



RAPPORT DE MISSION 2025



PREPARE ET PRESENTE PAR :

MARION ALTOUNIAN-VERNUSSE / RACHIDA GALA / PIERRE IVANOFF /
BRUNO DUVERLIE / NELSON PACHECO / JULIEN VERNUSSE

SOMMAIRE

Sommaire

1 – EDITO	1
2 – PRESENTATION DE GTL – TAXI TL	2
3 – TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION	4
4 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION	9
5 – LA CONCLUSION	18



En mai 2025, TAXI TL a officiellement adopté le statut de société à mission, affirmant ainsi sa volonté de concilier performance économique, impact social et responsabilité environnementale. Cette démarche, à la fois ambitieuse et structurante, s'inscrit dans une dynamique de transformation portée collectivement par les équipes, les chauffeurs partenaires et la direction.

Bien que la première vérification par un Organisme Tiers Indépendant (OTI) n'ait pas encore eu lieu – conformément au calendrier légal – nous avons souhaité, dès cette première année, poser les bases d'un suivi transparent et partagé de notre mission.

Le présent rapport a donc une double vocation :

- Rendre compte des actions déjà engagées en 2025 pour répondre à nos objectifs de mission,
- Et poser un cap pour les années à venir, notamment 2026 et 2027, en traçant les premières perspectives de progression.

Il constitue un outil de dialogue avec l'ensemble de nos parties prenantes : chauffeurs, salariés, clients, partenaires, collectivités et citoyens. Nous y exposons nos engagements, les moyens mobilisés, les premiers indicateurs mis en place, ainsi que les enseignements tirés de cette année de lancement.

Ce rapport de mission 2025 est donc un point d'étape sincère, volontaire, et fondateur. Il reflète notre conviction que chaque avancée, même modeste, participe à construire une mobilité plus durable, plus inclusive et plus utile au territoire.

Marion ALTOUNIAN-VERNUSSE
Présidente de GTL – TAXI TL
Responsable de la démarche RSE

L'excellence comme moteur,
depuis **1971**



1 – PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

UN CENTRE D'APPEL ENGAGÉ POUR UN SERVICE DE MOBILITE OPTIMALE

Société familiale créée en 1971 (4ème génération en place depuis 2009)

Plusieurs entreprises, plusieurs **domaines d'activité stratégique**, un **enjeu commun** tournant autour de la **mobilité et la profession TAXI** :

- Location de licence TAXI à LYON
- Activité garage
- Centre d'appel (enseigne TAXI TL)
- Flotte de locataire gérant et artisan Taxi au service des clients du centre d'appel TL

Aujourd'hui, nous construisons un **projet d'entreprise** en nous appuyant sur l'expertise, le savoir-faire et le dynamisme des membres d'un groupe familial. L'entité GTL est aujourd'hui une **référence en terme de solution de mobilité sur Lyon** grâce à sa connaissance marché, la volonté d'entreprendre, d'innover technologiquement et son management orienté pour la performance et la qualité rendue.

Nos axes et vision de travail sont articulés autour de :

- Une performance maximale
- Une traçabilité optimale
- Une qualité de prestation depuis l'expression du besoin client jusqu'à la facturation finale.

NOS VALEURS

RESPECT

INNOVATION

QUALITE

COLLABORATION



1 – PRÉSENTATION DE L'ENTREPRISE

GENÈSE D'UN PROJET FAMILIAL

1971

•



Création de ADAM Taxi Lyonnais par
Mrs Movses et Georges ALTOUNIAN
Acquisition de 75 licences de Taxi sur Lyon

1979

•



Création du **central d'appel Taxi Lyonnais**
sur Lyon, disponible 24H24 et 7/7

1992

•



Création du centre de formation
L'Académie Lyonnaise du TAXI

Développement du secteur d'activité "Transport
régulier de personnes" par TAXI TL

QUALITE, SERVICE ET BIEN-ÊTRE

2011

•



TL s'engage sur le marché de la SNCF.
**Début d'une collaboration qui perdure
depuis plus de 10 ans**

2015

•



TL Taxi Lyonnais est **certifié ISO 9001**
(Management par la Qualité) dès son 1er
Audit en 2017 (lancement du process en 2015)

2016

•



TL engagé dans une **démarche RSE** et mise
en place d'une politique sociale

D'OÙ VIENT ON ET OÙ ALLONS NOUS !

