	1,5	▼
<b>Taux d'accidents responsables<sup>2</sup></b>	-	0,77	0,80	▲
<b>Taux d'accidents total<sup>3</sup></b>	-	1,52	1,51	▼
<b>Contrôle et suivi des conducteurs</b>				
<b>Nombre de conducteurs évalués (%)</b>	100	100	71 <sup>5</sup>	▼
<b>Évaluations subies par les conducteurs</b>	5 053	5 748	5 980	▲
<b>Nombre de conducteurs surveillés par DriveCam</b>	0	2 740	3 336	▲
<b>Nombre de conducteurs suivis par GPS (%)</b>	-	91	89	▼
<b>Contrôles de la consommation d'alcool</b>	1 611	4 041	4 747	▲
<b>Contrôles de la consommation de drogues</b>	715	2 775	3 223	▲
<b>Inspections client mystère</b>	2 710	6 105	5 281	▼
<b>Observations par vidéosurveillance</b>	3 738	2 727	1 384	▼
<b>Véhicules équipés d'un dispositif Alcolock<sup>4</sup></b>	90	122	441	▲

<sup>1</sup> FWI : La FWI est un indicateur de la gravité, en termes de dommages corporels, des accidents responsables survenus au sein de l'entreprise au cours d'une période donnée. Elle est calculée en pondérant le nombre de personnes décédées, gravement blessées, légèrement blessées et le nombre de blessés du personnel d'ALSA en congé maladie relevé lors d'accidents sur une période donnée. Les accidents responsables sont pris en compte pour les personnes décédées, gravement blessées et pour les blessés en congé maladie. Pour les blessés légers, tous les accidents sont pris en compte.

<sup>2</sup> Taux d'accident total : nombre total d'accidents dans l'organisation (responsables et non responsables) pour 100 000 km parcourus.

<sup>4</sup> Alcolock est un dispositif qui bloque le véhicule en cas de résultat positif à l'alcootest.

<sup>5</sup> Diminution due à de nouveaux critères de mesure : les années précédentes, la mesure était annuelle et à partir de 2019, elle sera biennale.

# Le plan d'action 2019



## Nos réalisations en 2019

**+ 5 900**

Évaluations subies par les conducteurs.

**↑ 3 336**

Conducteurs surveillés par des caméras intelligentes.

**+ 7 970**

Tests de dépistage d'alcool et de drogues.

**↓ 24,5 %**

Taux d'accidents responsables depuis 2010.

**↓ 70 %**

FWI par rapport à celle obtenue en 2012.

## Nos performances en 2019



**Le taux d'accidents**

**↑ 0,4 %** Taux d'accidents total en 2019.



**Le contrôle et la surveillance des conducteurs**

**↑ 4 %** Évaluations subies par les conducteurs.



**La formation**

**+ 31 800** assistants aux briefings sur la sécurité.



**Les nouvelles technologies au service de la sécurité**

**63 %**  
des conducteurs surveillés par  
des caméras intelligentes.

**89 %**  
des conducteurs surveillés pour le  
contrôle de la vitesse.

# Nos réussites en 2019

## La formation à la sécurité

Alsa place la formation au centre des mesures visant à renforcer la sécurité. Les résultats obtenus en matière de supervision et de suivi ont permis de relever des points d'amélioration et des comportements indésirables susceptibles d'être corrigés par des actions de formation spécifiques.

Le programme de conducteurs formateurs mis en œuvre à Alsa s'est imposé comme l'un des meilleurs outils pour améliorer les comportements. En 2019, plusieurs cours de formation, tels que la formation « Au volant » (Behind the Wheel), la formation sur le taux d'accidents élevé, la formation à la gestion des situations d'urgence et la formation pour renforcer une conduite sécurisée ont connu une augmentation significative du nombre de participants et du nombre d'heures de formation.

	2017	2018	2019	
<b>Plans d'accueil (PDA) et journées d'accompagnement</b>				
Nombre de participants	826	890	<b>841</b>	▼
Nombre d'heures	11 466	13 365	<b>12 506</b>	▼
<b>Formation « Au volant »</b> (Behind the Wheel)				
Nombre d'heures	3 398	1 307	<b>3 706</b>	▲
<b>Formation : un taux d'accident élevé</b>				
Nombre de participants	703	112	<b>200</b>	▲
Nombre d'heures	2 109	336	<b>600</b>	▲
<b>Formation à la technologie des véhicules</b>				
Nombre de participants	846	824	<b>671</b>	▼
Nombre d'heures	1 335	3 000	<b>2 522</b>	▼
<b>Formation des formateurs</b>				
Nombre de participants	44	168	<b>95</b>	▼
Nombre d'heures	649	2 612	<b>1 368</b>	▼
Nombre de formateurs agréés	76	90	<b>87</b>	▼
<b>Formation à la gestion des situations d'urgence</b>				
Nombre de participants	117	415	<b>695</b>	▲
Nombre d'heures	322	1 240	<b>3 892</b>	▲
<b>Formation de renfort pour une conduite sécurisée</b>				
Nombre de participants		82	<b>1 273</b>	▲
Nombre d'heures		299	<b>1 476</b>	▲
<b>Briefings sur les questions clés de la sécurité</b>				
Nombre de participants		38 128	<b>31 898</b>	▼
Conducteurs (%)		100	<b>100</b>	=



## La semaine de la sécurité

Du 25 au 29 mars 2019, la **semaine de la sécurité s'est déroulée à Alsa** dans le cadre du plan de santé et de sécurité. Pendant 5 jours, les comportements et les habitudes visant à assurer la sécurité individuelle et à éviter les situations à risque ont été encouragés, pour les voyageurs comme pour les salariés d'Alsa.

Sous le slogan « **Aidez-nous à atteindre l'objectif le plus important : zéro victime** », de nombreuses activités et des ateliers ont été organisés dans les différents lieux de travail en Espagne, au Maroc et en Suisse, ainsi que des conférences informatives dans les établissements scolaires des villes desservies par ALSA et de nombreuses autres actions, en interne et en collaboration avec des organismes externes, afin de promouvoir la culture de la sécurité et d'encourager la participation du personnel d'Alsa.

## Les actions les plus représentatives

En 2019, plusieurs conférences ont été organisées avec les principales parties prenantes en matière de sécurité routière.

**La Journée sur la sécurité dans le transport routier de voyageurs**, qui s'est tenue au circuit de Jarama le 28 mars.

Une rencontre avec la presse pour présenter les mesures dont dispose Alsa dans le cadre de son objectif « Zéro victime », car bien qu'il s'agisse du moyen de transport routier le plus sûr, il ne faut jamais baisser la garde.

La journée était centrée sur les besoins réglementaires en matière de sécurité routière, notamment sur la nécessité d'établir des contrôles préventifs de dépistage des drogues et de l'alcool, l'installation de dispositifs de détection de l'alcool, la connaissance du solde de points des permis de conduire à travers des notifications automatiques et enfin l'obligation de se soumettre aux examens médicaux réguliers pour le personnel de conduite.

Des processus de sélection et d'évaluation rigoureux sont à la base de la réduction des accidents, étant donné que le facteur humain représente 85 % des causes d'accidents.

Enfin, toutes les innovations technologiques sur lesquelles travaille ALSA ont été présentées, telles que le système de surveillance continue « DriveCam », le contrôle de la vitesse et une large gamme de dispositifs de sécurité active et passive.



## Les journées portes ouvertes

Dans le prolongement de la journée qui s'est déroulée au circuit de Jarama, Alsa a invité une commission de la DGT (Direction générale de la circulation), à la tête de laquelle se trouvait son directeur général, afin de l'informer des mesures, des développements et des besoins réglementaires d'Alsa dans le domaine de la sécurité routière en vue de son objectif ZÉRO VICTIME.

En outre, une commission du département de la circulation de la Guardia Civil de Madrid a été informée de première main de tous les dispositifs et mesures que l'entreprise a engagés en faveur de la sécurité routière.



*Les délégations de la Guardia Civil et de la Direction Générale de la Circulation ont pris connaissance des activités menées par Alsa en matière de sécurité routière.*

# Autres initiatives en cours

## La Ille Ligue Eco Driving Challenge

La finale a eu lieu sur le circuit de Jarama RACE à Madrid. Une compétition qui évalue le style de conduite des professionnels d'Alsa.



## Un débat sur la sécurité routière

Une conférence sur la sécurité donnée à l'école mariste Auseva à Oviedo par le service de formation d'ALSA en collaboration avec le coordinateur provincial de l'éducation routière du département régional de la circulation aux Asturies.



## Des messages de sensibilisation

Des messages de sensibilisation à la préservation et à la surveillance de la santé adressés à tous les employés d'Alsa.



## Un atelier-simulation sur la prise en charge des personnes handicapées

Un atelier-simulation sur la prise en charge des personnes handicapées ou à mobilité réduite en situation d'urgence dans un bus, réalisé avec la collaboration de l'AENOR.



# Le système ABC (Acceleration, Braking and Cornering)



En 2019, les progrès se sont poursuivis dans la surveillance permanente des conducteurs grâce aux technologies embarquées dans les véhicules.

Le système ABC vise à identifier les conducteurs dont le style de conduite peut entraîner un manque de confort pour les voyageurs ou, même dans des cas extrêmes, un risque de chute de voyageurs dans les services où il est permis de se tenir debout, comme c'est le cas dans les services urbains.

*L'objectif est d'améliorer les performances des conducteurs, non seulement en termes de sécurité mais aussi de confort.*

L'ABC est un système qui permet de mesurer les mouvements brusques qui se produisent pendant la conduite (accélération, freinage ou mouvements latéraux brusques). À l'appui des faits détectés, ALSA a développé des algorithmes qui permettent de classer les conducteurs selon leur style de conduite.

## Fonctionnement :

L'équipement **TOM TOM à bord** des véhicules a permis d'identifier et de suivre ce genre de conduite.

Ces équipements enregistrent les faits et les informations complémentaires qui permettent leur analyse, qui sont **rapportés chaque semaine et chaque mois**.

Chaque fait est analysé pour déterminer s'il a été causé par une situation inévitable ou, au contraire, s'il indique un comportement inapproprié du conducteur qui devrait être signalé, analysé et corrigé.

## Résultats :

Les conducteurs sont informés de leurs performances par des **outils de communication internes, comme l'application MiAlsa, et directement par leurs supérieurs hiérarchiques**.

**Un classement des conducteurs par domaine de gestion** est établi, dans lequel chaque conducteur est comparé à d'autres dans le même domaine d'activité.

Des **cartes thermiques** sont dressées, à l'échelle nationale, interurbaine ou urbaine, montrant les points où ces faits sont les plus fréquents.

Des entretiens de sensibilisation sont organisés à l'intention des conducteurs dont le style de conduite est susceptible d'amélioration.

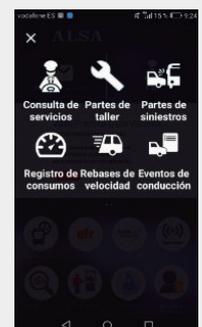
## Degré de mise en œuvre :

**77 %**

des véhicules contrôlés par le système ABC en 2019

**100 %**

Objectif pour 2020



# Le feed-back conducteurs



Il est essentiel que les conducteurs connaissent leur performance en termes de conduite sécuritaire afin de pouvoir progresser et respecter leur engagement permanent aux normes de sécurité fixées par Alsa.

C'est la raison pour laquelle, en 2019, Alsa a commencé à travailler sur un système qui permet aux conducteurs d'être informés et facilite le suivi de leurs performances par leurs supérieurs hiérarchiques.

## Fonctionnement :

Grâce à l'application interne MiAlsa, les conducteurs ont accès à toutes les informations et les données sur leurs excès de vitesse, leur consommation, leur style de conduite et les incidents et les faits liés à la sécurité enregistrés.

En outre, un nouvel instrument se trouve à la disposition des responsables, qui leur permet de voir les performances du conducteur sur une base mensuelle et de laisser un historique des contacts et des conversations maintenus avec leurs conducteurs afin d'analyser les comportements relevés.

100 % des conducteurs ont été suivis en 2019 grâce à ce système.

## Résultats :

Le système favorise la participation et l'engagement des conducteurs.

Il facilite aussi leur suivi par leurs responsables, car il leur permet de se centrer sur les points à améliorer et sur des objectifs précis.

Nombre	DES	Acc. Vitesse	Acc. Tráfico	Acc. Osipoble	Restano	Sancion	Evaluacion	Ranking	CSTV	Cliente Materioso	Revisado	Anotaciones	Fecha_Revision	Clasificación Tráfico	Clasificación Condución (ABC)	Clasificación Dirección (CSTV)
Données personnel de conduite	0	1	1	0	0	0	1	5	0	0				B	B	C
	0	0	0	0	0	0	2		0	0				A	C	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	B	C
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	A	*
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	B	C
	0	0	0	0	0	0	1		0	0				A	B	A
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0			A	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0			A	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0			A	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0			A	B	C
	0	0	0	0	0	0	0	1		0	0			A	B	C

Instrument de feed-back conducteurs qui affiche des données du personnel de conduite.



# Une campagne de communication avec la DGT et la Fondation Mapfre

Dans la continuité des campagnes lancées les années précédentes, la campagne 2019 a été orientée vers deux objectifs précis :

1. Sensibiliser les conducteurs à l'importance de signaler les modes de conduite distraite ou non surveillée, un facteur de risque qui a causé 31 % des accidents avec des victimes en 2018.
2. Éviter la vitesse excessive ou inappropriée sur les routes conventionnelles, où se concentre chaque année le nombre le plus important d'accidents.

Avec le soutien de la Fondation Mapfre, Alsa a diffusé ces deux messages clés à l'arrière de 80 de ses bus, dans un effort de sensibilisation des conducteurs, afin de contribuer à l'**objectif Zéro Victime**, auquel Alsa, la DGT (Direction générale de la circulation) et la Fondation Mapfre travaillent en permanence à travers les activités qu'elles accomplissent en Espagne comme à l'étranger.



« Le fait que l'administration et la société civile collaborent et unissent leurs forces est une chance, car nous pouvons ainsi éviter la plupart des accidents de la route ».

**Pere Navarro**  
Directeur général de la circulation

## Objectifs 2020



**La surveillance des véhicules par les systèmes de contrôle actuels**

↑ **8 %** des véhicules suivis par GPS jusqu'à atteindre 100%.

↑ **15 %** des véhicules surveillés par des caméras disposant d'un système d'enregistrement.



**La surveillance des conducteurs**  
Le projet « Feed-back conducteurs »

Atteindre 100 % des conducteurs grâce aux protocoles et aux canaux d'information.



**Les systèmes de surveillance des conducteurs ABC**

↑ **23 %** des véhicules suivis jusqu'à atteindre 100%



**L'amélioration du système de contrôle, d'évaluation et d'audit des fournisseurs externes**

Le développement de systèmes de surveillance et de contrôle spécifiques.

La réalisation d'audits de sécurité par des organismes agréés.



**La promotion de la santé chez les conducteurs**

La réalisation de tests de consommation d'alcool sur 100 % des conducteurs.



**La certification internationale de l'IRU**

500 conducteurs certifiés.

## NOTRE APPROCHE



# Les clients



## Nos principaux chiffres

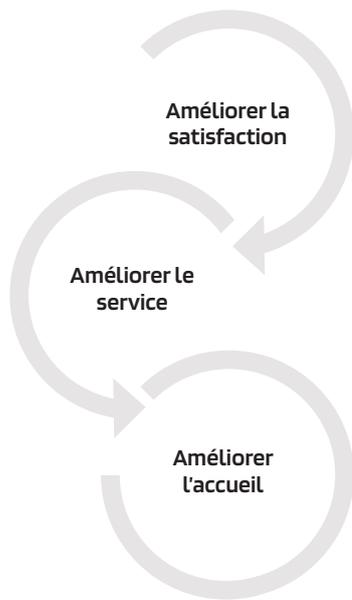
	2017	2018	2019	
Nombre voyageurs transportés <sup>1</sup> (en millions)	313,8	326,2	368,08	▲
Nombre km parcourus <sup>2</sup> (millions de km)	356,7	369,5	399,8	▲
ISC- Indice de satisfaction <sup>2</sup>	7,86	8,05	8,03	=
NPS - Taux de recommandation <sup>3</sup>	22,2 %	45,8 %	45,8 %	=
Nombre de formulaires de satisfaction remplis	-	102 000	148 950	▲

<sup>1</sup> Activité totale d'Alsa

<sup>2</sup> Note moyenne donnée par le client à la question : De 0 à 10, quel est votre degré de satisfaction globale.

<sup>3</sup> La probabilité selon laquelle vous conseilleriez à votre famille et à vos amis de voyager sur Alsa. Calculée en soustrayant le pourcentage de promoteurs (utilisateurs dont le taux de recommandation est de 9 et 10) du pourcentage de détracteurs (utilisateurs dont le taux de recommandation est de 0 à 6).

# Le plan d'action 2019



## Nos réalisations en 2019

**8,03**  
ISC (Indice de satisfaction client).

**45,80 %**  
NPS (Net Promoter Score).

**148 950**  
Enquêtes de satisfaction réalisées.

## Nos performances en 2019

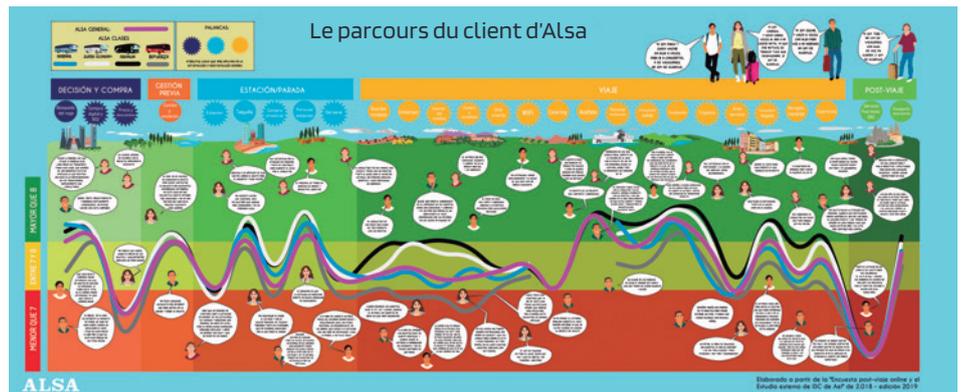
 <b>L'amélioration de la satisfaction</b>	<b>↑ ISC &gt; 8</b> Indice de satisfaction (ISC).	<b>45,8 %</b> Taux de recommandation (NPS).
 <b>L'amélioration du service</b>	<b>↑ 12,83 %</b> Du nombre de voyageurs transportés.	<b>↑ 8,2 %</b> Nombre de km.
 <b>L'amélioration de l'accueil</b>	<b>Plus de 84 000</b> clients accueillis sur les réseaux sociaux.	<b>↓ 37 %</b> délai moyen de réponse aux réclamations.
 <b>Les outils</b>	<b>La gestion des réclamations.</b> <b>Get Feedback.</b>	L'estimation de la <b>ponctualité.</b> <b>Le nouveau CRM.</b> L'accessibilité du web et des canaux de vente. Amélioration du <b>Wifi à bord.</b>

# Faits marquants en 2019

## Le parcours du client d'Alsa

La méthode du « parcours du client » permet d'identifier tous les moments d'interaction ou de décision par lesquels le client passe, du moment où il pense à voyager à son arrivée à destination. Depuis 2014, Alsa met en œuvre des améliorations basées sur le « parcours du client » et est ainsi parvenue à augmenter le niveau de satisfaction de ses voyageurs.