2015

•



Restructuration de TL avec pour objectif :

- Créer des **pôles de compétitivité** forts et indépendants
- **Accélérer le développement du groupe**

2018

•



Développement de l'entité GTL
Objectif : Accélérer la performance commerciale
et les innovations technologiques de TL

2023

•



Rachat du centre d'appel TAXI LYONNAIS et
développement de la marque TAXI TL





2 – TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION

GENÈSE DU PROJET – DE L'INTÉGRATION À LA MISSION

Retour en arrière. En septembre 2023, GTL rachète le centre d'appel **TAXI LYONNAIS** et reprend l'ensemble du personnel rattaché à cette activité. Cette étape marque un tournant dans l'histoire de l'entreprise et pose les bases d'un nouveau projet collectif.

Dans les semaines qui suivent, **un questionnaire est diffusé auprès des chauffeurs et des salariés** afin d'identifier les valeurs fondamentales de TAXI TL. Ce travail participatif initie une réflexion plus large : et si notre projet pouvait aller plus loin ? L'idée de devenir **société à mission** commence alors à émerger, comme une suite logique pour préserver et renforcer notre identité et notre engagement.

En **avril 2025**, la notion d'**entreprise à mission** est officiellement présentée aux membres du **Comité de direction (CODIR)** lors d'une réunion mensuelle. La direction affiche clairement sa volonté de structurer cette ambition : une **raison d'être** est en cours de rédaction, accompagnée d'une **présentation des engagements** que cela implique.

Une première ébauche du **comité à mission** se dessine, réunissant des collaborateurs déjà fortement investis dans les démarches RSE. Bien que non officiels à ce stade, ces premiers membres jouent un rôle actif dans la définition des fondations.

Dès **mai 2025**, GTL TAXI TL se fait accompagner par le cabinet **HLC**, représenté par **Monsieur DUVERLIE**, qui s'impliquera ensuite comme membre du comité à mission.

L'objectif est simple mais ambitieux : devenir société à mission avant l'été 2025 et intégrer un chauffeur de taxi au sein du comité. Le CODIR élabore une proposition de raison d'être, formalise les engagements et définit les indicateurs de suivi.

En parallèle, l'équipe de direction **multiplie les échanges avec les chauffeurs partenaires** pour les informer et les impliquer. Plusieurs présentations sont organisées, jusqu'à identifier un profil en parfaite adéquation avec le projet :

Monsieur Nelson PACHECO est sélectionné pour son engagement, sa vision partagée et son implication quotidienne dans le développement de TAXI TL.

Le point de départ officiel

Le 28 mai 2025, tous les membres pressentis du futur comité à mission se retrouvent, en présentiel ou à distance, pour valider les documents fondateurs et lancer officiellement cette nouvelle aventure.



2 – TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION

ET CONCRÈTEMENT, C'EST QUOI ÊTRE ENTREPRISE À MISSION ?

Une **entreprise à mission** est une société qui va au-delà de son objet social classique. Elle **inscrit dans ses statuts une raison d'être** — c'est-à-dire le sens profond de son action — ainsi que des **objectifs sociaux et environnementaux** qu'elle s'engage à poursuivre, au même titre que sa performance économique.

Autrement dit, une entreprise à mission ne cherche pas uniquement à générer du profit. Elle assume une **double finalité** :

- **Économique**, comme toute entreprise, en créant de la valeur, des emplois et des services ;
- **Citoyenne et responsable**, en contribuant activement à des enjeux d'intérêt général.

Sa **mission citoyenne** peut prendre de nombreuses formes : protéger l'environnement, favoriser l'inclusion, réduire les inégalités, améliorer la santé, la mobilité ou encore le lien social. Elle devient **une entreprise du "et"** : elle gagne de l'argent **et** elle agit pour le bien commun.

Pour garantir la crédibilité de cette démarche, l'entreprise à mission respecte un cadre réglementaire précis :

- Sa mission est formalisée dans ses **statuts juridiques** ;
- Elle désigne un **comité à mission**, chargé de veiller à l'exécution des engagements ;
- Elle publie un **rapport de mission annuel** ;
- Elle est contrôlée périodiquement par un **organisme tiers indépendant**.

Adopter ce modèle, c'est faire le choix d'une gouvernance exigeante, mais aussi d'une entreprise plus engagée, plus humaine et plus durable. C'est affirmer que l'on peut être performant tout en ayant un impact positif sur la société et la planète.

NOTRE MISSION

“Offrir à tous une mobilité de qualité, accessible et innovante sur l'ensemble du territoire du Rhône, en collaboration avec chauffeurs, clients et partenaires, tout en respectant l'environnement”



2- TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION

NOS ENGAGEMENTS

Engagement 1 – Donner du sens à notre activité

Chez TAXI TL, nous croyons qu'une entreprise en bonne santé est une entreprise qui sait **conjuguer performance économique et impact positif, aujourd'hui comme demain.**

Donner du sens à notre activité, c'est orienter nos décisions et nos pratiques vers des choix responsables, durables et cohérents avec les défis de notre époque. Cela implique une vigilance constante sur la manière dont nous interagissons avec notre écosystème :

- les femmes et les hommes qui composent notre entreprise,
- nos clients et partenaires,
- la planète,
- et la société dans son ensemble.

Notre ambition : bâtir une entreprise robuste, capable de résister aux crises, de s'adapter aux transitions, et de rester utile à long terme.

Cela signifie aussi que nous plaçons au cœur de notre stratégie des questions simples mais fondamentales :

- Quel est notre impact ?
- Comment améliorer nos pratiques ?
- Quelle trace souhaitons nous laisser ?

Nous voulons faire de TAXI TL un acteur local de référence, engagé dans un progrès continu, au service du territoire et de ses habitants.

Engagement 2 – Renforcer notre engagement pour une mobilité durable et inclusive

Chez TAXI TL, nous croyons que la mobilité est un droit fondamental, et qu'elle doit être pensée comme un service de proximité, accessible à toutes et tous, sans distinction.

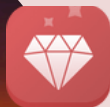
Notre ambition est claire : répondre à tous les besoins de mobilité sur notre zone de chalandise — le Rhône — avec exigence, bienveillance et responsabilité.

Cela signifie :

- Assurer le transport de toutes les personnes, quels que soient leur âge, leur situation, leur lieu de départ ou leur destination,
- Lever les freins à la mobilité dans les zones moins desservies,
- Maintenir un haut niveau de qualité de service, dans la durée,
- Être à l'écoute des besoins spécifiques (handicap, familles, seniors, professionnels...).

Mais il ne s'agit pas seulement de transporter : il s'agit de le faire autrement. De manière plus sobre, plus respectueuse de l'environnement, et plus durable dans le temps.

Notre volonté : devenir un acteur local exemplaire d'une mobilité à la fois durable, inclusive et humaine, alignée avec les attentes de la société et les impératifs environnementaux.



2 – TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION

NOS ENGAGEMENTS

Engagement 3 – Créer de la valeur partagée avec nos parties prenantes

Chez TAXI TL, nous sommes convaincus que notre réussite ne se construit pas seuls. Elle repose sur une **écosystème vivant**, composé de chauffeurs partenaires, salariés, clients, fournisseurs, collectivités, associations et citoyens.

Créer de la **valeur partagée**, c'est agir pour que chaque partie prenante bénéficie concrètement de notre développement. C'est passer d'une logique de simple prestation à une dynamique de **coopération**, où chacun contribue et chacun progresse.

Concrètement, cela signifie :

- Écouter activement les besoins, contraintes et propositions de nos partenaires,
- Reconnaître le rôle central des chauffeurs dans la qualité de notre service et les associer aux décisions qui les concernent,
- Instaurer des relations de travail équitables et durables avec nos fournisseurs,
- S'impliquer dans les dynamiques locales et les réseaux du territoire pour créer des synergies utiles à tous,
- Intégrer les retours clients dans une logique d'amélioration continue.

Nous voulons que chaque personne en lien avec TAXI TL ressente qu'elle a une place, a du pouvoir d'agir, et est respectée. C'est ainsi que nous donnerons du sens à notre croissance, en la rendant plus juste, plus responsable et plus durable.



2- TAXI TL DEVIENT ENTREPRISE A MISSION

LE COMITÉ DE MISSION

Un comité de mission dans une entreprise à mission joue un rôle crucial pour s'assurer que l'entreprise reste alignée sur ses engagements préalablement définis.