Les commentaires laissés par les clients en 2019 ont été pris en compte afin de créer un parcours permettant de relever les aspects émotionnels. Ainsi, toute l'organisation comprend quelles sont les responsabilités de chaque employé d'Alsa pendant l'interaction et leur influence sur la satisfaction générale et les émotions du voyageur.



Un parcours du client général pour les clients des services interurbains d'Alsa et un parcours spécifique pour chaque zone ont aussi été mis au point. Ces parcours permettent d'apprécier la satisfaction du client pour chacun des produits (service de classe, service standard, service de location) et de travailler sur des domaines d'amélioration précis.

La satisfaction de ses clients est un aspect stratégique pour ALSA, c'est pourquoi l'entreprise recueille leur opinion à travers les enquêtes.

**8,03 ISC**

Indice de satisfaction des clients.

**45,80 % NPS**

Tendance à recommander le service.



**945** évaluations « expérience de voyage » reçues avec une note moyenne de **4,88 sur 5**, grâce à la plateforme **TheGuudJob**.



Un programme de fidélisation avec près de **1 700 000 membres**, soit **15 %** de plus qu'en 2018.



**133 923**

enquêtes de satisfaction recueillies par courrier électronique.

**15 007**

enquêtes en face à face.

Afin d'augmenter chaque année sa connaissance de la satisfaction de ses clients, Alsa a étendu ses systèmes de mesure à de nouveaux canaux et services, notamment, en 2019 :

- L'implantation de l'outil **GETFEEDBACK**, intégré au CRM.
- Les réseaux sociaux, les canaux numériques et le SAC.**
- Les gares routières.**
- Le WiFi.**

La satisfaction de ses clients est un aspect stratégique pour Alsa, c'est pourquoi l'entreprise recueille leur opinion à travers les enquêtes.

## Le projet « Close the Loop » (boucler la boucle)

Afin de travailler sur un plan d'amélioration adapté aux besoins du client, Alsa a travaillé à l'amélioration du modèle d'écoute du client au cours des dernières années. Alsa utilise actuellement divers canaux pour recueillir sa perception, l'analyser et tenter de l'améliorer. Grâce à un système avancé d'enquêtes et de mesure de la satisfaction des clients, Alsa a lancé en 2019 le programme « Close the Loop » (boucler la boucle) afin de créer un modèle automatisé permettant d'analyser tous les commentaires des clients reçus à travers les enquêtes par courrier électronique et de concevoir un mode d'action adapté en fonction de leurs réponses et de leurs commentaires.

### Les principales étapes franchies grâce au projet « Close the Loop »

L'analyse d'un échantillon de plus **3 300 enquêtes** qui a permis d'identifier 99 étiquettes différentes de commentaires.

Depuis le début 2019, **16 123 commentaires des clients** catégorisés.

Parmi ces commentaires, **32 459 mentions différentes** ont été étiquetées.

Les commentaires les plus pertinents ont été communiqués aux directions locales, qui ont mis en œuvre des actions de micro-gestion de reconnaissance ou d'amélioration ayant un impact direct sur le client.

Les étiquettes des clients sont revues tous les six mois afin de relever les nouveaux sujets dont le client nous parle.

Outre les actions locales d'amélioration, cette analyse est diffusée trimestriellement sur des rapports de *La Voix du Client* où les résultats publiés sont segmentés par zone et par type de client.

Au début du projet, un suivi des mesures liées aux émotions exprimées par les clients a été mis en place.

**5 561**  
expressions d'émotion dont  
**50,2 %**  
positives.

#### Les nouveaux outils du service client :

**iCasework** est l'application de gestion des réclamations mise en œuvre en 2018, dont l'implantation en Espagne s'est achevée en 2019. Elle est intégrée dans les systèmes web et navegalia.



# Les réseaux sociaux

Les réseaux sociaux sont devenus un élément de différenciation lorsqu'il s'agit d'écouter le client et d'interagir avec lui.

En 2019, le nombre de clients ayant pris contact à travers les réseaux sociaux a augmenté de 120 %, avec une réduction du temps de service de 40 %, et une augmentation particulièrement remarquable sur Facebook et Instagram. Cette meilleure performance de la gestion des clients a été possible grâce à la mise en place de nouveaux outils pour améliorer les processus internes et à la formation de l'équipe.

**8,85**

ISC, évaluation par le client de la gestion des réseaux sociaux d'Alsa



+ 166 000  
/alsaautobuses



+ 34 000 followers  
@Alsa\_autobuses



+ 26 000 followers  
@Alsa



+ 26 000 followers  
Alsa



+ 5,1 millions de vues  
Alsa



+ 10 000 visites/mois  
miradasdesdeelbus.alsa.es

*Afin d'étendre la mesure de la satisfaction de ses clients chaque année, Alsa a mis en place en 2019 une nouvelle mesure du service client à travers ses réseaux sociaux.*



*Il est maintenant possible d'envoyer le billet via WhatsApp*

# L'amélioration des canaux numériques

En 2019, plusieurs projets centrés sur le client ont été menés à l'appui des données comportementales afin d'améliorer l'expérience du client en lui facilitant l'achat.

Quelques-unes de ces améliorations :

La **localisation des bus en temps réel**, par un localisateur ou suivant un point d'origine et une destination.

La traduction des applications en **chinois** et en **coréen**.

L'acceptation des **paiements par Bizum**. Alsa est la première entreprise de transport en Espagne à accepter ce mode de paiement.

Plusieurs développements ont été réalisés pour mettre en valeur le **programme de fidélisation Alsa Plus** et informer sur ses avantages.

# L'approfondissement de la connaissance et de l'écoute du client

En 2019, un nouveau CRM a été mis en place à Alsa par Salesforce, qui a permis d'améliorer les informations affichées sur le client et la communication avec le voyageur. Par exemple, des progrès ont été faits dans la personnalisation de l'enquête que les clients reçoivent à la fin de leur voyage. Grâce à cet outil, l'autonomie et l'agilité dans l'élaboration de nouvelles études pour les clients, ainsi que l'efficacité dans l'analyse des résultats obtenus sont améliorées.

Cette nouvelle plateforme ouvre un large éventail de possibilités dans la gestion des clients. Elles seront déployées dans les années à venir.



# Le renforcement de la culture de l'expérience client chez Alsa

## Le plan de divulgation de la CX de 10 principes en 10 mois

Un plan d'action mensuel a été élaboré pour diffuser le Manifeste de l'expérience client d'Alsa, basé sur chacun de ses principes : le programme « **10 mois, 10 causes** » et des actions liées à l'amélioration de la culture CX (Customer Experience).



## Le manuel du bon voyageur

À l'aide des commentaires exprimés par les clients dans leurs enquêtes, Alsa a créé la nouvelle vidéo du **Manuel du bon voyageur**, qui montre aux voyageurs, avec une pointe d'humour, les conséquences des comportements inappropriés pendant le voyage en bus.



## Podcast Compagnons de voyage

En 2019, la première saison du **Podcast Compagnons de voyage** (des fichiers audio à écouter en streaming sur un support numérique, de 6 minutes chacun) a été produite. Elle se compose de 21 histoires réelles vécues par les compagnons de voyage (clients et employés) à bord d'un bus.

## La semaine du client d'Alsa 2019

Une année de plus, la Semaine du Client s'est déroulée, du 7 au 13 octobre, sous la devise « **Alsa, c'est vous** ». L'entreprise souhaite ainsi remercier ses clients pour leur confiance, en mettant en valeur les actions d'amélioration menées pour répondre à leurs besoins, et aussi, remercier ses employés et exprimer sa reconnaissance pour leur implication dans les résultats positifs de l'amélioration de l'expérience client.



## L'étude sur la maturité de la culture de l'expérience client

La première étude sur la maturité de l'expérience client d'Alsa a été menée en 2019 afin d'avoir un aperçu du degré de mise en œuvre de la culture de l'expérience client, par domaine. Alsa a obtenu un score de 7,15, qui correspond à un processus de Maturité en progrès, un résultat supérieur à la valeur moyenne des autres entreprises du secteur (7,03).

Alsa  
**7,15** SCORE DE MATURITÉ CX

## La semaine du client « Alsa, c'est vous »

Les activités organisées pendant la semaine du client en 2019 :

### 9 Webinars

avec des spécialistes internes et externes qui ont abordé différents sujets concernant l'expérience client.

### 5 journées

sur les quais d'embarquement où les équipes opérationnelles et le personnel de bureau ont partagé leurs expériences.

### 12 entretiens

« dans le Chester d'Alsa » au cours desquels salariés et clients ont volontairement exprimé leurs inquiétudes.

### 32 collaborateurs

dont l'impact positif de leur travail sur la bonne expérience client d'Alsa a été reconnu.

Outre les cadeaux pour les clients et les salariés, il y a eu 5 micro-concerts dans les gares routières et les bus, des réductions spéciales sur l'achat de billets et plus de 3 000 coupons promotionnels avec des réductions sur les aires de service et le train Felipe II.

## Le label BCX

Le label BCX est le résultat d'une importante étude menée chaque année en Espagne et en Amérique latine par la société de conseil IZO sur l'expérience des clients.

En 2019, Alsa a obtenu le label BCX pour la meilleure **expérience client parmi les opérateurs de transport public** (train et bus) et a avancé de deux places au classement général des entreprises en Espagne par rapport à 2018, pour se situer à la 13<sup>e</sup> place.



## Le service de casiers Amazon Hub Locker



En 2019, Alsa a passé un accord de collaboration avec Amazon Hub Locker à l'échelle nationale. C'est la première entreprise de transport à mettre en œuvre un accord de ce type.

Cette collaboration avec Amazon renforce l'engagement d'Alsa envers ses clients, en leur proposant un nouveau service qui complète leur expérience de voyage. En arrivant à destination, ou en attendant le retour d'un proche, le client peut récupérer dans un casier les achats faits en ligne, ce qui lui permet d'optimiser ses déplacements et de mieux planifier son temps libre.

Alsa dispose du service Amazon Hub Locker dans 20 installations, dont les gares d'Oviedo, de Grenade et d'Alicante, ainsi que dans tous les bureaux d'Alsa à Madrid.

## 20 emplacements

Amazon Hub Locker.

## >8 500 utilisateurs

dès le second semestre 2019.

# Des projets d'amélioration de l'information et du divertissement à bord

## L'amélioration du Wifi à bord

En 2019, diverses améliorations ont été prévues pour faciliter l'accès au service **ALSAWIFI** et accroître la satisfaction des passagers.

**Un nouveau portail** qui permet un accès facile par trois moyens : l'accès anonyme (sans inscription), à travers les réseaux sociaux les plus connus ou à travers le programme de fidélité ALSAPLUS+. Ce portail offre toutes les garanties et respecte la loi sur le traitement des données (LOPD). Il dispose de capacités avancées pour bloquer les contenus inappropriés et d'une section FAQ pour répondre aux questions sur le service.

**L'enquête de satisfaction**, complémentaire de l'enquête après le voyage, permet de se faire une image précise de la satisfaction sur le service. Les données collectées sont analysées toutes les semaines et utilisées pour définir des actions correctives ou des améliorations possibles.



**1 100** véhicules  
disposant d'ALSAWIFI  
(l'accès gratuit à Internet)

*Les améliorations techniques mises en œuvre pour ALSAWIFI ont permis une réduction soutenue des incidents et des pannes signalés, ainsi qu'une augmentation constante du nombre d'utilisateurs et du volume de données téléchargées.*

## L'amélioration du divertissement à bord

Le divertissement à bord est un service différentiel, notamment pour les longs trajets. Alsa propose des solutions individuelles de divertissement à bord (sur des écrans individuels et sur les dispositifs des passagers) dans plus de 400 véhicules, ce qui représente une augmentation de 20 % par rapport à l'année précédente.

En outre, des travaux sont en cours pour détecter et concevoir de nouvelles fonctionnalités qui amélioreront les capacités des systèmes et les contenus.



## L'amélioration de l'information des clients

L'un des domaines auquel le plus d'efforts ont été consacrés en 2019 pour améliorer le service proposé par Alsa à ses clients est l'amélioration de l'information, tant en ce qui concerne la quantité des données fournies que leur qualité.

Nous citerons deux projets dans le cadre de ce programme :

**L'information en temps réel sur la position et la ponctualité de la flotte :** depuis l'été 2019, Alsa fournit à ses clients la position GPS sur la carte de ses véhicules, l'heure réelle de passage à chaque arrêt et l'heure estimée d'arrivée aux arrêts suivants. Elle est pionnière dans le secteur quant à la fourniture de ces informations.

Cette étape est le résultat du développement d'un projet complexe basé sur le traitement de données géospatiales et l'équipement de la flotte en appareils GPS haute précision.

Ces informations sont accessibles à travers les différents canaux à la disposition des clients (point de vente, service client, application, divertissement à bord et site web d'Alsa), et peuvent être filtrées par Origine-Destination ou par localisateur.

**Des informations dynamiques sur les écrans des gares routières :** grâce à un système centralisé de chargement des contenus, les informations fournies par les écrans situés dans les points de vente et les salles d'attente des gares routières ont été renforcées en 2019. Grâce à cette nouveauté, les clients reçoivent des informations locales telles que les prochains départs et arrivées, les recommandations pour le voyage et sur la sécurité, la chaîne d'information et la météo.

**+90 000 clients**  
ont consulté les informations relatives à la position et à la ponctualité de la flotte, entre août et décembre 2019



Heure d'arrivée	Arrêt de passage	hh:mm* Heure de passage enregistrée
Heure de départ	Origine/Destination du billet	hh:mm Heure de passage officielle/estimée
Tête de ligne	Bus localisé	N/D Non disponible/Non enregistrée
Terminus		

# Le plan d'accessibilité Alsa 2019-2022

Ce plan porte sur l'amélioration progressive de l'accessibilité de tous les services, afin de promouvoir l'utilisation et d'améliorer la satisfaction des voyageurs ayant des besoins particuliers.

Afin d'analyser en profondeur tous les services fournis et les possibilités d'amélioration, et de prendre en compte toutes les parties intéressées (utilisateurs, associations concernées, salariés, autorités, etc.), un groupe de travail composé de participants de tous les principaux domaines a été créé pour la conception du plan.



ALSA a en outre bénéficié de la collaboration de la Fundación También, de la Confédération nationale des sourds (Confederación Estatal de Personas Sordas, CNSE), de la Confédération nationale des personnes handicapées physiques et organiques (Confederación Estatal de Personas con Discapacidad Física y Orgánica, COCEMFE), du Comité espagnol des représentants des personnes handicapées (Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad, CERMI) et de Plena Inclusión Madrid.

Dans le cadre de ce plan, les améliorations suivantes ont été apportées en 2019 :

**La révision et la mise à jour des procédures** et des protocoles internes de gestion de l'accessibilité.

**Des entretiens** avec les clients actuels des services d'accessibilité, afin de détecter les aspects à améliorer.

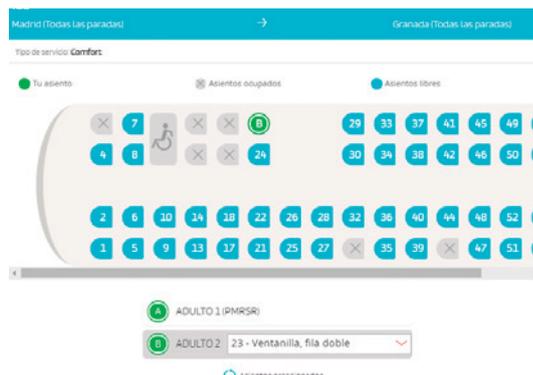
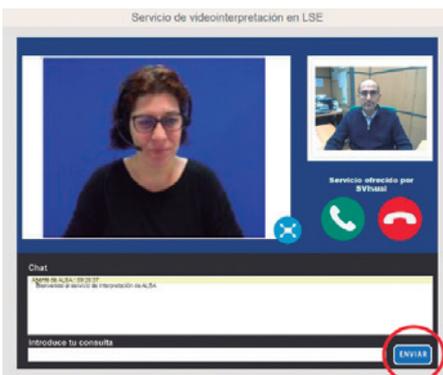
**Des améliorations dans les canaux de vente en ligne :** un affichage plus clair des services disposant de places accessibles, l'emplacement réel de la place PMRFR et de celle de l'accompagnateur dans le véhicule.

**Un nouveau stage sur l'accessibilité** donné à tous les techniciens de service (137), ainsi qu'un briefing informatif pour le personnel de conduite.

**Un nouveau service SVisual de la CNSE** (la Confédération nationale des sourds), de vidéo-interprétation pour les sourds accessible par le web et disposant d'un accueil personnalisé avec un vidéo-interprète dans la langue des signes.

Un essai pilote réalisé pour le **chargement d'éléments de mobilité lourds** (fauteuils roulants, scooters motorisés, etc.) dans la soute des véhicules.

**Une journée de formation et de sensibilisation** consistant à la simulation de l'évacuation d'un bus avec un passager en fauteuil roulant à bord.





# Objectifs 2020



## Insights des clients

De nouveaux critères de mesure appliqués à tous les services.



## L'expérience de voyage

Avancer vers une expérience client **plus émotionnelle**.



## L'amélioration continue des services

La mise en œuvre de projets pour améliorer la **satisfaction des clients**.

L'amélioration du **confort du voyage** et de la valeur du **service à bord**.



## La communication avec le client

De nouveaux sites et de nouvelles applications pour la nouvelle identité Alsa.

L'amélioration de l'accueil sur les réseaux sociaux.

Compléter la communication du voyageur pour améliorer son expérience de voyage.