Marion **ALTOUNIAN**
Présidente



Julien **VERNUSSE**
Directeur



Rachida **GALA**
R. Humaines



Pierre **IVANOFF**
Resp. Commercial



Nelson **PACHECO**
Chauffeur TAXI



Bruno **DUVERLIE**
Conseiller RSE

Piloter la mise en œuvre de la mission

- Assurer le suivi opérationnel de la mission dans le quotidien de l'entreprise
- Veiller à ce que chaque projet ou action contribue concrètement aux engagements pris
- Participer au pilotage des initiatives stratégiques et à leur déploiement sur le terrain

Être ambassadeur en interne

- Porter la mission au sein de l'entreprise, à tous les niveaux
- Faire preuve de pédagogie et rendre la mission lisible pour tous
- Favoriser l'appropriation collective : rendre chaque collaborateur acteur de la mission
- Proposer des axes d'amélioration, des idées, des expérimentations

Évaluer et rendre compte

- Évaluer l'impact réel des actions menées sur la société et l'environnement
- Mesurer l'alignement des projets avec la raison d'être de l'entreprise
- Contribuer à la rédaction du rapport de mission annuel
- Préparer la vérification par l'organisme tiers indépendant

Cette mission s'exerce dans un esprit de transparence, d'exigence et de bienveillance, au service de l'intérêt général et de la robustesse du projet d'entreprise.



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

RESULTATS 2025

CIBLES 2026

MOYENS MIS EN OEUVRES ET PISTES D’AMÉLIORATION

#1

Engagement 1 : Donner du sens à notre activité. Bâtir une entreprise robuste, capable de résister aux crises, de s’adapter aux transitions, et de rester utile à long terme.

1.10

Sensibiliser les parties prenantes à des pratiques responsables

1.20

Renforcer la qualité de service et la relation client

#2

Engagement 2 – Renforcer notre engagement pour une mobilité durable et inclusive. Répondre à tous les besoins de mobilité sur notre zone de chalandise — le Rhône — avec exigence, bienveillance et responsabilité. Devenir un acteur local exemplaire d’une mobilité à la fois durable, inclusive et humaine, alignée avec les attentes de la société et les impératifs environnementaux.

2.10

Favoriser une mobilité accessible à tous (publics fragiles, zones peu desservies)

2.20

Encourager l’écoconduite et les véhicules bas carbone

#3

Engagement 3 – Créer de la valeur partagée avec nos parties prenantes. Faire en sorte que chaque personne en lien avec TAXI TL ressente qu’elle a une place, a du pouvoir d’agir, et est respectée. C’est ainsi que nous donnerons du sens à notre croissance, en la rendant plus juste, plus responsable et plus durable.

3.10

Valoriser le rôle des chauffeurs partenaires

3.20

Réduire notre impact carbone (flotte, trajets optimisés)



#1

ENGAGEMENT



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

#1 Engagement 1 : Donner du sens à notre activité. Bâtir une entreprise robuste, capable de résister aux crises, de s’adapter aux transitions, et de rester utile à long terme.

1.10

Sensibiliser les parties prenantes à des pratiques responsables

C’est d’abord s’appliquer à soi-même ce que l’on souhaite encourager chez les autres. Nous sommes convaincus que l’exemplarité est le levier le plus légitime pour engager nos chauffeurs, collaborateurs, clients et partenaires vers des comportements plus durables. En intégrant pleinement ces pratiques à notre quotidien, nous créons les conditions d’un changement collectif, progressif et ancré dans le réel.

1.20

Renforcer la qualité de service et la relation client

C’est placer l’écoute, la réactivité et la fiabilité au cœur de chaque course. Cela implique d’améliorer en continu l’expérience utilisateur, depuis la réservation jusqu’à l’arrivée, en valorisant les retours clients et en formant les équipes à une posture de service exemplaire. L’objectif est de bâtir une relation de confiance durable avec chaque client, fondée sur le respect, la ponctualité et l’engagement.

Objectifs

Indicateurs 2025

Cibles 2026

1.10 Sensibiliser les parties prenantes à des pratiques responsables

Diminution de l’empreinte carbone :
Actualisation du bilan carbone de l’entreprise
Formation des salariés au travers de webinaires
Atelier zéro déchet

Continuer d’actualiser le bilan carbone
Promotion ACT PAS A PAS
Former les collaborateurs aux pratiques durables et responsables

1.20 Renforcer la qualité de service et la relation client

Certification ISO 9001
Enquête de satisfaction client et chauffeurs
Taux de satisfaction chauffeur
Taux de satisfaction client

Maintenir la certification à son niveau (0 NC)
Communiquer auprès des clients et augmenter notre note GOOGLE



#2

ENGAGEMENT 2



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

#2 Engagement 2 – Renforcer notre engagement pour une mobilité durable et inclusive. Répondre à tous les besoins de mobilité sur notre zone de chalandise — le Rhône — avec exigence, bienveillance et responsabilité. Devenir un acteur local exemplaire d’une mobilité à la fois durable, inclusive et humaine, alignée avec les attentes de la société et les impératifs environnementaux.

2.10

Favoriser une mobilité accessible à tous (publics fragiles, zones peu desservies)

Chez TAXI TL, nous considérons que la mobilité doit être sur mesure. Chaque client, chaque situation, chaque besoin mérite une réponse adaptée, simple et de qualité. Du transport individuel en berline à la gestion de groupes, en passant par les familles avec enfants ou les personnes à mobilité réduite, nous mettons à disposition une flotte diversifiée et des chauffeurs formés pour répondre à chaque cas de figure. Cette approche inclusive garantit un accès équitable à la mobilité pour tous, tout en maintenant des standards élevés de ponctualité, de sécurité et de confort. Elle s’inscrit pleinement dans notre engagement pour une mobilité utile, humaine et durable.

2.20

Encourager l’écoconduite et les véhicules bas carbone

Pour TAXI TL, la transition écologique passe d’abord par la réduction de l’impact carbone de notre activité de transport, sans compromettre la qualité de service. Cela implique d’agir simultanément sur les comportements de conduite et sur le choix des véhicules utilisés.

Former pour transformer les usages : Nous avons lancé un cycle de webinaires à destination des chauffeurs partenaires, dédié à l’écoconduite. Ces sessions de sensibilisation permettent de transmettre des pratiques concrètes et accessibles pour réduire la consommation de carburant, limiter l’usure des véhicules, et améliorer la sécurité.

Développer une flotte plus propre : En parallèle, nous voulons développer une offre spécifique pour les chauffeurs souhaitant passer au 100 % électrique.

L’objectif : lever les freins à l’adoption de véhicules bas carbone et amorcer une dynamique collective vers une flotte plus respectueuse de l’environnement.

À travers ces initiatives, nous affirmons notre volonté de réduire progressivement les émissions de gaz à effet de serre, tout en faisant évoluer les pratiques professionnelles du secteur vers des modèles plus vertueux.



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

#2 Engagement 2 – Renforcer notre engagement pour une mobilité durable et inclusive. Répondre à tous les besoins de mobilité sur notre zone de chalandise — le Rhône — avec exigence, bienveillance et responsabilité. Devenir un acteur local exemplaire d’une mobilité à la fois durable, inclusive et humaine, alignée avec les attentes de la société et les impératifs environnementaux.

Objectifs

Indicateurs 2025

Cibles 2026

2.10 Favoriser une mobilité accessible à tous

Services de mobilité pour tous à prix fixes et disponibles numériquement

- Services disponibles sur les outils numériques TL
- Formation des téléopérateurs sur les différents services TAXI TL
- Ne pas tolérer un refus de course par un téléopérateur

Améliorer la prise en charge des PMR (généraliser la formation PMR)

Mise en place d’un indicateur de service spécifique

Indicateur ISO sur le taux de service des courses

2.20 Encourager l’écoconduite et les véhicules bas carbone

Mise en place de webinaires sur l’écoconduite

Se fixer un taux de suivi des webinaires

Réflexion sur une offre d’adhésion incitative pour les chauffeurs ayant un véhicule 100% électrique

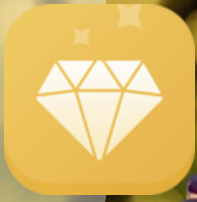
Se fixer une date de mise en place de l’offre

Réflexion sur mise en place d’une formation qualifiante ECOCONDUITE à horizon 2027



#3

ENGAGEMENT 3



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

#3 Engagement 3 – Créer de la valeur partagée avec nos parties prenantes. Faire en sorte que chaque personne en lien avec TAXI TL ressente qu’elle a une place, a du pouvoir d’agir, et est respectée. C’est ainsi que nous donnerons du sens à notre croissance, en la rendant plus juste, plus responsable et plus durable.

3.10

Valoriser le rôle des chauffeurs partenaires

Chez TAXI TL, nous considérons les chauffeurs partenaires comme des acteurs essentiels de notre réussite et les premiers ambassadeurs de notre qualité de service. Ils sont en contact direct avec les clients et incarnent, au quotidien, les valeurs que nous portons.