NOTRE APPROCHE



# Les personnes

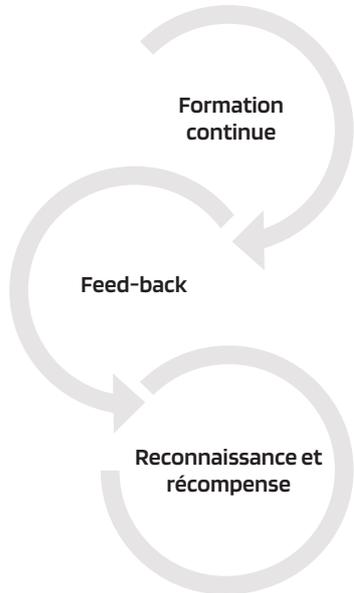


## Nos principaux chiffres

	2017	2018	2019	
<b>La qualité de l'emploi</b>				
Nombre de salariés	7 249	7 818	8 293	▲
Travailleurs permanents (%)	75,6	76,59	71,51	▼
Taux de roulement	5,66	4,55	2,6	▼
Taux de roulement hommes	-	2,88	2,41	▼
Taux de roulement femmes	-	5,04	3,50	▼
Âge moyen du personnel	45,6	47,4	47,17	▼
Moins de 30 ans (%)	3,87	4,24	4,64	▲
De 30 à 50 ans (%)	55,07	56,80	56,38	▼
Plus de 50 ans (%)	41,06	38,97	38,98	▲
<b>L'égalité</b>				
Pourcentage de femmes employées (%)	14,11	13,96	14,98	▲
Conductrices Alsa (%)	7,1	7,65	7,8	▲
Femmes dans l'équipe de direction Alsa <sup>1</sup> (%)	10,1	16	15,91	▼
<b>La sécurité au travail</b>				
Taux de fréquence des accidents (%)	14,88	16,41	16,46	▲
Taux de gravité des accidents <sup>2</sup> (%)	0,47	0,55	0,53	▼
Taux d'absentéisme (%)	5,72	7,37	6,26	▼
<b>Formation</b>				
Nombre d'heures de formation	92 059	81 897	78 507	▼
Investissement dans la formation (€)	622 915	645 047	567 763	▼
Nombre d'heures consacrées aux journées d'accompagnement et aux plans d'accueil (PDA)	12 759	8 220	9 288	▲

<sup>1</sup> « L'équipe de direction ALSA » est un groupe de personnel ayant un haut niveau de responsabilité au sein de l'organisation.  
<sup>2</sup> Taux de gravité = (Nombre de jours perdus par an en raison d'un accident / (travailleurs x heures travaillées)) x 10<sup>6</sup>.

# Le plan d'action 2019



## Nos réalisations en 2019

**8 293**

Employés faisant partie du personnel.

**7,8 %**

Femmes conductrices.

**15**

Personnes à haut potentiel identifiées.

## Nos performances en 2019



**Un emploi de qualité**  
Le « bon employeur »

**↑ 6,08 %**  
croissance des effectifs

**↓ 18,24 %**  
Réduction du taux de roulement



**Les femmes dans le secteur**  
La réduction des inégalités

**↑ 1,96 %**  
conductrices

**↑ 7,31 %**  
femmes au sein du personnel



**L'intégration**  
La conciliation

**50 nouvelles embauches** de personnes ayant une diversité fonctionnelle en 2019



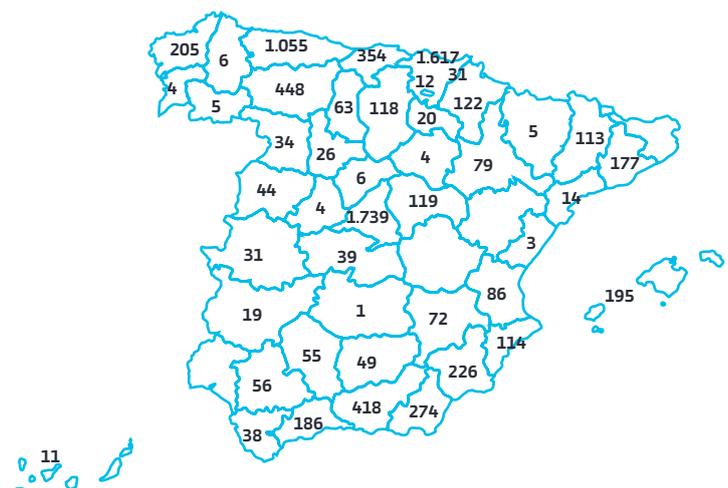
**La prévention**  
La santé

**↑ 15 %**  
investissement dans la prévention, la santé et le bien-être

**↓ 15 %**  
taux d'absentéisme

### NOMBRE D'EMPLOYÉS PAR PROVINCE 2019

Les établissements qui comptent le plus grand nombre de salariés sont situés à Bilbao, Madrid et Oviedo.



# Nos réussites en 2019

## La gestion des talents

Au cours des dernières années, divers outils et processus d'évaluation ont été progressivement mis en œuvre afin d'identifier les professionnels à haut potentiel. En 2019, un système de gestion du capital humain (HCM) a été mis en œuvre, qui a conduit Alsa à revoir ses processus et à unifier l'évaluation des talents et la méthode 360. Cela a entraîné une diminution du nombre d'évaluations :

	2017	2018	2019
Évaluation des talents	510	520	257
Processus d'évaluation à 360°	-	35	83
Entretiens individuels	73	114	15
Test de compétence	50	96	30
Personnes faisant l'objet d'un plan d'action	159	403	67

**15 personnes**

identifiées comme ayant un potentiel élevé

**67 personnes**

proposées pour faire l'objet d'un plan d'action

**567 m€**

investis dans la formation

## Master Driver

Master Driver est une initiative qui cherche à mettre en évidence et à reconnaître, à l'intérieur comme à l'extérieur d'Alsa, que ses conducteurs sont les meilleurs et qu'ils sont la valeur différentielle des services fournis par l'entreprise.

Master Driver consiste dans un processus d'évaluation, de formation, de communication, de reconnaissance et de récompense qui s'appuie sur un système de classification du personnel de conduite à trois niveaux. De nombreux indicateurs sur la performance individuelle du conducteur sont pris en compte. Ils sont ensuite évalués par rapport au reste du groupe afin de l'affecter à un niveau, qui fera l'objet de diverses actions de reconnaissance. Le système permet d'évaluer les capacités individuelles associées aux performances professionnelles et au potentiel de chaque conducteur.

Le programme a débuté en 2017 et accueille des conducteurs d'Espagne et du Maroc. Début 2019, il a reçu le prix Estrella LUIKE del Motor lors de sa cinquième édition.



**104**

conducteurs ont obtenu le certificat d'excellence professionnelle de l'IRU en 2019.

### La certification professionnelle des conducteurs

L'Organisation mondiale des transports routiers (IRU) est chargée de défendre les intérêts de ce secteur et s'est fixé un objectif très précis : certifier l'excellence professionnelle des conducteurs de véhicules de transport de personnes.

L'IRU est consciente de l'importance du rôle joué par le personnel de conduite chez ALSA et met constamment en œuvre des programmes de gestion intégrale. Un élément clé est l'évaluation, car la mesure de leurs compétences et de leurs aptitudes dans les domaines théorique et pratique donne à l'entreprise un avantage concurrentiel évident et lui permet de gagner la confiance des clients tout en attirant et en retenant un excellent personnel de conduite.

La première phase de validation en 2019 comptait 269 conducteurs, dont 104 ont réussi ce test exigeant, faisant preuve de leurs compétences élevées dans les domaines évalués.



## « Employee Journey »

Le programme « Employee Journey » (Le parcours professionnel du salarié) est axé sur l'exploitation de l'expérience des salariés d'ALSA afin d'accroître leur satisfaction, d'améliorer leur bien-être au travail et de renforcer leurs liens avec l'entreprise.

En 2019, le travail s'est poursuivi sur les moments identifiés dans le parcours professionnel du salarié, notamment sur le segment des opérations de maintenance et des techniciens de service, car c'étaient les parcours à surveiller de plus près et qui présentaient le plus grand nombre de Quick Wins.

Les actions « Employee Journey » 2019.



## La double formation professionnelle

Afin de promouvoir ce système d'apprentissage, Alsa a rejoint le réseau national des entreprises, établissements et institutions impliqués dans le développement de la double formation professionnelle en Espagne, appelé Alianza para la Formación Profesional Dual. L'entreprise s'engage ainsi à suivre les trois principes de base de la qualité dans les projets qu'elle accomplit : les positionner à un niveau stratégique au sein de l'entreprise, rémunérer les stagiaires et former leurs tuteurs.

L'un des projets fondamentaux du programme de double formation promu par Alsa depuis sa création est la mise en œuvre, au sein de la communauté autonome de Madrid, d'un double cycle de formation en transport et en logistique. Les étudiants qui suivent le cycle au lycée IES Clara del Rey, berceau de ce projet pilote, viennent d'achever la première année de formation théorique et commencent en septembre la formation pratique en entreprise.

### 4 étudiants

de la double formation professionnelle vont faire leur stage professionnel chez Alsa en 2020.

# Nous misons sur le talent féminin



Dans le cadre du « Plan Equilibra », par lequel ALSA cherche à instaurer l'égalité à travers la mise en œuvre de nombreuses initiatives, une promotion de l'emploi et de la présence des femmes est menée dans tous les domaines de l'entreprise.

En 2019, Alsa a rejoint l'initiative « **Más mujeres, mejores empresas** » (Davantage de femmes, de meilleures entreprises) et adhéré au protocole adopté par le ministère de l'Égalité pour promouvoir une participation équilibrée des femmes dans le domaine de la gestion d'entreprise. Alsa cherche ainsi à promouvoir une participation équilibrée des femmes et des hommes aux postes de haute responsabilité. En outre, l'adhésion à ce protocole va permettre d'assurer un équilibre lors des processus de sélection, de promotion et de formation interne.

Dans un secteur traditionnellement masculin dans lequel les femmes sont peu représentées, ALSA a aussi lancé en 2019 une campagne pour attirer des talents féminins vers le métier de conductrice d'autobus. 70 bus de l'entreprise ont été recouverts du message « Ce bus, nous voulons que vous le conduisiez », afin d'inviter les femmes, notamment les femmes sans emploi, à tenter leur chance et à rejoindre l'entreprise en tant que conductrices.

## Davantage de femmes, de meilleures entreprises

**↑1,96 % de conductrices**  
par rapport à 2018

**↑7,31 % femmes employées**  
par rapport à 2018

Le 1er mars 2019, le ministère marocain pour l'emploi et l'insertion professionnelle a décerné deux prix à ALSA MAROC, en reconnaissance de son engagement pour l'égalité, l'emploi et la participation des femmes aux comités d'entreprise.

Ces prix cautionnent les efforts d'ALSA MAROC pour mettre en œuvre des actions dans le domaine de l'égalité professionnelle et pour garantir l'application de bonnes pratiques en matière d'égalité entre les deux sexes.



## Le programme « Muévete »

Le Programme « Muévete » a été développé il y a plus de 6 ans pour donner aux étudiants de la formation professionnelle, de l'université ou du troisième cycle la possibilité de faire un stage professionnel chez Alsa et d'acquérir des compétences professionnelles dans une entreprise leader dans son secteur.

Les stages peuvent être effectués en Espagne ou à l'étranger, dans tous les services de l'organisation.

Depuis le début du programme en 2012, 874 jeunes y ont adhéré, ce qui en fait une pépinière de talents pour Alsa.



**874**

personnes intégrées au programme « Muévete » depuis 2012.

**44**

nouvelles embauches de diplômés provenant du programme « Muévete » en 2019.

**195**

personnes actives au programme « Muévete » en 2019.



## « De quoi êtes-vous capable ? »

Depuis le lancement du programme « De quoi êtes-vous capable ? » en 2007, un parcours personnalisé de formation et d'intégration a été conçu pour les conducteurs de bus, dans le cadre duquel 11 000 heures de formation ont été dispensées au profit de 371 personnes handicapées.

En 2019, les stages pour l'obtention du permis D + CAP pour les personnes handicapées et pour l'obtention du Certificat de Professionnalisme pour les personnes en situation d'exclusion sociale se sont poursuivis.

**51**

étudiants handicapés ou en situation d'exclusion sociale pour l'obtention du permis D + CAP et le certificat de professionnalisme en 2019.

**50**

nouvelles embauches de personnes ayant une diversité fonctionnelle en 2019.



# « Pour votre santé »

En cohérence avec sa stratégie et ses valeurs, Alsa crée en 2015 le programme « Pour votre santé ». Un programme ambitieux dans le domaine de la santé et du bien-être, dont l'objectif est d'améliorer le bien-être des salariés et de leurs familles par des actions visant à promouvoir l'activité physique, une bonne alimentation, la santé mentale et les habitudes saines.



## Alsa a remporté le 1er prix « Entreprise saine » en 2019.

Grâce à cette initiative, Alsa a reçu en octobre 2019 le **premier prix de l'Entreprise saine**, décerné par l'**Observatoire des ressources humaines**, dans la catégorie « Grande entreprise ». 63 entreprises ont pris part à cette édition, le nombre le plus élevé depuis le lancement de l'initiative en 2014. Cela montre l'intérêt des entreprises pour des prix dont la solidité des critères d'évaluation est manifeste et qui sont cautionnés par un jury composé de professionnels renommés dans les domaines de la gestion des ressources humaines, de la prévention des risques, de la recherche et de la gestion d'entreprise.

Le programme « **Pour votre santé** » a permis de construire une véritable culture d'entreprise autour de toutes les personnes de l'entreprise, dans toutes ses affaires nationales et internationales. Il est accessible aux salariés actuels comme aux anciens, à leurs familles et même aux fournisseurs. Dans cet écosystème, les agents bleus illustrent les valeurs nécessaires associées non seulement à un leadership sain, mais aussi à un modèle de gestion qui reconnaît le talent et le développe.

Toujours grâce à ce programme, le 13 décembre 2019, DCH et Aces Europe ont remis à Alsa le **premier prix du European Sport and Healthy Company Award au Parlement européen à Bruxelles**.

Ce prix certifie l'effort d'Alsa pour promouvoir le sport et la santé parmi ses salariés, à travers le programme « Pour votre santé ». Ainsi, l'organisation a été récompensée pour son engagement clair en faveur de la santé psychosociale, de l'activité physique et de la santé, et pour ses programmes d'action spécifiques destinés aux salariés dans le domaine de la santé et du sport.



*Le prix de la « Meilleure entreprise européenne 2019-2020 » reconnaît Alsa comme une référence en Europe dans le domaine des politiques de santé et de bien-être.*

## Les lignes d'action « Pour votre santé »

Healthy **WORK**

Healthy **BODY**

Healthy **MIND**

Healthy **LEADERSHIP**

Les actions menées dans les diverses sections de ce programme :

### Healthy **WORK**

Le certificat d'entreprise saine	En 2019, ALSA a renouvelé son certificat en tant qu'entreprise saine.
Le certificat ISO 45001	La première entreprise de transport à être certifiée selon la nouvelle norme ISO 45001:2018.
Les pilules mensuelles	Des pilules d'information du programme « Pour votre santé », en matière de santé et de bien-être, destinées au personnel de l'organisation.
Le programme de prévention de l'alcoolisme et de la toxicomanie	4 747 tests de dépistage d'alcool et 3 226 tests de dépistage de drogues effectués en 2019.
Une entreprise cardio-protégée	82 défibrillateurs automatiques installés en 2019 et 260 travailleurs formés à leur utilisation.
Les ateliers	La réalisation d'ateliers relatifs au dos, à l'apnée et aux troubles du sommeil, aux premiers secours, aux exercices d'évacuation et aux techniques d'aide des clients en cas de situation difficile. Un atelier sur la sécurité routière, la sensibilisation aux accidents de la circulation sur le lieu de travail.
Le blog « Pour votre santé »	La publication de nouvelles et de conseils relatifs à la santé et au bien-être, ainsi que différentes campagnes et actions de promotion de la santé et de la sécurité.

**4 747**  
tests d'alcoolémie  
effectués en 2019.

↑ 17,47 % par rapport à 2018

**3 223**  
tests de dépistage de drogues  
effectués en 2019.

↑ 16,25 % par rapport à 2018

**934 027 €**  
investis dans la prévention, la  
santé et le bien-être en 2019



La mise en œuvre de contrôles préventifs de la consommation d'alcool et de drogues, ainsi que le système Alcolock, un dispositif dont la technologie empêche toute personne sous les effets de l'alcool de faire démarrer le véhicule, sont des systèmes que l'organisation s'est engagée à mettre en œuvre pour réduire les risques liés à la conduite sous l'influence de l'alcool et des drogues et garantir la sécurité de ses clients.

## Healthy BODY

<p>L'amélioration des visites médicales</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Le dépistage du cancer de la prostate</b> pour les hommes de plus de 45 ans.</li> <li>▪ Alsa offre aux femmes la possibilité d'inclure dans leurs examens médicaux une analyse préventive du cancer gynécologique à travers les marqueurs tumoraux.</li> <li>▪ Des tests de <b>somnolence et de fatigue pour les conducteurs</b> et des examens de santé totale pour le personnel de conduite.</li> <li>▪ Le dépistage gratuit du <b>cancer de la thyroïde</b> chez les femmes.</li> </ul>
<p>La prévention bucco-dentaire<sup>1</sup></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un aperçu de la situation dentaire clinique et des conseils pour le maintien de l'hygiène bucco-dentaire. Plus de 40 personnes ont bénéficié de cette action.</li> </ul>
<p>Une alimentation saine et équilibrée</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>La distribution de fruits</b> tous les quinze jours dans les principaux lieux de travail (y compris les gares routières et les ateliers).</li> <li>▪ L'envoi régulier de <b>conseils et de recettes saines</b>.</li> <li>▪ L'inclusion d'aliments sains dans les <b>distributeurs automatiques</b> sur les lieux de travail.</li> <li>▪ L'intégration d'une alimentation saine dans la <b>restauration</b> proposée dans le bus, dans les services de classe.</li> </ul>
<p>L'exercice et le sport</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ <b>Corporate Sports Games</b> : les jeux olympiques des entreprises saines, pour promouvoir les bonnes habitudes et l'activité physique. Une compétition dans laquelle ALSA a réussi à créer une équipe et à être en première ligne grâce au renforcement des relations personnelles.</li> <li>▪ <b>Les courses</b> : le semi-marathon à Madrid, une course de 10 km à León, la course « Yo no Renuncio » (conciliation travail-famille), la course « Mostacho Run » (recherche sur le cancer), course « MetLife Madrid » et la course « Global 6k For Water ».</li> <li>▪ <b>La tournée à vélo</b> à Madrid.</li> <li>▪ <b>Un itinéraire de randonnée</b> à la Sierra de Madrid.</li> <li>▪ Un <b>tournoi de golf</b> aux Asturies.</li> <li>▪ Un <b>tournoi de Football 7</b> auquel participent 8 équipes des Unités Zonales et du Maroc.</li> </ul>
<p>Le mouvement « MOVEMBER »</p>	<p>Alsa a rejoint le mouvement Movember pour une sensibilisation aux problèmes de santé des hommes tels que le cancer de la prostate, le cancer des testicules, la dépression masculine et l'inactivité physique, afin de collecter des fonds pour aider à les combattre. Diverses actions ont permis de collecter 2 696 euros. Les actions menées en faveur de ce mouvement en 2019 sont :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Un rassemblement moto, « <b>The distinguished gentleman's ride</b> ». 44 personnes de l'organisation se sont inscrites.</li> <li>▪ La <b>vente de billets</b> à l'échelle nationale pour collecter des fonds et en faire don à la Fondation Movember.</li> <li>▪ Le <b>concours Laissez pousser votre moustache, « Bigocake Solidario »</b> : 114 € de collectés et donnés à la fondation.</li> <li>▪ <b>L'ABC du personnel</b> à travers les courriels : « 5+1 choses que tout homme devrait savoir ».</li> <li>▪ Une réunion entre l'ambassadeur de Movember en Espagne et le président d'ALSA Asturies pour discuter de l'objectif de la fondation Movember et améliorer la sensibilisation.</li> </ul>
<p>Les campagnes contre le cancer du sein</p>	<p>Des actions visant à rendre cette maladie visible et à faire prendre conscience de l'importance de la prévention. 1.014 euros ont été collectés en 2019 grâce à des actions volontairement organisées par les salariés.</p> <p>L'activation d'un don volontaire sur le site web d'ALSA pour permettre aux clients de faire un don de 0,90 pour cette cause après avoir acheté leurs billets. 5 349 dons de clients, qu'ALSA a multipliés par deux en donnant 10 698 euros à l'Association espagnole contre le cancer.</p>
<p>Un accord avec GYMPASS</p>	<p>Alsa a rejoint <b>Gympass</b>, un nouveau programme de santé qui encourage la pratique du sport parmi les employés et leurs familles et permet l'accès à plus de 1 900 installations d'activité physique (gymnases, physiothérapeutes) et la possibilité d'essayer 300 activités différentes (yoga, mindfulness, psychologues...).</p>

<sup>1</sup> Pour les salariés travaillant dans les gares routières de León, de Grenade, d'Arganda del Rey et d'Avenida de América.

## Healthy MIND

### Un concours de peinture pour enfants

Un concours sur la santé et la sécurité au travail destiné aux enfants des employés d'ALSA âgés de 5 à 12 ans. 44 enfants y ont participé en 2019.



## Healthy LEADERSHIP

### Un réseau de « Gardiens de la santé »

Le réseau de « gardiens de la santé » est un groupe de bénévoles, les agents bleus, qui cherchent à **promouvoir la santé et le bien-être du reste du personnel**. Ils collaborent avec les services de la prévention, de la santé et du bien-être pour la gestion des campagnes et proposent des actions qui dynamisent le programme.

Le réseau se compose actuellement de **74 agents bleus**.

### Le prix de l'entreprise saine

Alsa a reçu le **6ème Prix de l'entreprise saine, décerné par l'Observatoire des ressources humaines**, grâce au programme « Pour votre santé », qui lui a permis de construire une véritable culture d'entreprise autour de toutes les personnes de l'entreprise, dans toutes ses affaires nationales et internationales. Il est accessible aux employés actuels comme aux anciens, à leurs familles et même, aux fournisseurs.

### European sport & healthy company award

Alsa a reçu le prix « **European Sport & Healthy Company Award** » décerné par ACES EUROPE dans le cadre du programme « Pour votre santé ». Ce prix de la « Meilleure entreprise européenne 2019-2020 » reconnaît notre organisation, pour l'année à venir, comme une référence en Europe dans le domaine des politiques de santé et de bien-être.

### Une reconnaissance en tant que Leaders de la prévention

L'Institut asturien pour la prévention des risques professionnels et le Club de la qualité ont publiquement reconnu les efforts d'ALSA pour certifier un système de management selon la norme ISO 45001.

# EFR : IntegraCamp et les journées sans école

**INTEGRACamp**, une action qui s'inscrit dans le modèle EFR (Entreprise mettant en œuvre une politique familiale responsable) mis en place à Alsa, vise à faciliter la conciliation de la vie familiale et professionnelle des salariés de Madrid ayant des enfants âgés de 6 à 12 ans pendant les vacances d'été. Il s'agit d'une colonie urbaine où les enfants ont en outre la possibilité de vivre avec des personnes ayant des capacités différentes.



**Des JOURS SANS ÉCOLE**, dans le cadre des mesures de conciliation de la vie professionnelle et familiale selon le modèle EFR, consiste, pour les enfants des salariés, à profiter d'une journée de détente pendant les jours de vacances scolaires qui sont ouvrables pour leurs parents. Diverses activités de divertissement et d'apprentissage sont organisées dans les locaux de la Fondation Juan XXIII Roncalli.

Les mesures EFR mises en œuvre	2017	2018	2019	
La qualité de l'emploi	11	15	19	▲
La flexibilité temporelle et spatiale	15	15	14	▼
Le soutien des familles	17	18	19	▲
Le développement personnel et professionnel	9	12	15	▲
L'égalité des chances	6	13	5	▼
Le leadership et les styles de gestion	4	5	3	▼

**19 mesures**  
de conciliation de  
soutien des familles.

↑ 5,55% par rapport à 2018

*En 2019, la fondation Más Familia a reconnu ALSA comme étant une « entreprise proactive B+ » pour son modèle EFR.*

# Des bourses d'études de l'anglais pour les enfants des salariés

Depuis 10 ans, Alsa organise un programme de bourses destiné aux enfants de salariés, âgés de 12 à 18 ans, pour prendre des cours d'anglais au Royaume-Uni.

Les bourses de formation, d'une durée de deux semaines, prennent en charge la gestion des cours, les déplacements, la nourriture, le logement, les excursions, l'assurance assistance, le professeur accompagnateur et les menus frais.

En 2019, le nombre de bourses proposées a augmenté, soit 5 bourses pour l'Espagne et 2 pour le Maroc.



**7 bourses d'études de l'anglais**  
accordées aux enfants des salariés 2019



## Objetifs 2020



Inclure davantage de personnes dans l'évaluation

**+120** Personnes évaluées 360



Poursuivre les programmes de développement des talents

Langues

Mentoring

Coaching

Master/MBA

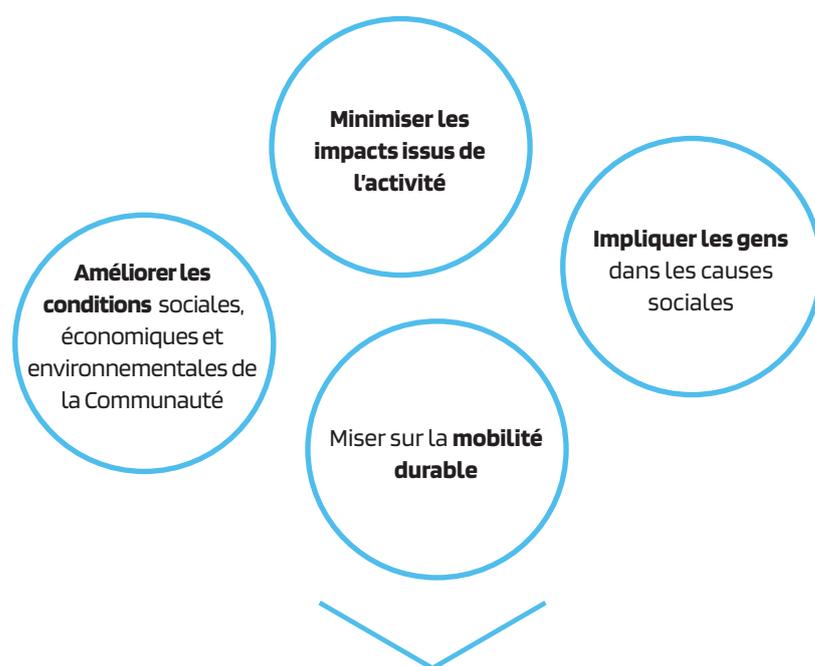


Renforcer l'application des techniques de coaching

**↑130 %** séances de coaching

## NOTRE APPROCHE

Alsa est consciente qu'elle peut contribuer directement à la qualité de vie des communautés au sein desquelles elle fournit ses prestations. Sous l'égide de sa valeur d'entreprise de COMMUNAUTÉ, ALSA déploie des politiques d'action sociale et s'attache à mettre en œuvre des pratiques environnementales responsables afin de créer des endroits où il fait bon vivre.



# La communauté et l'environnement



## Nos principaux chiffres

	2017	2018	2019	
N <sub>bre</sub> d'accords avec des ONG et des Fondations	16	16	18	▲
N <sub>bre</sub> d'accords avec des Universités	12	16	16	=
Émissions directes portée 1 (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
Consommation carburant flotte (KWh/100 km)	349,77	347,68	340,11	▼
Consommation énergétique totale (KWh/100 km)	357,25	354,94	346,19	▼

# Le plan d'action 2019



## Nos réalisations en 2019

↑ **12,5 %**

Nombre d'accords passés avec des ONG et des fondations.

↓ **2,60 %**

Émissions directes réduites.

↓ **2,4 %**

Consommation énergétique totale réduite.

↓ **9,68 %**

Intensité énergétique.

*La mobilité durable s'avère  
nécessaire pour améliorer  
la qualité de vie.*

## Nos performances en 2019



L'action sociale

**+60** Entités, associations et ONG avec lesquelles il existe une collaboration.



Les mesures pour  
la performance  
environnementale

↓ **0,63 %**

Consommation de carburant.

↓ **0,15 %**

Consommation électrique.



La gestion des risques  
environnementaux

**6** Exercices d'urgence environnementale en atelier.



La communication et la  
formation

**1** Boîte à idées pour environnement.

## LE SOUTIEN À LA COMMUNAUTÉ

En 2019, Alsa a continué d'avancer dans son Plan d'Action de Responsabilité Sociale d'Entreprise pour répondre aux priorités de la compagnie et des parties prenantes dans la sphère sociale. Le soutien fourni par Alsa à plus d'une soixantaine d'entités, d'associations et d'ONG de différente nature, constitue un exemple clair de son grand engagement au profit de la communauté.

Cette focalisation de l'action sociale sur la communauté locale permet d'amplifier l'impact produit. Aussi, Alsa sponsorise-t-elle et apporte-t-elle son soutien à des activités d'associations, dans la sphère locale, de nature culturelle, sportive, bénévole et de prise en charge sociale, là où elle est présente. Ces actions locales sont complétées par des accords et des conventions au niveau de l'entreprise passés avec des fondations et des organisations nationales.

# Nos réussites en 2019

## L'EMPLOYABILITÉ : Avec Fundación Integra



En 2019, Alsa a poursuivi sa collaboration avec Fundación Integra qui travaille au profit de l'intégration professionnelle des personnes exposées au risque d'exclusion sociale. Grâce à cette collaboration, six personnes ont trouvé un poste de travail chez Alsa, soit 38 personnes au total depuis 2001.

Nous avons par ailleurs continué de soutenir la fondation, via notre site Web, qui a servi de support aux campagnes de microfinancement au profit de différents causes sociales.

Alsa a également participé à la table ronde de bénévolat d'entreprise de la Fondation, avec 11 bénévoles (26 depuis 2014) et a apporté son soutien à une série de journées de sensibilisation à l'occasion de la Journée internationale de la femme et de la Journée internationale pour l'élimination de la violence à l'égard des femmes.

## La lutte contre la violence à l'égard des femmes : Soutien à Fundación Mujeres

Fundación Mujeres est une organisation à but non lucratif engagée dans des projets visant à obtenir des conditions d'égalité réelle entre les femmes et les hommes dans la sphère sociale, politique, économique et culturelle.

Parmi les actions de lutte contre la violence à l'égard des femmes, ALSA et Fundación Mujeres ont renouvelé leur accord de collaboration selon lequel ALSA contribue financièrement au travail mené par la Fondation au profit des victimes de ce fléau social.

L'apport d'ALSA est destiné à la dotation du « Fondo de Becas Soledad Cazorla », un fonds de bourses en hommage au premier procureur contre la violence à l'égard des femmes, décédée en 2015. Ces bourses visent à protéger et à soutenir des enfants devenus orphelins suite à des crimes de violence contre les femmes. Ainsi, les aides financières seront destinées à faciliter l'accès à l'université ou à des services de renforcement éducatif et/ou psychologique adressés à des mineurs en âge scolaire.



## Alsa et Fundación ONCE pour l'intégration sociale du handicap

Pour encourager la création d'emploi parmi les personnes handicapées, Alsa et Fundación ONCE ont passé un accord qui débouchera sur l'embauche de 25 personnes handicapées dans les cinq prochaines années. Alsa pourra compter sur Inserta Empleo, l'entité pour la formation et l'emploi de Fundación ONCE, pour aborder les processus de recrutement des candidats aux postes de travail, mais aussi pour mettre en œuvre des actions éventuelles de formation et de qualification professionnelle.

Cet accord implique l'adhésion d'Alsa au Foro Inserta Responsable, une plate-forme de travail en réseau et d'innovation sociale permettant l'échange de pratiques, d'outils et d'expériences qui favorisent la mise en œuvre efficace de politiques d'insertion professionnelle du talent chez les personnes handicapées.



## Le sport intégrateur avec Plena Inclusión Madrid

En octobre 2019, afin de sensibiliser la société sur l'intégration par le sport et la favoriser, les sportifs de la Fédération Madrilène des Sportifs Handicapés Mentaux (FEMADDI) et une soixantaine de salariés d'ALSA accompagnés de leurs familles ont profité d'une journée de sport intégrateur au Centre de Sports Puerta de Hierro. Bénévoles d'ALSA et membres des sélections madrilènes de sportifs souffrant d'un handicap mental de basket masculin et féminin, de football en salle, ou encore des sportifs pratiquant le Padel et le tir à l'arc ont partagé différentes épreuves.

Dans le cadre de cette activité de sensibilisation vis-à-vis du handicap, en 2019, la Compagnie a diffusé dans ses cars longue distance le court-métrage documentaire #ContigoContamos (On compte sur toi), pour familiariser ses clients avec la réalité du handicap intellectuel ou de développement.



# La sauvegarde de l'environnement

## « Il est temps d'agir » Alsa au COP25

Le Sommet sur le Climat COP25, tenu au mois de décembre 2019 à Madrid, a bénéficié de la collaboration d'Alsa pour faire passer un message clair aux citoyens : Il est temps d'agir.

L'opérateur de la mobilité a mis à la disposition de de « Voluntari@s por Madrid » un autobus 100 % électrique, tout à fait innovateur, qui a parcouru le centre-ville dans le cadre d'une campagne de sensibilisation sur les défis environnementaux de notre société.

Ce car, fabriqué par Alstom et opéré par Alsa, a été conçu pour proposer aux villes une solution de mobilité propre et efficace.



## L'autobus : un facteur clé pour une mobilité durable et inclusive

Alsa est consciente que les stratégies de décarbonisation constituent un engagement sur le long terme vis-à-vis de la société et de ses clients. Aussi, l'organisation vise-t-elle une croissance durable et inclusive conforme à la réduction des émissions de CO<sub>2</sub>.

Les transports publics jouent un rôle essentiel dans la qualité de vie des citoyens et dans la mobilité durable. Et l'autobus est, en termes d'émissions de gaz à effet de serre, le moyen de transport qui présente les émissions les plus basses au voyageur/km.

Non seulement l'autobus pollue 5,5 fois moins que le véhicule particulier, mais il est en outre capable d'absorber une grande partie du trafic des véhicules particuliers, pour réduire efficacement l'impact environnemental. N'oublions pas que la flotte de véhicules en Espagne est constituée à plus de 60 % de voitures particulières.

La planification des systèmes de transport sera donc essentielle dans le développement des villes écologiques. Les déplacements à pied, en vélo ou en transports publics doivent être privilégiés face à la voiture et il faut mettre en place des connexions à faibles émissions de carbone avec d'autres destinations.

Dans la situation actuelle, la préservation de l'environnement doit être une priorité, mais la transformation de la ville en un lieu sain pour ses habitants est un impératif. Il s'agit là de deux enjeux étroitement liés, un environnement pollué portant préjudice à la santé des personnes et pouvant même favoriser la transmission de maladies. Dans cette optique, Alsa s'apprête à être un prestataire de mobilité central pour ces villes écologiques.



*More is less :  
Alsa mise sur un transport public qui rend possible un monde meilleur.*

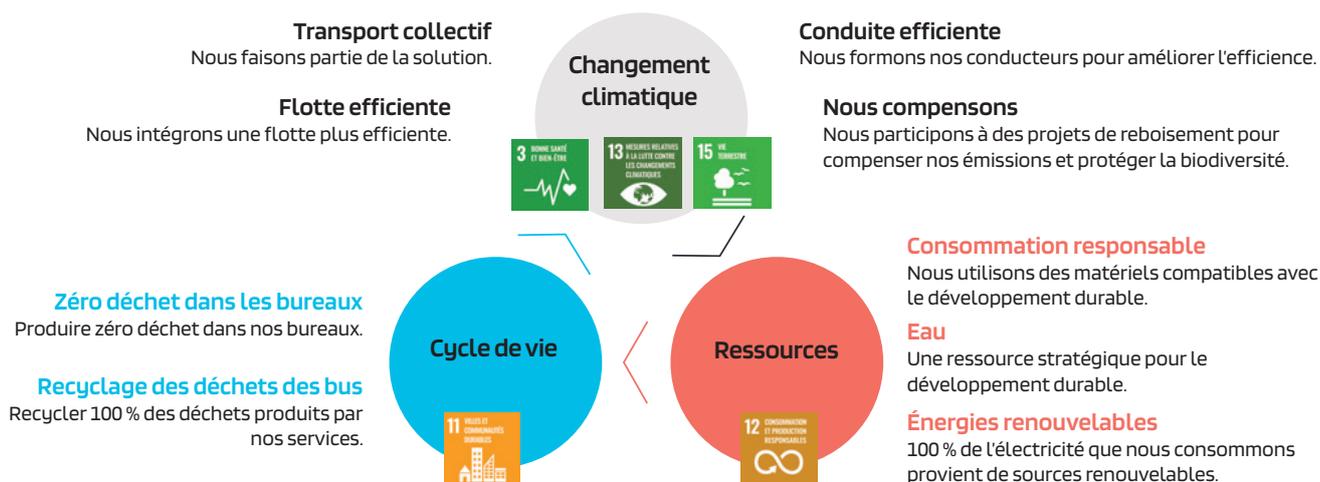
### LES ÉMISSIONS DE GAZ À EFFET DE SERRE PAR MOYEN DE TRANSPORT



*L'autobus pollue 5,5 fois moins que les véhicules particuliers.*

Alsa a mis en place des **calculatrices de carbone en ligne** permettant à l'utilisateur de connaître la quantité de CO<sub>2</sub> émise au cours de chaque voyage.