Notre engagement est de remettre le chauffeur au cœur du système, en reconnaissant son implication, en l’associant aux décisions qui le concernent, et en valorisant activement sa contribution à la démarche RSE de l’entreprise.

Cela se traduit notamment par :

- La participation de chauffeurs au comité à mission,
- La visibilité accrue des bonnes pratiques (écoconduite, relation client, engagement territorial),
- La mise en place d’outils et de temps d’échange pour faire remonter leurs idées et besoins,
- **Une reconnaissance formelle et symbolique des chauffeurs les plus engagés.**

Par cette approche, TAXI TL souhaite construire une relation partenariale de long terme, fondée sur la confiance, la reconnaissance et le progrès partagé.

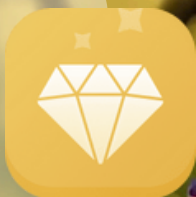
3.20

Réduire notre impact carbone (flotte, trajets optimisés)

Pour agir concrètement, nous avons mis en place plusieurs leviers structurants :

Suivi précis des émissions : Nous avons instauré un relevé mensuel du nombre de kilomètres parcourus, ventilé par type de carburant utilisé (essence, diesel, hybride, électrique). Cet indicateur nous permet de suivre l’évolution de la flotte et de mesurer les progrès en matière de transition énergétique.

Optimisation du taux de charge : Un indicateur dédié mesure désormais le nombre moyen de passagers par trajet en charge. Cet outil vise à mieux comprendre l’occupation des véhicules et à favoriser les déplacements optimisés, notamment pour les trajets partagés ou professionnels.



3 – L’EVALUATION DE NOTRE MISSION

#3 Engagement 3 – Créer de la valeur partagée avec nos parties prenantes. Faire en sorte que chaque personne en lien avec TAXI TL ressente qu’elle a une place, a du pouvoir d’agir, et est respectée. C’est ainsi que nous donnerons du sens à notre croissance, en la rendant plus juste, plus responsable et plus durable.

Objectifs

Indicateurs 2025

Cibles 2026

3.10 Valoriser le rôle des chauffeurs partenaires

Evaluation des chauffeurs de façon manuelle 2 fois par ans

Faire une évaluation du chauffeur en temps réel en intégrant la notion de RSE et de suivi des webinaires spécifiques

Objectif 2027 : Valoriser les chauffeurs qui participent aux initiatives RSE de TAXI TL

3.20 Réduire notre impact carbone (flotte, trajets optimisés)

Suivi précis des émissions de façon mensuelle

Se fixer un objectif de kilomètres parcourus avec des véhicules à faibles émissions.

Suivi mensuel du nombre de passagers par trajet

Développer et commercialiser une offre de co-voiturage



L'année 2025 marque une étape fondatrice pour TAXI TL. Après la validation officielle du statut de société à mission en mai, cette première année a été principalement consacrée à la mise en place des fondations nécessaires à la réussite de notre démarche : définition de la raison d'être, identification des objectifs sociaux et environnementaux, création du comité à mission, premières actions concrètes et construction des outils de suivi.

Ce fut également une année d'appropriation progressive. Les équipes internes, les chauffeurs partenaires et les membres du comité ont commencé à s'emparer de cette mission pour en faire une réalité vivante. Si certains repères restent encore à consolider, les premières dynamiques collectives sont bien lancées.

Mais cette phase de structuration n'est qu'un point de départ.

Les défis et perspectives à venir

Notre principal défi pour 2026 sera de passer d'une logique de construction à une logique de pilotage actif de la mission. Cela implique :

- De mettre en œuvre un système de suivi régulier des indicateurs, à la fois quantitatifs et qualitatifs,
- D'animer le comité à mission autour de temps de bilan, d'analyse et de proposition,
- D'impliquer davantage les parties prenantes dans l'évaluation, la co-construction et la communication des actions menées,
- De préparer la première vérification externe par un Organisme Tiers Indépendant.

Notre ambition est claire : faire de la mission un levier de transformation durable de notre activité, au service de la qualité de service, de l'inclusion, du territoire et de la planète.

Ce rapport n'est donc pas une fin en soi, mais une étape dans un parcours évolutif. Il témoigne de notre volonté de progresser avec transparence, engagement et humilité, aux côtés de toutes celles et ceux qui font vivre TAXI TL au quotidien.



taxi tl

L'EXCELLENCE COMME
MOTEUR, DEPUIS 1971

CONTACT

83 rue Jean Jaurès
69500 Bron

www.tl.fr

commercial@tl.fr