## Notre stratégie environnementale s'appuie sur les leviers et les actions suivantes



Nous visons une réduction des émissions par le biais des programmes d'action suivants, définis dans notre [système de gestion environnementale](#) :

<b>CO<sub>2</sub></b>	<b>Empreinte carbone</b>		<b>Réduction de la consommation d'énergie dans les installations</b>
	<b>Réduction de la consommation d'énergie dans les transports</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Intégration de technologies propres et de véhicules à faibles émissions.</li> <li>Renouvellement de la flotte en utilisant des technologies moins polluantes.</li> <li>Programmes de conduite efficiente.</li> </ul>		<b>Gestion des déchets</b>
			<b>Gestion de l'eau</b>
			<b>Formation et communication</b>

L'engagement pour améliorer la qualité de l'air de l'Organisation transparait même dans son choix des carburants haute qualité. Grâce aux progrès technologiques permanents, les véhicules d'Alsa fonctionnent d'ores-et-déjà au Biodiesel e+30, ce qui évite des problèmes de corrosion et de contamination microbologique et apporte la juste mesure d'additifs, pour obtenir ainsi un carburant plus écologique et moins polluant.



Dans ce contexte, poussée par ses objectifs, Alsa participe activement, en collaboration avec des universités et des centres technologiques, à toute une série de projets de recherche, de développement et d'innovation technologique, parmi lesquels il convient de souligner la collaboration avec l'Observatoire pour le Développement durable de l'Espagne, TECMUSA (Ministère de la Science et de l'Innovation), OPTIRED (Ministère de l'Équipement), Destinan (Ministère de l'Équipement) et ENERTRANS (CEDEX - Ministère de l'Équipement) pour réduire les émissions de CO<sub>2</sub> à l'environnement.

## Les entreprises pour une « Mobilité durable »

En novembre 2019, à l'occasion de la rencontre professionnelle « Impulsando la Movilidad Sostenible desde las Empresas. SUMMIT 2019 », on a présenté officiellement la plateforme « Empresas por la Movilidad Sostenible » (Entreprises pour la Mobilité Durable) a été officiellement présentée.

Cette initiative, qui compte ALSA parmi ses membres, a été lancée pour accueillir entreprises, institutions et administration publique misant sur une croissance durable du point de vue économique, social et environnemental. Elle vise à faciliter la création d'alliances et de synergies entre ses membres, afin d'encourager des initiatives à fort impact, d'échanger des connaissances et des bonnes pratiques, pour parvenir à une mobilité respectueuse de l'environnement, sûre, inclusive et durable.

La plateforme « Empresas por la Movilidad Sostenible » bénéficie déjà du soutien du Ministère pour la Transition Écologique et d'IDAE (Institut pour la Diversification et l'Économie d'Énergie).



## Le Congrès sur la mobilité durable, SUM, à Bilbao

Alsa a participé au SUM de Bilbao, tenu en février 2019. Pour relever le défi d'ouvrir des voies pour créer des villes plus propres et mieux connectées, la collaboration entre administrations, entreprises et centres générateurs de connaissances s'avère essentielle. Or, en ce qui concerne notamment les nouveaux carburants et les types de véhicules, le rôle des entreprises est d'une importance vitale.

*Les villes ont un poids croissant dans le changement climatique et dans l'avenir de la planète. Ce sont elles qui renferment la solution.*

# Nos réussites en 2019

## Le système de Gestion Intégré et la performance environnementale

La seule manière de minimiser et de réduire l'impact environnemental consiste à gérer et à contrôler les activités à l'origine de cet impact. Dans ce but, le Groupe Alsa s'est doté, il y a longtemps, d'un Système d'entreprise de gestion environnementale, énergétique et de conduite performante conformément aux normes ISO 14001:2015, ISO 50001:2011, la Spécification d'Aenor 0050 et la vérification annuelle volontaire de son empreinte carbone conformément à l'ISO 14064- 1:2012, par la mise en œuvre de programmes annuels de réduction des émissions.

Par ailleurs, la Compagnie détient 9 certifications conformément aux exigences du Règlement 1221/2009-EMAS III, dont une au niveau de l'Organisation et les autres pour 8 de ses concessions.

La conformité vis-à-vis de ces exigences fournit à la Compagnie les outils nécessaires pour travailler à la protection de l'environnement et pour obtenir une amélioration continue dans sa gestion.

Parmi les programmes mis en œuvre par ALSA pour réduire l'impact environnemental de son activité, il convient de souligner les programmes suivants :

*La consommation énergétique de ses véhicules et de ses installations est gérée à 100% conformément à la norme ISO 50001:2011 et à la Spécification d'Aenor 0050 en matière de Conduite.*

<b>Programmes de réduction des consommations des véhicules</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Planification et optimisation des itinéraires et des services.</li> <li>Programmes de maintenance (véhicules à performance maximale).</li> </ul>	<b>↓ 2,2 %</b> Consommation de carburant en 2019
<b>Programme de performance énergétique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Audits énergétiques.</li> <li>Gestion des consommations.</li> <li>Améliorations dans l'éclairage et la climatisation des installations.</li> </ul>	<b>↓ 5,3 %</b> Consommation électrique en 2019
<b>Programmes de minimisation des déchets</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Réalisation de prétraitements.</li> <li>Mise en oeuvre de plans de minimisation.</li> <li>Optimisation des matières premières.</li> </ul>	<b>↓ 8 %</b> Déchets produits en 2019

En 2019, 311 véhicules EURO VI et véhicules écologiques ont rejoint notre flotte, pour remplacer jusqu'à 136 anciens véhicules. Nous poursuivons ainsi notre Plan de Renouvellement de la Flotte et introduisons des technologies moins polluantes qui font appel à une utilisation plus performante de l'énergie.

## Les émissions

Les émissions générées constituent le principal impact environnemental issu de l'activité d'Alsa. Année après année, Alsa est parvenue à faire diminuer ses émissions grâce au travail réalisé.

*Les émissions du transport en autobus représentent un cinquième des émissions générées par ses usagers s'ils empruntaient des véhicules particuliers.*

### ÉMISSIONS DIRECTES ET INDIRECTES GES

(Portée 1 et Portée 2)  
(TCO<sub>2</sub>EQ/100Km)



↓ 4,91 %

Émissions directes GES depuis 2017

### ÉMISSIONS GES

(Portée 1, Portée 2 et Portée 3)  
(TCO<sub>2</sub>EQ/100Km)

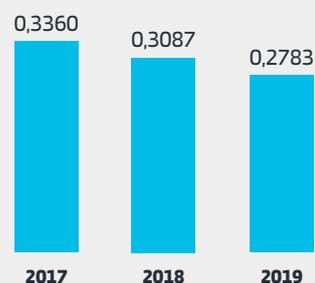


0

Émissions indirectes GEI liées à l'énergie (Portée 2)

### INTENSITÉ DES ÉMISSIONS DIRECTES

(TCO<sub>2</sub>EQ/Mille €)



↓ 17,17 %

Intensité des émissions directes depuis 2017

**Portée 1:** Émissions directes issues de l'activité, de l'utilisation de carburants fossiles et de gaz frigorigènes de climatisation.

**Portée 2:** Émissions indirectes issues de l'électricité consommée et achetée par l'émetteur.

**Portée 3:** Émissions indirectes issues de l'activité de l'émetteur, mais relevant et sous le contrôle d'un agent extérieur à l'émetteur.

Alsa porte, par ailleurs, une attention toute particulière aux autres émissions atmosphériques significatives de par leur impact sur la santé des personnes, notamment en milieu urbain où elles constituent l'une des principales sources de pollution.

Le renouvellement constant de la flotte et l'utilisation croissante d'énergies alternatives pour la propulsion des véhicules ont amené une diminution de ce type d'émissions par rapport à 2018.



CO

0,496  
t/100km

↓ 2,3 %  
par rapport  
à 2018



NOx

0,662  
t/100km

↓ 2,3 %  
par rapport  
à 2018



HFCs

0,0049  
tCO<sub>2</sub>e/100km

↓ 9 %  
par rapport  
à 2018



PM

0,0066  
t/100km

↓ 2,3 %  
par rapport  
à 2018



CH<sub>4</sub>

0,00019  
t/100km

↓ 0,14 %  
par rapport  
à 2018



N<sub>2</sub>O

0,0014  
t/100km

↓ 2,21 %  
par rapport  
à 2018

*L'énergie électrique consommée chez Alsa est issue à 100 % de sources d'énergie renouvelable.*

## Alsa teste le premier autobus urbain 100 % électrique



En mars 2019, Alsa a commencé à tester, à Oviedo, le premier autobus urbain totalement électrique. Le véhicule, avec une autonomie de 190 km, est en phase de production.

Cette initiative illustre le pari pour la mobilité électrique qui fait partie de la stratégie pour l'avenir et la croissance d'Alsa.

## La compensation de l'empreinte carbone

Annuellement, Alsa calcule et vérifie son empreinte carbone conformément à la norme ISO 14064 portée 1+2+3, pour l'inscrire à la Section Empreinte carbone du Registre Empreinte de carbone, compensation et projets d'absorption du Ministère pour la Transition écologique (MITECO).

En 2019, nous avons inscrit notre empreinte carbone et avons obtenu le label Reduzco du Ministère. Ce label atteste une réduction des émissions de plus de 4% depuis 2015.

Conformément à la stratégie de décarbonisation de la Compagnie, des plans de réduction des émissions de GEI ont été mis en œuvre qui ont permis, en 2019, de réduire les émissions directes issues de l'activité (portée 1) de 2,60% et de 2,40% les émissions totales (portée 1+2+3).



*Dans les quatre dernières années Alsa a réduit ses émissions de manière constante.*

↓ 4 %  
émissions depuis 2015

↓ 2,60 %  
émissions directes

↓ 2,40 %  
émissions totales

## ALSA rejoint le défi Smart Green de LG en Espagne



Dans le cadre de son engagement à l'égard de la protection de l'environnement, Alsa a rejoint, début 2020, le défi Smart Green de LG. Une initiative dont le but est de planter 47 millions d'arbres en Espagne, un pour chaque habitant, via la plantation de semences intelligentes par des drones. Ce projet vise à réduire les émissions de CO<sub>2</sub>, à obtenir des économies en électricité et en eau et à améliorer la situation de la planète pour contribuer aux Objectifs de Développement Durable (ODD).



*#UnaPersonaUnÁrbol*

## La gestion de la Flotte

Le renouvellement constant de la flotte avec l'intégration croissante de véhicules à propulsion alternative font que la réduction des émissions issues du transport est actuellement une réalité de plus en plus manifeste.

<b>Véhicules à propulsion alternative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>58 nouveaux véhicules arrivés en 2019 pour un investissement de 22M€</li> </ul>	<p><b>↓ 480 tCO<sub>2</sub>e</b> émissions réduites en 2019</p>
<b>Renouvellement de la flotte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La flotte à 27 % est équipée d'une technologie Euro VI en 2019.</li> </ul>	<p><b>Euro VI vs Euro V</b>  <b>↓ 80 % NO<sub>x</sub></b>  <b>↓ 50 % PM</b>  <b>↓ 8% émissions/km</b></p>

L'intégration de nouveaux véhicules à propulsion alternative a exigé un investissement de 22 millions d'euros, ce qui représente un surcoût de 91 000 euros par rapport à une intégration de véhicules alimentés au gasoil.

## Alsa mise sur l'autobus Scania Interlink au GNL

La collaboration entre Alsa et Scania Ibérica a débouché, en octobre 2019, sur la présentation du premier autobus au monde alimenté par une énergie alternative, du Gaz Naturel Liquéfié, pour le segment longue distance.

Ce qui donne son caractère unique à ce modèle de véhicule est qu'il s'agit du seul autobus longue distance alimenté au GNL disposant d'une autonomie inédite allant jusqu'à 1.200 km.

Ces autobus au GNL opèrent désormais des services régionaux de banlieue dans le domaine du Consortium de Transports de Madrid, pour relier les communes d'Alcalá de Henares et de Torrejón de Ardoz et la ville de Madrid.



*L'avenir du gaz GNL est prometteur et tout à fait nécessaire, car il constitue l'une des éventuelles solutions futures en termes d'énergies alternatives sur la longue distance, qui est l'un des objectifs que nous nous sommes fixés chez Alsa.*

## Le programme de Conduite efficiente

L'un des grands axes de la stratégie de réduction des consommations passe par la promotion de la Conduite efficiente. Ce style de conduite permet de réduire la consommation de carburant, l'usure des véhicules et, par voie de conséquence, la pollution. Ainsi, le confort dans la conduite est amélioré, la tension au volant diminue et la sécurité augmente.

En 2019, conjointement avec le Service de la formation, nous avons validé l'introduction d'un module de Conduite performante dans le cadre des formations de renouvellement du CAP. Ce faisant, Alsa s'assure que tous les conducteurs reçoivent un recyclage de leur formation en Conduite efficiente au minimum tous les 4 ans.

Le programme de Conduite efficiente comprend trois phases :

### INFORMER

Système de télémétrie (FleetBoard) dans les véhicules de la flotte, permettant de réaliser un suivi du style de conduite.

**+ 1 000**

**véhicules disposant d'un système de monitorisation.**

### FORMER

Annuellement, des Plans de formation théorique et pratique individualisés sont établis et les compétences des conducteurs ayant un potentiel d'amélioration sont renforcées.

**↑ 550 conducteurs et  
900 h. de formation en 2019**

### MOTIVER

Communications adressées à tous les effectifs pour qu'ils prennent connaissance du programme et de ses résultats et pour qu'ils introduisent la conduite performante.

**1 700  
conducteurs dans le programme.**

**↓ 2.094 tCO<sub>2</sub>e**

**réduites à partir de la certification Conduite efficiente. Ceci équivaut à planter plus de 500 arbres en un an.**

*La réalisation des formations pratiques sur simulateur a évité, en 2019, 46 tCO<sub>2</sub> « inutiles ».*

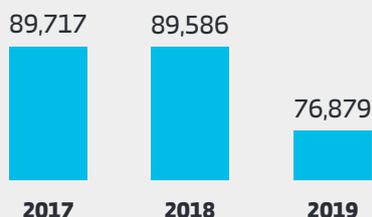
## IIIe Ligue ECO Driving Challenge

L'engagement des conducteurs vis-à-vis du système est un facteur clé pour la performance des consommations. Parmi les programmes de motivation suscitant l'engagement des travailleurs à l'égard de la performance environnementale d'ALSA, il convient de souligner la Ligue « ECO Driving Challenge » rassemblant tous les conducteurs. Les conducteurs faisant preuve d'un style de conduite plus performant sont sélectionnés pour participer à la Journée de Conduite performante tenue au Circuito del Jarama.

## La Consommation énergétique des installations

La consommation énergétique des installations d'Alsa est essentiellement électrique. Via le contrôle et les actions d'amélioration de la performance énergétique en 2019, nous avons obtenu une baisse de 5,3 %, le meilleur résultat de ces dernières années.

### CONSUMATION ÉLECTRIQUE DANS LES INSTALLATIONS (kWh/N<sub>bre</sub> installation)



**100 %**

de l'électricité consommée est d'origine  
renouvelable

**↓ 14,18 %**

consommation électrique par rapport à 2018

De même, des plans de performance sont appliqués aux autres consommations énergétiques, pour atteindre en 2019 une baisse de 1 % dans la consommation issue du chauffage.

**↓ 1 %**  
de réduction de la consommation de  
chauffage

**↓ 2,4 %**  
de réduction de la consommation  
énergétique

### CONSUMATION ÉNERGÉTIQUE. AUTRES SOURCES D'ÉNERGIE DANS LES INSTALLATION (kWh/N<sub>bre</sub> installation)



■ Chauffage  
■ Autres éléments de consommation

## La gestion des déchets

Les déchets produits par ALSA sont issus des tâches de maintenance et de réparation des véhicules de la flotte réalisées dans les bases de maintenance de la Compagnie. Cette production de déchets, dangereux et non dangereux, est un volet environnemental indirect du transport.

Le volume de déchets produits est directement proportionnel à l'activité de la Compagnie. La réduction de leur production et la bonne gestion des déchets font l'objet d'un suivi permanent pour réduire l'impact créé.

La réalisation des tâches de maintenance et des réparations dans nos propres ateliers assure un contrôle renforcé sur l'impact environnemental issu de l'activité. Pour preuve, la connaissance et le contrôle de la production de déchets. Tous les ateliers d'ALSA rentrent dans le champ d'application du Système d'entreprise de gestion environnementale, énergétique et de conduite efficiente conformément à l'ISO 14001:2015, l'ISO 50001:2011, la Spécification d'AE-NOR 0050 et la vérification volontaire des émissions à effet de serre conformément à l'ISO 14064- 1:2012.

## La production de déchets dans le cadre de la maintenance des véhicules

Pour une gestion des déchets adaptée, chaque centre producteur contrôle exhaustivement leur production et leur séparation. Par ailleurs, des programmes de réduction des déchets sont mis en œuvre, tels que l'intégration de nouvelles technologies et l'utilisation de matériaux plus durables et plus performants. Des actions de sensibilisation et de formation sont en outre menées auprès de l'effectif maintenance pour garantir une bonne gestion.

### GESTION DES DÉCHETS DANGEREUX ISSUS DE LA MAINTENANCE (t/N<sub>bre</sub> véhicules)

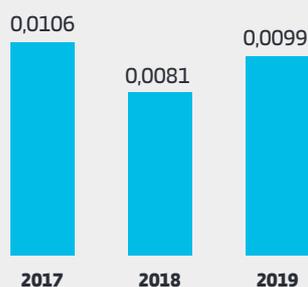


### GESTION DE DÉCHETS NON DANGEREUX ISSUS DE LA MAINTENANCE (t/N<sub>bre</sub> véhicules)



## La production de déchets issus des activités de gestion

### GESTION DE DÉCHETS NON DANGEREUX ISSUS DE LA GESTION (t/N<sub>bre</sub> salariés)



Par ailleurs, dans les activités de gestion d'Alsa, le papier est le principal déchet produit.

Bien que la Compagnie mène actuellement un processus de numérisation, en 2019, elle a connu une légère augmentation du déchet papier.

*Recyclage de 28 % du papier consommé, grâce à la sensibilisation des salariés.*

## Alsa et son engagement à l'égard de la lutte contre les plastiques

À l'occasion de la COP 25, au mois de décembre 2019, nous avons lancé une initiative pour éliminer les plastiques dans nos bureaux. Ce projet met en œuvre des actions telles que le remplacement de gobelets en plastique par des gobelets en carton recyclables ou l'élimination de plastiques jetables dans les stations-service, parmi d'autres actions.

## La gestion de l'eau

La gestion responsable de l'eau est également un volet de la politique environnementale d'Alsa.

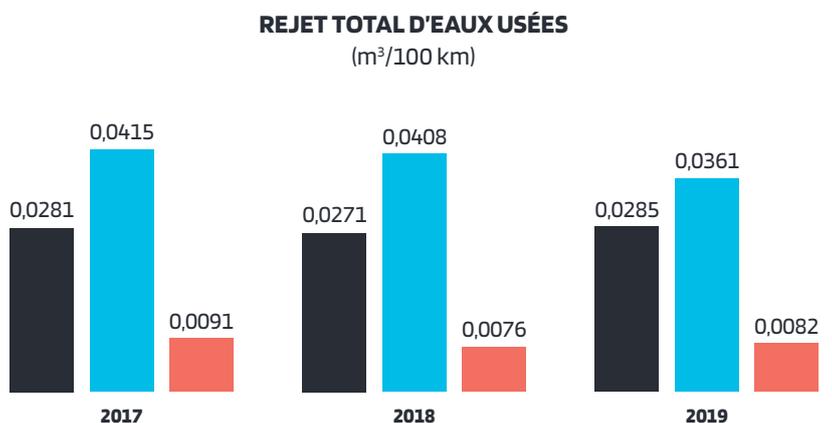


La plus grosse consommation d'eau est issue des activités de lavage des véhicules.

Les campagnes de sensibilisation ont permis d'obtenir des améliorations, ainsi que l'utilisation de recycleurs. La consommation d'eau a connu une baisse de 3,60% en 2019 par rapport à 2018.

Concernant les eaux usées produites, il existe trois types selon leur origine :

- **Les eaux assimilables à l'usage urbain** : bureaux, gares et guichets de vente.
- **Les eaux industrielles issues de l'industrie automobile** : ateliers, parcs de stationnement, distributeurs et stations de lavage.
- **Les eaux industrielles issues de la restauration** : stations-service.



↓ **12 %**  
de réduction du rejet d'eaux industrielles de l'industrie automobile

■ Assimilables à l'utilisation urbaine ■ Provenant de la branche automobile  
■ Provenant de la restauration

	2017	2018	2019	
<b>L'environnement</b>				
<b>Les émissions</b>				
Directes GES (portée 1) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,1019	0,0995	0,0969	▼
Indirectes GES (portée 2) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0	0	0	=
Indirectes GES (portée 3) (tCO <sub>2</sub> eq/100 km)	0,0127	0,0121	0,0120	▼
Intensité des émissions directes (tCO <sub>2</sub> eq/mil €)	0,336	0,3087	0,2783	▼
CO (t CO/100Km)	0,513	0,508	0,496	▼
NOx (t HC/100Km)	0,684	0,677	0,662	▼
HCT (t HC/100Km)	0,157	0,156	0,152	▼
CH <sub>4</sub> (t de CO <sub>2</sub> eq//100Km)	0,0002	0,0002	0,0002	=
N <sub>2</sub> O (t NOx/100Km)	0,001455	0,0014445	0,001413	▼
PM (t PM/100Km)	0,007	0,007	0,007	=
Baisse des émissions GES totales (%)	0,4 %	2,3 %	2,6 %	▼
Réduction intensité des émissions (%)	4,9 %	8,0 %	9,8 %	▼
Réduction tCO <sub>2</sub> e à partir de la certification Conduite efficiente	1 356	2 023	2 094	▲
<b>Les consommations</b>				
Énergie totale (kWh/100 km)	357,25	354,81	346,19	▼
Carburant flotte (kWh/100 km)	349,77	347,55	340,11	▼
Électricité (kWh/N <sub>bre</sub> installations)				
Sources alternatives (GNC+électricité) (kWh/100 km)	8,03	9,15	9,45	▲
En transport (kWh/100 km)	0	0,125	0,122	▼
En installations (kWh/N <sub>bre</sub> installations)	89 717	89 586	84 835	▲
Autres sources d'énergie (kWh/N <sub>bre</sub> installations)				
Autres éléments de consommation	2 203	2 137	2 432	▲
Chauffage	19 924	23 137	23 001	▼
Intensité énergétique (kWh/mille€)	1,177	1,101	994	▼
<b>Les déchets</b>				
Déchets dangereux (t/N <sub>bre</sub> véhicules)	0,323	0,303	0,303	=
Déchets non dangereux gérés (t/N <sub>bre</sub> véhicules)	0,169	0,216	0,214	▼
Recyclage de papier (t/N <sub>bre</sub> salariés)	0,0106	0,0081	0,0099	▲
<b>L'eau</b>				
Rejet d'eaux usées				▲
Assimilables à l'usage urbain (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0281	0,0271	0,0285	▼
Issues de l'industrie automobile (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0415	0,0408	0,0361	▲
Issues de la restauration (m <sup>3</sup> /100 km)	0,0091	0,0076	0,0082	▼
Consommation d'eau (m <sup>3</sup> /100 km)	0,079	0,075	0,073	
<b>La formation environnementale</b>				
Exercices d'urgence environnementale	7	6	5	▲
Heures de formation environnementale	200	320	933	▲

## La formation et la sensibilisation

La collaboration et une bonne performance des salariés s'avèrent essentiels pour qu'Alsa parvienne à minimiser ses impacts environnementaux et pour qu'elle améliore le milieu où elle déploie son activité. Il ne s'agit pas uniquement de réduire les impacts ou de polluer moins ; Alsa est consciente du grand rôle qu'elle est amenée à jouer dans la sensibilisation sur l'importance d'habiter des environnements durables et sains.

Aussi, Alsa mène-t-elle toute une série d'initiatives visant à former et à sensibiliser tous ses travailleurs sur l'importance de leurs bonnes performances à l'égard de l'environnement.

Des communications internes via les multiples canaux disponibles informent les salariés sur des sujets comme les bonnes pratiques environnementales au poste de travail, des aspects environnementaux, la gestion énergétique ou la conduite performante.

Par ailleurs, l'effectif opérationnel bénéficie d'une formation environnementale du point de vue de l'information au conducteur. Il a accès à des conférences sur la gestion des déchets et des substances dangereuses et sur les bonnes pratiques environnementales, dans le cadre du programme de briefing bihebdomadaire.

Afin d'encourager l'échange, les salariés ont à leur disposition une Boîte à idées Environnement via laquelle ils ont la possibilité de partager des idées ou des bonnes pratiques pour encourager par ce biais une bonne performance environnementale parmi leurs collègues.

Dans le cadre du plan de formation environnementale d'Alsa en 2019, 5 formations et exercices d'urgence environnementale ont été réalisés dans des centres de maintenance.

**5**  
exercices d'urgence  
environnementale

**100 %**  
des participants ont réussi l'examen  
de connaissances en matière  
d'urgence environnementale

**100 %**  
des ateliers ont suivi la  
formation environnementale



## Objetifs 2020



**Faire progresser la stratégie d'Action sociale et le Plan d'action RSE**

### Matérialité

Aligner l'action sociale et les priorités identifiées lors de la dernière étude de matérialité.



**Poursuivre la stratégie de décarbonisation**

### ↓ Émissions

avec la mise en oeuvre de plans pour les véhicules et les installations.



**Poursuivre le plan de formation aux situations d'urgence**

### ↑ Formations

spécifiques sur la gestion des déchets.



**Étendre le programme de Conduite efficiente**

### ↑ Intégration

d'équipements de télémessure et formation des conducteurs.





# Annexes GRI

## À propos de ce Rapport

Pour la troisième année consécutive, ALSA GRUPO, S.L.U. (ci-après dénommée Alsa) publie son rapport Responsabilité Sociale de l'Entreprise, élaboré selon un choix de conformité exhaustive vis-à-vis des lignes directrices de la GRI de 2016 pour l'élaboration de rapports en matière de développement durable de la Global Reporting Initiative (GRI). Ce rapport a fait l'objet d'un contrôle par une entité externe indépendante (AENOR).

Dans ce rapport, Alsa présente ses performances en 2019 par rapport à ses engagements en matière de développement durable, sous une approche économique, sociale et environnementale.

Non seulement ce document apporte des informations véridiques aux parties prenantes d'Alsa en réponse à divers sujets identifiés pour leur importance dans l'étude de matérialité dont les résultats sont disponibles au chapitre sur l'Excellence, mais il fournit en outre des informations sur d'autres rubriques des normes GRI qui, tout en étant moins importantes pour l'organisation, contribuent néanmoins au renforcement de la transparence et de la compréhension de l'activité d'Alsa.

Les données fournies dans ce rapport se rapportent à l'activité de la Compagnie en Espagne. Si l'information porte sur l'activité d'Alsa à l'échelle globale, cela est précisé dans chaque cas.

# Les indicateurs GRI

## Matérialité Indicateurs GRI

Le tableau suivant fait état des sujets matériels ou pertinents identifiés dans l'Étude de matérialité réalisée en 2019 conformément aux indicateurs GRI pour apporter une réponse à chacune de ces rubriques.

AXE RSC	ASPECT PERTINENT	INDICATEUR GRI
L'excellence	Politiques et codes de conduite	102-16; 102-17; 102-20; 102-25; 102-35; 205-2.
	Améliorer le dialogue avec les parties prenantes	102-21; 102-28; 102-37; 102-40; 102-42 a 102-44.
Les personnes	Améliorer l'employabilité	401-1; 405-1.
	Personnes handicapées	401-1; 404-2 a 404-3.
La communauté et l'environnement	Réduction des émissions	305-1 a 305-7.
	Réduction de la consommation de carburants	302-1 a 302-5.
	Économie circulaire	301-1; 301-2; 306-2.
	Accessibilité	401-1.
	Personnes âgées	-
La sécurité	Sécurité routière	416-1; 416-2.
Les clients	Accessibilité	416-1.
	Personnes âgées	-
	Améliorer le dialogue avec les parties prenantes	102-21; 102-40; 102-42 a 102-44.

Pour une meilleure compréhension des indicateurs GRI, ceux apportant une réponse aux sujets pertinents sont marqués en bleu dans le tableau ci-dessous.

## Référentiel indicateurs GRI

Indicateur GRI	Résumé description	2019																				
<b>Profil de l'organisation</b>																						
102-1	Nom de l'organisation.	Alsa GRUPO S.L.U. (ci-après dénommée Alsa).																				
102-2	Activités, marques, produits et services.	p. 8-12.																				
102-3	Adresse du siège.	Madrid, Calle Miguel Fleta, n° 4, 28037 (España).																				
102-4	Emplacement des opérations.	p. 8-12.																				
102-5	Propriété et forme juridique.	National Express Group, PLC, société cotée à la Bourse de Londres, est la société mère du groupe Alsa.																				
102-6	Marchés et services (avec répartition géographique, par secteurs et type de clients et de bénéficiaires).	p. 8-12. En 2017, toutes les destinations ont été prises en compte (nationales, régionales et urbaines), alors qu'en 2018 et en 2019, seules les données régionales et nationales ont été comptabilisées.																				
102-7	Taille de l'organisation.	p. 4, 8-12.																				
102-8	Information sur les salariés et autres travailleurs.	p. 4, 56. <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Nombre d'hommes ayant un CDD dans l'effectif</td> <td>4.505</td> <td>4.979</td> <td>5.147</td> </tr> <tr> <td>Nombre de femmes ayant un CDD dans l'effectif</td> <td>686</td> <td>764</td> <td>793</td> </tr> <tr> <td>Nombre d'hommes ayant un CDI dans l'effectif</td> <td>1.392</td> <td>1.471</td> <td>1.475</td> </tr> <tr> <td>Nombre de femmes ayant un CDI dans l'effectif</td> <td>241</td> <td>284</td> <td>360</td> </tr> </tbody> </table>		2017	2018	2019	Nombre d'hommes ayant un CDD dans l'effectif	4.505	4.979	5.147	Nombre de femmes ayant un CDD dans l'effectif	686	764	793	Nombre d'hommes ayant un CDI dans l'effectif	1.392	1.471	1.475	Nombre de femmes ayant un CDI dans l'effectif	241	284	360
	2017	2018	2019																			
Nombre d'hommes ayant un CDD dans l'effectif	4.505	4.979	5.147																			
Nombre de femmes ayant un CDD dans l'effectif	686	764	793																			
Nombre d'hommes ayant un CDI dans l'effectif	1.392	1.471	1.475																			
Nombre de femmes ayant un CDI dans l'effectif	241	284	360																			
102-9	Chaîne d'approvisionnement.	p. 4, 23-25, 31. Alsa divise ses fournisseurs en fournisseurs directs (fournisseurs liés au coût de l'activité) et fournisseurs indirects (liés aux coûts de la structure). Parmi les fournisseurs directs se trouvent les fournisseurs de carburant, de maintenance des véhicules, etc., et les fournisseurs de transport qui assurent des tâches d'appoint quand ALSA n'est pas en mesure de réaliser les services par ses propres moyens en raison du volume de la demande. Pour ce qui est des services urbains et de banlieue, les activités ne sont jamais sous-traitées.																				
102-10	Changements significatifs dans l'organisation et dans sa chaîne d'approvisionnement.	Aucun changement significatif.																				
102-11	Principe ou approche de précaution.	p. 6, 18-23, 29-30, 36-37, 68. Indicateurs GRI 102-29, 102-30, 205-1.																				
102-12	Initiatives externes.	p. 26, 43, 54, 64, 66-67, 70-71. Par ailleurs, ALSA a adhéré à plusieurs initiatives environnementales comme celle de la « La comunidad por el clima » (La communauté pour le climat).																				
102-13	Affiliation à des associations.	Alsa est membre de plusieurs associations sectorielles, dont l'association internationale IRU, et les associations nationales CONFEBUS, ASTIC et ATUC.																				
<b>Stratégie</b>																						
102-14	Déclaration de cadres dirigeants responsables de la prise de décisions.	p. 2-3.																				
102-15	Impacts, risques et grandes opportunités.	GRI 102-30. Quelques-uns des principaux risques identifiés sont le non-renouvellement ou la perte de rentabilité de concessions et de marchés de transport et la hausse du prix du gasoil et de la main-d'œuvre. D'autres risques encore ont été identifiés dont la chute de la demande des voyageurs, la diminution des subventions et des compensations pour la prestation de services non rentables, les mouvements politiques...																				

Indicateur GRI	Résumé description	2019
<b>Ética e Integridad</b>		
102-16	Valeurs, principes, lignes directrices et normes de conduite.	p. 6, 18-23, 24, 27-30.
102-17	Mécanismes de conseil et préoccupations éthiques.	p. 30.
<b>Gobernanza</b>		
102-18	Structure de la gouvernance.	p. 17. Le comité responsable de la prise de décisions sur les sujets économiques, environnementaux et sociaux est le Comité de Direction.
102-19	Délégation d'autorité.	p. 17.
102-20	Responsabilité sur le plan exécutif pour les sujets économiques, environnementaux et sociaux.	p. 17. Les sujets environnementaux sont traités par la Direction Stratégie et Organisation.
102-21	Consultations auprès de parties prenantes sur des sujets économiques, environnementaux et sociaux.	p. 17, 23-26. La Direction des Relations institutionnelles a pour tâche de canaliser ces sujets entre les parties prenantes et le Comité de Direction. L'analyse des sujets pertinents est commune à toutes les parties prenantes.
102-22	Composition de la plus haute instance de gouvernance et de ses comités.	p. 17.
102-23	Président de la plus haute instance de gouvernance.	p. 17.
102-24	Désignation et sélection de la plus haute instance de gouvernance.	Les membres du Comité de Direction sont élus discrétionnairement par le Directeur général.
102-25	Conflit d'intérêts.	p. 30. Les membres du Comité de Direction doivent s'en tenir au code de conduite d'ALSA et à la réglementation en matière de conformité. La politique disciplinaire prévoit des sanctions pour non-respect de cette politique de l'Organisation.
102-26	Fonction de la plus haute instance de gouvernement dans le choix de buts, de valeurs et de la stratégie.	p. 6, 13-15. « Nos valeurs » d'Excellence, Sécurité, Clients, Personnes et Communauté et Environnement sont les valeurs du Groupe National Express auxquelles ALSA adhère et qu'elle met en œuvre dans le cadre de toutes ses activités.
102-27	Connaissances collectives de la plus haute instance de gouvernance.	p. 17. Le Comité de Direction se réunit régulièrement, est tenu informé et réalise un suivi des sujets économiques, environnementaux et sociaux. Il reçoit des formations le cas échéant sur ces sujets. La Direction des Relations Institutionnelles est la responsable de tenir le Comité de Direction informé sur les sujets RSC.
102-28	Évaluation de la performance de la plus haute instance de gouvernance.	Les membres du Comité de Direction sont soumis au processus annuel d'Évaluation de la performance par objectif mis en œuvre par la Direction qui est à son tour régie par les critères de National Express Group.
102-29	Identification et gestion des impacts économiques, environnementaux et sociaux.	p. 4, 8-10, 18-19, 27-29, 36-37, 44-45, 56-57, 60-61, 63, 68-69, 72-83. Les risques potentiels sont évalués lors des réunions du Comité de Direction et leur suivi est recueilli dans les comptes-rendus des réunions. Par ailleurs, le Directeur Sécurité détermine annuellement les grands risques de l'entreprise et leur état et les transmet à National Express Group.
102-30	Performance des processus de gestion des risques.	p. 4, 8-10, 18-19, 27-29, 36-37, 44-45, 56-57, 60-61, 63, 68-69, 72-83. Les risques potentiels sont évalués lors des réunions du Comité de Direction et leur suivi est recueilli dans les comptes-rendus des réunions. Par ailleurs, le Directeur Sécurité détermine annuellement les grands risques de l'entreprise et leur état et les transmet à National Express Group.

Indicateur GRI	Résumé description	2019									
102-31	Évaluation des sujets économiques, environnementaux et sociaux.	Le Comité de Direction se réunit tous les mois et évalue tous les sujets économiques, environnementaux et sociaux.									
102-32	Fonction de la plus haute instance de gouvernance dans l'élaboration des rapports de développement durable.	<p>En 2019, tous les membres du Comité de Direction ont participé à l'Étude de Matérialité et à la définition des aspects pertinents pour l'Organisation et ont apporté leurs réponses respectives, reprises dans ce rapport de développement durable.</p> <p>Chacun de ces membres était chargé de rapporter l'information nécessaire pour pouvoir répondre aux sujets repris dans ce rapport. Notamment, l'information rapportée est issue des services RH, Environnement, Juridique, Sécurité, Commercial et Marketing, RSE et Relations institutionnelles, Stratégie et Organisation, Contrôle et Reporting, et Opérations.</p> <p>Le rapport de développement durable fait l'objet d'une révision avant sa publication par le Comité de Direction.</p>									
102-33	Communication des inquiétudes critiques.	p. 25-26.									
102-34	Nature et nombre total des inquiétudes critiques.	p. 25-26.									
102-35	Politiques de rémunération	<p>Il existe une politique de rémunération qui prévoit tous les cas de figure : fourchettes salariales, critères de révision, avantages sociaux, déplacements, personnes détachées et internationalisation, véhicules de fonction, etc.</p> <p>Parmi les objectifs sociaux, la composante sécurité s'applique à toute l'Organisation et plus particulièrement au Comité de Direction. Il existe d'autres objectifs sociaux, environnementaux et économiques qui s'appliquent aux responsables de l'Organisation ayant des pouvoirs y afférents.</p>									
102-36	Processus pour fixer la rémunération.	Le Comité de Direction fixe les critères économiques globaux de révision annuelle et ses membres proposent les révisions de leurs équipes respectives sur la base de critères d'équité interne et de mérite fixés par les Services horizontaux de RH.									
102-37	Implication des parties prenantes dans la rémunération.	Les critères généraux sont fixés par : le Comité de Compensation de National Express, le Comité de Direction d'Alsa, et le Service Horizontal RH d'Alsa.									
102-38	Ratio de compensation totale annuelle.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td></td> <td>11,99</td> <td>13,26</td> </tr> </tbody> </table> <p>(Calculé avec le salaire fixe de la personne la mieux payée sur le salaire médian des personnes ayant travaillé toute l'année 2019 hors personne la mieux payée).</p>		2018	2019		11,99	13,26			
	2018	2019									
	11,99	13,26									
102-39	Ratio de la hausse en pourcentage de la compensation totale annuelle.	<table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Personne la mieux payée</td> <td>7,14 %</td> <td>10,00 %</td> </tr> <tr> <td>Salaire médian de l'effectif*</td> <td>0,07 %</td> <td>1,55 %</td> </tr> </tbody> </table> <p>*Hors personne la mieux payée.</p>		2018	2019	Personne la mieux payée	7,14 %	10,00 %	Salaire médian de l'effectif*	0,07 %	1,55 %
	2018	2019									
Personne la mieux payée	7,14 %	10,00 %									
Salaire médian de l'effectif*	0,07 %	1,55 %									
<b>Participation des parties prenantes</b>											
102-40	Liste des parties prenantes.	p. 23-24.									
102-41	Accords de négociation collective.	100 %.									
102-42	Identification et sélection des parties prenantes.	p. 23-24.									
102-43	Approche pour la participation des parties prenantes.	p. 23-25.									
102-44	Sujets et inquiétudes clés mentionnés.	p. 24-29, 86.									

Indicateur GRI	Résumé description	2019
<b>Aspects pertinents et couverture</b>		
102-45	Sociétés comprises dans les états financiers consolidés.	p. 100. Au niveau national, le périmètre de consolidation comprend à la fois la société mère, qui est la tête du groupe de consolidation, et les filiales de ce groupe sur lesquelles elle exerce un contrôle, au niveau des actionnaires ou de la prise de décision par les organes de direction des filiales. Le tout dans le respect de la réglementation commerciale et fiscale en vigueur. Sans préjudice de ce qui précède, la société mère d'Alsa est une société cotée à la Bourse de Londres, et nous vous renvoyons aux informations et à la documentation qui, en tant que société cotée, doivent être publiées et sont accessibles sur le site Internet <a href="http://www.nationalexpressgroup.com">www.nationalexpressgroup.com</a> .
102-46	Définition des contenus des rapports et des couvertures du sujet.	p. 25-26, 86.
102-47	Liste des sujets pertinents.	p. 25-26, 86.
102-48	Retraitement de l'information.	En cas de changement par rapport aux mesures ou aux calculs indiqués dans les rapports précédents, cela est précisé à la section pertinente du rapport.
102-49	Changement au niveau de l'élaboration des rapports.	Les résultats obtenus dans l'Étude de matérialité 2019 ne diffèrent quasiment pas des précédents. Il n'y a donc pas eu de changements affectant le contenu ou la couverture des sujets repris dans ce rapport.
<b>Profil du rapport</b>		
102-50	Période objet du rapport.	2019
102-51	Date du dernier rapport.	2018
102-52	Cycle d'élaboration des rapports.	Annual.
102-53	Personne de contact pour toute question sur le rapport.	Ignacio Pérez-Carasa. <a href="mailto:ipcarasa@alsa.es">ipcarasa@alsa.es</a>
102-54	Déclaration d'élaboration du rapport conformément aux lignes directrices GRI.	p. 85.
102-55	Référentiel d'indicateurs GRI.	p. 86-99.
102-56	Vérification externe.	p. 85.
<b>Approche de gestion</b>		
103-1	Exposé du sujet pertinent et de sa couverture.	Les sujets pertinents sont identifiés en bleu au sein de l'index GRI.
103-2	L'approche de gestion et ses composantes.	L'approche de gestion est décrite dans le référentiel d'indicateurs GRI pour chaque sujet pertinent.
103-3	Évaluation de l'approche de gestion.	L'approche de gestion est décrite dans le référentiel d'indicateurs GRI pour chaque sujet pertinent.

Indicateur GRI	Résumé description	2019
<b>Performance économique</b>		
<b>Performance économique</b>	Visant la rentabilité financière du point de vue de la responsabilité sociale de l'entreprise et du développement durable, à pour créer, par une augmentation de son activité économique, un impact positif, aussi bien sur les salariés que sur la Société.	
201-1	Valeur économique directe générée et distribuée.	p. 4.
201-2	Conséquences financières et autres risques et opportunités pour les activités de l'Organisation liés au changement climatique.	p. 4, 26-27, 68, 72-74, 75-78.
201-3	Obligations du plan d'intéressement aux bénéficiaires définis et autres plans de retraite.	Il existe une politique de prestations sociales conçue autour de la carte Bus Plus Empleado. Pour la plupart des salariés concernés par une convention collective la société a assumé volontairement l'obligation de toujours accepter les demandes de départ en préretraite partielle. Il n'existe pas de Régimes de retraite privés.
201-4	Aides financières accordées par des instances gouvernementales.	p. 4.
<b>Présence sur le marché</b>		
202-1	Ratio du salaire de classe initiale standard par sexe face au salaire minimum local.	Application du barème des salaires de la convention sans écarts liés au sexe.
202-2	Proportion de cadres dirigeants embauchés au niveau de la communauté locale.	100 % (L'Espagne considérée comme une communauté locale).
<b>Conséquences économiques indirectes</b>		
203-1	Investissement en infrastructures et services soutenus.	p. 4.
203-2	Impacts économiques indirects significatifs.	Absence d'éléments disponibles sur les impacts économiques indirects significatifs.
<b>Pratiques d'acquisition</b>		
204-1	Proportion des dépenses en fournisseurs locaux.	p. 4, 18, 31.
<b>Lutte contre la corruption</b>		
205-1	Opérations évaluées à l'égard des risques liés à la corruption.	100 % des opérations concernant les sociétés en 2019 se sont vu appliquer la procédure de due diligence selon laquelle tous les blocs critiques d'une société sont examinés exhaustivement.
205-2	Communication et formation en matière de politiques et de procédures anticorruption.	p. 30, GRI 102-25.
205-3	Cas de corruption confirmés et mesures adoptées.	0 cas de corruption.
<b>Lutte contre la concurrence déloyale</b>		
206-1	Actions en justice liées à la concurrence déloyale, aux pratiques monopolistiques et contre la libre concurrence.	0

Indicateur GRI	Résumé description	2019																								
<b>Performance environnementale</b>		Note : Les valeurs relatives son rapportées dans le corps du rapport. Cet index fournit les valeurs absolues.																								
<b>Matériaux</b>	VVisant la réduction de la consommation de carburant, la principale de l'Organisation, et l'utilisation de sources d'énergie alternatives.																									
301-1	Matériaux utilisés en poids ou en volume.	p. 68, 74-79.																								
301-2	Matériel recyclé utilisé.	p. 74, 77-78, 89.																								
<b>Produits et services</b>																										
301-1	Produits réutilisés et matériaux de conditionnement.	Non applicable.																								
<b>Énergie</b>	Cela concerne la consommation d'énergie correspondant à la consommation de carburant pour le transport de passagers et la consommation d'énergie dans les installations de l'organisation. Les valeurs totales des deux sont directement liées au volume de l'activité et au nombre d'installations.																									
302-1	Consommation énergétique au sein de l'Organisation.	<p>p. 68, 74-79.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Consommation énergétique (kW/h)</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ÉLECTRICITÉ DES INSTALLATIONS</td> <td>15 072 478</td> <td>14 512 964</td> <td>13 488 759</td> </tr> <tr> <td>CHAUFFAGE</td> <td>3 347 247</td> <td>3 748 146</td> <td>3 726 194</td> </tr> <tr> <td>AUTRES POINTS DE CONSOMMATION</td> <td>370 061</td> <td>346 267</td> <td>394 035</td> </tr> <tr> <td>TRANSPORT</td> <td>878 484 856</td> <td>906 369 374</td> <td>926 033 553</td> </tr> <tr> <td>TOTAL</td> <td>897 274 643</td> <td>925 301 372</td> <td>942 608 182</td> </tr> </tbody> </table>	Consommation énergétique (kW/h)	2017	2018	2019	ÉLECTRICITÉ DES INSTALLATIONS	15 072 478	14 512 964	13 488 759	CHAUFFAGE	3 347 247	3 748 146	3 726 194	AUTRES POINTS DE CONSOMMATION	370 061	346 267	394 035	TRANSPORT	878 484 856	906 369 374	926 033 553	TOTAL	897 274 643	925 301 372	942 608 182
Consommation énergétique (kW/h)	2017	2018	2019																							
ÉLECTRICITÉ DES INSTALLATIONS	15 072 478	14 512 964	13 488 759																							
CHAUFFAGE	3 347 247	3 748 146	3 726 194																							
AUTRES POINTS DE CONSOMMATION	370 061	346 267	394 035																							
TRANSPORT	878 484 856	906 369 374	926 033 553																							
TOTAL	897 274 643	925 301 372	942 608 182																							
302-2	Consommation énergétique de l'Organisation.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Consommation de carburant en dehors de l'Organisation (kWh)*</td> <td>117 309 801</td> <td>116 112 521</td> <td>120 333 540</td> </tr> </tbody> </table> <p>Donnée estimée</p>	Description	2017	2018	2019	Consommation de carburant en dehors de l'Organisation (kWh)*	117 309 801	116 112 521	120 333 540																
Description	2017	2018	2019																							
Consommation de carburant en dehors de l'Organisation (kWh)*	117 309 801	116 112 521	120 333 540																							
302-3	Intensité énergétique.	<p>p. 68, 72.</p> <p>L'intensité énergétique est calculée sous forme d'émissions (tCO<sub>2</sub>eq) divisées par la Facturation de la Compagnie (€).</p>																								
302-4	Réduction de la consommation énergétique.	p. 68, 74-79.																								
302-5	Réduction des exigences énergétiques des produits et des services.	p. 74-79.																								
<b>Eau</b>																										
303-1	Extraction d'eau par source.	<p>p. 81, 82.</p> <p>L'eau consommée est fournie par Le réseau de distribution municipal.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>L'eau consommée est fournie par le réseau de distribution municipal.(m<sup>3</sup>)</td> <td>197 752</td> <td>196 731</td> <td>198 080</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	L'eau consommée est fournie par le réseau de distribution municipal.(m <sup>3</sup> )	197 752	196 731	198 080																
Description	2017	2018	2019																							
L'eau consommée est fournie par le réseau de distribution municipal.(m <sup>3</sup> )	197 752	196 731	198 080																							
303-2	Sources d'eau concernées significativement par l'extraction d'eau.	Non applicable. L'eau consommée est issue du réseau de distribution municipal.																								
303-3	Eau recyclée et réutilisée.	<p>p. 81 (pourcentage de réduction de la consommation totale d'eau).</p> <p>Le volume ne peut pas être rapporté du fait que l'information n'est pas disponible à la date de la publication de ce rapport.</p>																								

Indicateur GRI	Résumé description	2019								
<b>Biodiversité</b>										
304-1	Centres opérationnels propres, loués ou gérés situés dans ou à proximité de zones protégées ou de zones à forte valeur en termes de biodiversité en dehors de zones protégées.	Alsa n'a pas de centres opérationnels situés dans ou à proximité de zones protégées ou de zones à forte valeur en termes de biodiversité.								
304-2	Impacts significatifs des activités, des produits et des services sur la biodiversité.	Aucun impact significatif identifié des activités, des produits et des services sur la biodiversité.								
304-3	Habitats protégés ou restaurés.	Aucun habitat restauré ou protégé.								
304-4	Espèces figurant sur la Liste rouge de l'UICN et sur les listes nationales de conservation dont les habitats sont situés dans des zones touchées par les opérations.	Non applicable.								
<b>Émissions</b>										
Visant la réduction des émissions au km réalisé, vu que le volume total d'émissions est étroitement lié au volume d'activité. Alsa travaille également sur la maintenance et le renouvellement de la flotte, ainsi que sur l'utilisation de technologies disponibles plus avancées et de carburants alternatifs ou moins polluants.										
p. 68, 75-79, 82.										
305-1	Émissions directes et indirectes de GES.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Émissions Portée 1 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>255 813</td> <td>259 425</td> <td>263 901</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Émissions Portée 1 (tCO <sub>2</sub> EQ)	255 813	259 425	263 901
Description	2017	2018	2019							
Émissions Portée 1 (tCO <sub>2</sub> EQ)	255 813	259 425	263 901							
p. 74, 79.										
305-2	Émissions indirectes de GES par la génération d'énergie.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Émissions Portée 2 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>0</td> <td>0</td> <td>0</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Émissions Portée 2 (tCO <sub>2</sub> EQ)	0	0	0
Description	2017	2018	2019							
Émissions Portée 2 (tCO <sub>2</sub> EQ)	0	0	0							
p. 75, 77.										
305-3	Autres émissions indirectes de GES (portée 3).	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Émissions Portée 3 (tCO<sub>2</sub>EQ)</td> <td>31 989</td> <td>31 511</td> <td>32 659</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Émissions Portée 3 (tCO <sub>2</sub> EQ)	31 989	31 511	32 659
Description	2017	2018	2019							
Émissions Portée 3 (tCO <sub>2</sub> EQ)	31 989	31 511	32 659							
p. 75.										
305-4	Intensité des émissions de GES.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Intensité émissions Portée 3 tCO<sub>2</sub>EQ/Mil€)</td> <td>0,0420</td> <td>0,0375</td> <td>0,0340</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Intensité émissions Portée 3 tCO <sub>2</sub> EQ/Mil€)	0,0420	0,0375	0,0340
Description	2017	2018	2019							
Intensité émissions Portée 3 tCO <sub>2</sub> EQ/Mil€)	0,0420	0,0375	0,0340							
305-5	Réduction des émissions de GES.	p. 75-77, 82.								
305-6	Émissions de substances nuisibles à la couche d'ozone.	p. 75, 82.								
305-7	Oxydes d'azote, oxydes de soufre et autres émissions significatives dégagées dans l'air.	p. 75, 82.								

Indicateur GRI	Résumé description	2019																																						
<b>Effluents et déchets</b>	Visant la gestion des déchets menée par l'organisation. L'activité qui génère principalement des déchets est la maintenance des véhicules, aussi le volume généré est-il étroitement lié au volume d'activité.																																							
		p. 81.																																						
306-1	Déversement des eaux en fonction de leur qualité et de leur destination.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Déversement assimilable à l'usage urbain (m³)</td> <td>70 527</td> <td>70 548</td> <td>77 474</td> </tr> <tr> <td>Déversement industriel. Secteur automobile (m³)</td> <td>104 284</td> <td>106 466</td> <td>98 173</td> </tr> <tr> <td>Déversement industriel. Restauration (m³)</td> <td>22 941</td> <td>19 717</td> <td>22 433</td> </tr> <tr> <td>Déversement total d'eau (m³)</td> <td>197 752</td> <td>196 731</td> <td>198 080</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Déversement assimilable à l'usage urbain (m³)	70 527	70 548	77 474	Déversement industriel. Secteur automobile (m³)	104 284	106 466	98 173	Déversement industriel. Restauration (m³)	22 941	19 717	22 433	Déversement total d'eau (m³)	197 752	196 731	198 080																		
Description	2017	2018	2019																																					
Déversement assimilable à l'usage urbain (m³)	70 527	70 548	77 474																																					
Déversement industriel. Secteur automobile (m³)	104 284	106 466	98 173																																					
Déversement industriel. Restauration (m³)	22 941	19 717	22 433																																					
Déversement total d'eau (m³)	197 752	196 731	198 080																																					
		p. 80-81.																																						
306-2	Déchets par type et par méthode d'élimination.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Déchets dangereux gérés (t)</td> <td>834</td> <td>799</td> <td>825</td> </tr> <tr> <td>Déchets non dangereux gérés (t)</td> <td>437</td> <td>570</td> <td>583</td> </tr> <tr> <td>Papier à recycler (t)</td> <td>8,7</td> <td>7,14</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table> <p>Tous les déchets dangereux et non dangereux, issus des activités d'Alsa, sont gérés via des gestionnaires autorisés.</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Type</th> <th>Traitement</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td rowspan="2">RNP (t)</td> <td>Élimination</td> <td>210</td> <td>196</td> </tr> <tr> <td>Valorisation/Recyclage</td> <td>360</td> <td>387</td> </tr> <tr> <td rowspan="2">RP (t)</td> <td>Élimination</td> <td>264</td> <td>299</td> </tr> <tr> <td>Valorisation/Recyclage</td> <td>535</td> <td>526</td> </tr> <tr> <td colspan="2"><b>TOTAL DÉCHETS</b></td> <td><b>1 369</b></td> <td><b>1 408</b></td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Déchets dangereux gérés (t)	834	799	825	Déchets non dangereux gérés (t)	437	570	583	Papier à recycler (t)	8,7	7,14	-	Type	Traitement	2018	2019	RNP (t)	Élimination	210	196	Valorisation/Recyclage	360	387	RP (t)	Élimination	264	299	Valorisation/Recyclage	535	526	<b>TOTAL DÉCHETS</b>		<b>1 369</b>	<b>1 408</b>
Description	2017	2018	2019																																					
Déchets dangereux gérés (t)	834	799	825																																					
Déchets non dangereux gérés (t)	437	570	583																																					
Papier à recycler (t)	8,7	7,14	-																																					
Type	Traitement	2018	2019																																					
RNP (t)	Élimination	210	196																																					
	Valorisation/Recyclage	360	387																																					
RP (t)	Élimination	264	299																																					
	Valorisation/Recyclage	535	526																																					
<b>TOTAL DÉCHETS</b>		<b>1 369</b>	<b>1 408</b>																																					
306-3	Déversements significatifs.	Néant.																																						
306-4	Transport de déchets dangereux.	Alsa ne transporte pas de déchets dangereux. La gestion des déchets dangereux est réalisée via des gestionnaires autorisés et conformément à la réglementation en vigueur.																																						
306-5	Étendues d'eau affectées par des déversements d'eau et/ou des ruissellements.	Néant.																																						
<b>Respect de la réglementation</b>																																								
307-1	Non-respect de la législation et de la réglementation environnementale.	Aucune sanction. Nous recevons régulièrement des demandes d'information qui sont satisfaites dans les meilleurs délais.																																						
<b>Évaluation environnementale des fournisseurs</b>																																								
308-1	Nouveaux fournisseurs soumis à des processus d'évaluation et de sélection conformément aux critères environnementaux.	100 %																																						
308-2	Impacts environnementaux négatifs dans la chaîne d'approvisionnement et mesures adoptées.	La minimisation des éventuels impacts environnementaux dans la chaîne d'approvisionnement est prise en compte par l'intégration d'exigences dans les appels d'offre servant à recruter les différents fournisseurs qui seront tenus de respecter toutes ces exigences.																																						

## Indicateur GRI Résumé description

2019

## Performance sociale

## Emploi

401-1 Nouvelles embauches de salariés et roulement du personnel. p. 56-57, 60-61.

401-2 Prestations sociales aux salariés. p. 63-65.

	Description	2017	2018		2019	
			Hommes	Femmes	Hommes	Femmes
	Taux de réintégration au travail et de rétention suite à un congé maternité ou paternité, par sexe.	100 %*	100 %	100 %	93,48 %	100 %
	Nombre total de salariés ayant eu droit au congé parental, par sexe.	93	112	20	138	21
	Nombre total de salariés ayant bénéficié du congé parental, par sexe.	93	112	20	138	21
401-3	Congé parental					
	Nombre total de salariés qui ont réintégré leur travail au cours de la période qui fait l'objet du rapport au terme de leur congé parental.	93	112	20	129	21
	Nombre total de salariés qui ont réintégré leur travail au terme de leur congé parental et qui sont toujours salariés 12 mois après leur réintégration, par sexe**.	-	-	-	108	19
	<i>*En 2017, on fournit l'indicateur agrégé.</i>					
	<i>** N<sub>des</sub> de salariés ayant bénéficié du congé parental l'année précédente et qui sont toujours chez ALSA 12 mois après</i>					

## Rapports entre travailleurs et direction

402-1 Délais minimums de notification concernant des changements opérationnels. 4 semaines.

## Santé et sécurité au travail

Visant l'amélioration de la prévention d'accident professionnels et l'amélioration de la santé et du bien-être des personnes qui intègrent l'Organisation.

	Description	2017	2018	2019
403-1	Représentation des travailleurs dans des comités formels travailleur-entreprise en matière de santé et de sécurité.	71,56 %	73,8 %	71,85

Les effectifs restants jusqu'à atteindre 100 % font partie d'entreprises du Groupe qui, de par leur nombre de salariés, sont uniquement représentées par leurs Délégués en matière de Prévention.

Indicateur GRI	Résumé description	2019																																	
		p. 4, 56.																																	
403-2	Types d'accidents et taux d'incidence d'accidents, de maladies professionnelles, de jours perdus, d'absentéisme et nombre de décès liés à un accident professionnel ou à une maladie professionnelle.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>2019*</th> <th>Hommes</th> <th>Femmes</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Taux d'incidence des accidents</td> <td>12,33</td> <td>14,03</td> </tr> <tr> <td>Taux de gravité des accidents</td> <td>0,38</td> <td>0,41</td> </tr> </tbody> </table> <p><i>*Taux désagrégés par sexes calculés par ALSA en prenant pour dénominateur l'effectif moyen d'hommes et de femmes. C'est pourquoi ils diffèrent des taux globaux rapportés par Mutua (cf. p. 6 et 63)</i></p> <p>En 2019, nous avons connu un décès lié à un accident professionnel en Espagne.</p>	2019*	Hommes	Femmes	Taux d'incidence des accidents	12,33	14,03	Taux de gravité des accidents	0,38	0,41																								
2019*	Hommes	Femmes																																	
Taux d'incidence des accidents	12,33	14,03																																	
Taux de gravité des accidents	0,38	0,41																																	
403-3	Travailleurs à forte incidence ou à haut risque de maladies liées à leur activité.	Aucune maladie professionnelle en 2019.																																	
403-4	Sujets de santé et de sécurité abordés dans des accords formels avec les syndicats.	Les sujets de santé et de prévention des risques professionnels sont abordés au cours des réunions des Comités de Sécurité et de Santé respectifs des différentes sociétés de l'Organisation.																																	
<b>Renforcement des compétences et formation</b>	Visant un emploi de qualité, l'amélioration des conditions de travail et l'épanouissement des individus au sein de l'Organisation.																																		
		p. 38, 56, 58.																																	
404-1	Moyenne d'heures de formation par an et par salarié.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Formation</th> <th>2017</th> <th>2018</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Heures de formation (Espagne)</td> <td>81 897</td> <td>78 507</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Heures de formation/salarié</td> </tr> <tr> <td>Direction</td> <td>11,29</td> <td>2,85</td> </tr> <tr> <td>Encadrement intermédiaire</td> <td>15,99</td> <td>10,43</td> </tr> <tr> <td>Professionnels qualifiés</td> <td>10,53</td> <td>10,19</td> </tr> <tr> <td>Opérateurs</td> <td>11,28</td> <td>13,38</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Heures de formation/salarié</td> </tr> <tr> <td>Hommes</td> <td>10,99</td> <td>10,27</td> </tr> <tr> <td>Femmes</td> <td>10,48</td> <td>9,07</td> </tr> <tr> <td>Formation adressée à la division transport (%)</td> <td>85,2</td> <td>83,81</td> </tr> </tbody> </table>	Formation	2017	2018	Heures de formation (Espagne)	81 897	78 507	Heures de formation/salarié			Direction	11,29	2,85	Encadrement intermédiaire	15,99	10,43	Professionnels qualifiés	10,53	10,19	Opérateurs	11,28	13,38	Heures de formation/salarié			Hommes	10,99	10,27	Femmes	10,48	9,07	Formation adressée à la division transport (%)	85,2	83,81
Formation	2017	2018																																	
Heures de formation (Espagne)	81 897	78 507																																	
Heures de formation/salarié																																			
Direction	11,29	2,85																																	
Encadrement intermédiaire	15,99	10,43																																	
Professionnels qualifiés	10,53	10,19																																	
Opérateurs	11,28	13,38																																	
Heures de formation/salarié																																			
Hommes	10,99	10,27																																	
Femmes	10,48	9,07																																	
Formation adressée à la division transport (%)	85,2	83,81																																	
404-2	Programmes pour l'amélioration des compétences des salariés et programmes d'aides à la transition.	p. 38, 56, 58-59.																																	
		p. 58. <i>% salariés soumis à des évaluations régulières de performance</i>																																	
404-3	Pourcentage de salariés soumis à des évaluations régulières en matière de performance et de développement professionnel.	<table border="1"> <thead> <tr> <th>Description</th> <th>2017</th> <th>2018</th> <th>2019</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Hommes</td> <td>6,77</td> <td>4,9</td> <td>19,3</td> </tr> <tr> <td>Femmes</td> <td>2,21</td> <td>1,8</td> <td>9,2</td> </tr> <tr> <td>Employé administratif</td> <td>-</td> <td>0,4</td> <td>2,1</td> </tr> <tr> <td>Techniciens</td> <td>5,68</td> <td>3,6</td> <td>25,5</td> </tr> <tr> <td>Cadres</td> <td>2,46</td> <td>2</td> <td>0,9</td> </tr> <tr> <td>Gestionnaires</td> <td>0,84</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> </tbody> </table>	Description	2017	2018	2019	Hommes	6,77	4,9	19,3	Femmes	2,21	1,8	9,2	Employé administratif	-	0,4	2,1	Techniciens	5,68	3,6	25,5	Cadres	2,46	2	0,9	Gestionnaires	0,84	-	-					
Description	2017	2018	2019																																
Hommes	6,77	4,9	19,3																																
Femmes	2,21	1,8	9,2																																
Employé administratif	-	0,4	2,1																																
Techniciens	5,68	3,6	25,5																																
Cadres	2,46	2	0,9																																
Gestionnaires	0,84	-	-																																

Indicateur GRI	Résumé description	2019			
<b>Diversité et égalité des chances</b>					
		p. 4, 17, 56-57, 60.			
405-1	Diversité dans les instances de gouvernance et chez les salariés.	Personnes EDA*	2017	2018	2019
		Hommes	92	113	119
		Femmes	8	22	30
		Moins de 30 ans	0	4	5
		Entre 30-50 ans	59	84	94
		Plus de 50 ans	41	47	50
*« L'équipe de direction d'Alsa », est un groupe de salariés à haut niveau de responsabilité au sein de l'Organisation.					
405-2	Ratio du salaire de base et de la rémunération des femmes face aux hommes.	Salaire minimum fixé par une convention dépourvue d'écart par sexe.			
<b>Non discrimination</b>					
406-1	Cas de discrimination et actions correctives mises en œuvre.	Aucune décision judiciaire n'a été rendue à notre égard pour des cas de discrimination. Il existe une politique de dénonciation et des protocoles face au harcèlement qui prévoient des mesures d'action et de prévention en la matière.			
<b>Liberté d'association et négociation collective</b>					
403-1	Opérations et fournisseurs dont le droit à la liberté d'association et de négociation collective pourrait être mis en danger.	Application du Code d'éthique.			
<b>Travail des enfants</b>					
408-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de compter des cas de travail d'enfants.	Application du Code d'éthique.			
<b>Travail forcé</b>					
409-1	Opérations et fournisseurs susceptibles de compter des cas de travail forcé ou obligatoire.	Application du Code d'éthique.			
<b>Mesures de sécurité</b>					
410-1	Personnel de sécurité formé sur des politiques et des procédures en matière de droits humains.	Le personnel de sécurité est externe (fournisseurs) et cette information n'est pas disponible actuellement.			
<b>Droits de la population indigène</b>					
411-1	Cas de violations des droits des peuples indigènes.	Non applicable.			
<b>Évaluation</b>					
412-1	Opérations faisant l'objet de révisions ou d'évaluations d'impact en matière de droits humains.	Application du Code d'éthique.			
<b>Investissement</b>					
412-2	Formation des salariés sur des politiques ou des procédures en matière de droits humains.	L'Équipe Dirigeante Alsa (EDA), les services RH et Achats ont suivi une formation en 2017 en matière de traite des êtres humains, suite à la prise d'effet au Royaume-Uni de la dite « Modern Slavery Act » qui prévoit une série d'obligations pour les entreprises visant à éviter des situations de traite en leur sein et dans toute la chaîne d'approvisionnement. Par ailleurs, nous avons contrôlé les connaissances acquises par les destinataires de la formation, en incluant un examen et un cas pratique pour leur permettre de nous faire part de leurs idées sur des mesures éventuelles à adopter en la matière.			

Indicateur GRI	Résumé description	2019
412-3	Accords et contrats d'investissement significatifs avec des clauses sur les droits de l'homme ou soumis à évaluation en matière de droits humains.	Nous avons intégré une mention expresse à la « Modern Slavery Act » dans la clause sur la bonne conduite qui est intégrée par défaut dans tous les contrats avec nos fournisseurs.
<b>Communautés locales</b>	Visant l'intégration, en ce qui concerne principalement les collectifs de personnes handicapées, par la formation et l'employabilité.	
413-1	Opérations avec la participation de la communauté locale, évaluations d'impact et programmes de développement.	p. 4, 26-27, 68-72.
413-2	Opérations à impacts négatifs significatifs – réels ou potentiels – sur les communautés locales.	p. 68, 75-79, 82. Aucun impact négatif significatif sur la communauté locale n'a été identifié.
<b>Liberté d'association et négociation collective</b>		
414-1	Nouveaux fournisseurs qui ont fait l'objet d'une sélection conformément aux critères sociaux.	100 %
414-2	Impacts sociaux négatifs au niveau de la chaîne d'approvisionnement et mesures adoptées.	La minimisation des éventuels impacts sociaux dans la chaîne d'approvisionnement est prise en compte par l'intégration d'exigences dans les appels d'offre servant à recruter les différents fournisseurs qui seront tenus de respecter toutes ces exigences.
<b>Politique publique</b>		
415-1	Valeur des contributions politiques par pays et par destinataire.	Néant.
<b>Santé et sécurité des clients</b>		
416-1	Évaluation des impacts sur la santé et la sécurité des classes de produits ou de services.	p. 26-27, 36-37, 39, 41-43.
416-2	Cas de non-respect concernant les impacts sur la santé et la sécurité des classes de produits et de services.	Aucun cas d'amende, de sanction ou d'avertissement.
<b>Étiquetage des produits et des services</b>		
417-1	Exigences liées à l'information ou à l'étiquetage de produits et de services.	Non applicable.
417-2	Cas de non-respect liés à l'information et à l'étiquetage de produits et de services.	Néant.
417-3	Cas de non-respect liés à des communications marketing.	Néant.

Indicateur GRI	Résumé description	2019
<b>Vie privée des clients</b>		
418-1	Réclamations fondées concernant des violations de la vie privée du client et la perte de données du client.	Le nombre total de réclamations de clients en matière de protection de données est égal à 0.
<b>Respect de la réglementation</b>		
419-1	Non-respect des lois et de la réglementation en matière sociale et économique.	443 108,93€ * <i>*Toutes les activités d'ALSA ont été prises en compte, aussi bien au niveau national qu'international.</i>
<b>Indicateurs Alsa</b>		
Alsa-01	Voyageurs transportés.	p. 4, 45.
Alsa-02	Km parcourus.	p. 4, 45.
Alsa-03	ISC - Taux de Satisfaction.	p. 45-46. L'ISC est le score moyen donné par le client quand on lui demande : De 0 à 10 quel est votre niveau de satisfaction générale ?
Alsa-04	NPS – Taux de Recommandation.	p. 45-46. Le NPS est un indicateur calculé sur la base suivante : <ul style="list-style-type: none"> <li>• De 0 à 10, recommanderiez-vous à vos parents ou amis de voyager avec Alsa ?</li> <li>• Les clients qui donnent un score de 9 ou de 10 sont des promoteurs (leur poids est calculé en %).</li> <li>• Les clients donnant un score de 7 ou 8 sont neutres (leur poids est calculé en %).</li> <li>• Les clients qui donnent un 6 ou moins sont des détracteurs (leur poids est calculé en %).</li> </ul>

# L'organisation commerciale Alsa

En date du 31 décembre 2019, ALSA est constituée par les sociétés listées ci-dessous intégrant un groupe de consolidation fiscale dont la composition et le fonctionnement sont régis par les dispositions des articles 42 et suivants du Code de Commerce.

Alsa Granada Airport, S.L.	Dainco, S.A.	Servicios Del Principado S.A.U.
Alsa Grupo, S.L.U.	Ebrobus, S.L.U.	Servicios El Temple, S.L.
Alsa Intercity Services, S.A.	Eggmann Frey	Servicios Empresariales Especiales, S.L.U.
Alsa Internacional, S.L.U.	Eme Business Associates, S.A.	Setra Ventas Y Servicios S.A.U.
Alsa Khouribga, S.A.	Estacio D'autobusos D'andorra	Sisalde Alquiler De Vehículos Con Conductor, S.L.
Alsa Metropolitana, S.A.U.	Estación Autobuses De Cartagena, S.A.	Técnicas En Vehículos Automóviles, S.L.U.
Alsa Metropolitano Do Porto, Lda	Estación De Autob. De San Lorenzo Del Escorial, S.A.U.	Tiac Viagens E Turismo Lda
Alsa Puerto Rico, LLC	Estación De Autobuses Aguilar De Campoo, S.L.	Tibus Berlines De Luxe, S.L.U.
Alsa Rail, S.L.U.	Estación De Autobuses De Astorga, S.L.	Tibus Business Cars, S.L.U.
Alsa Tanger, S.A.	Estación De Autobuses De Avilés S.L.	Tibus Business Limousines, S.L.U.
Aplic. Y Sist. Integrales Para El Transporte, S.A.	Estación De Autobuses De León, S.A.	Tibus Luxury Services, S.L.U.
Argabus, S.A.	Estación De Autobuses De Plasencia, S.L.	Tibus, S.A.
Argantours, S.A.	Estaciones Terminales De Autobuses, S.A.	Transport De Voyageurs En Autocar Maroc S.A.
Artazo Servicios Integrales, S.L.	Euska Alsa, S.L.U.	Transporte Colectivos, S.A.U.
Asturies Berlinas De Luxu, S.L.U.	Ezkerraldea-Meatzaldea Bus, S.A.	Transportes Accesibles Generales S.A.
Autobuses La Tafallesa, S.A.	Gal Bus, S.L.	Transportes Accesibles Peninsulares, S.L.
Autobuses Urbanos De Arganda, S.A.	General Técnica Industrial, S.L.U.	Transportes Adaptados Andaluces, S.A.U.
Autobuses Urbanos De Bilbao, S.A.	Gorbea Representaciones, S.L.	Transportes Adaptados Regionales, S.L.U.
Autobuses Urbanos De León, S.A.U.	Groupe Alsa Transport S.A	Transportes Bacoma, S.A.U.
Autocares Castilla León, S.A.U.	Grupo Enatcar, S.A.	Transportes De Viajeros De Aragón, S.A.
Autocares De Badajoz, S.L.	Guaguas Gumidafe, S.L.	Transportes Santo Domingo, S.L.U.
Autocares Discrecionales Del Norte, S.L.U.	Gva Transfer.Com Sarl	Transportes Terrestres Cántabros, S.A.
Automóviles Luarca, S.A.U.	Immeubles,Vehicules Accesoires Maroc S.A.R.L	Transportes Unidos De Asturias, S.L.
Automóviles Sigras Carral, S.A.	Intercambiadores Europeos, S.L.	Transportes Urbanos De Cantabria, S.L.U.
Autos Calpita, S.A.	Intercar Business Cars, S.L.U.	Transportes Urbanos De Cartagena, S.A.
Autos Pelayo, S.A.U.	International Business Limousines, S.A.U.	Transportes Urbanos De Guadalajara, S.L.
Autos Rodríguez-Eocar, S.L.	Interprovincial Maroc S.A.R.L	Transports Dels Pirineus
Baleares Business Cars, S.L.U.	Interurbana De Autocares S.A.U.	Tranvía De Vélez, S.A.U.
Baleares Consignatarios Tours, S.L.	Irubus, S.A.U.	Tranvías Metropolitanos De Granada, S.A.
Baleares Consignatarios, S.L.	Jiménez Lopera, S.A.U.	Turyexpres, S.A.U.
Berlinas Calecar, S.L.U.	La Unión Alavesa, S.L.	Vecolux Lleida, S.L.
Berlinas De Asturias, S.L.U.	La Unión De Benisa, S.A.	Viajes Alsa, S.A.U.
Berlinas De Canarias, S.L.U.	Los Abades De La Gineta, S.L.U.	Viajes Por Carretera, S.A.U.
Berlinas De Toledo, S.L.U.	Maitours, S.L.	Voramam El Gaucho, S.L.
Berlinas Tibus, S.L.U.	Manuel Vázquez Vázquez, S.L.	



**Alsa**  
Miguel Fleta 4  
28037 Madrid (Spain)  
[www.alsa.es](http://www.alsa.es)

