

**ATTENTIFS AUX BESOINS
DE MOBILITÉ DE CHAQUE
VOYAGEUR FRANCILIEN,
NOUS PROPOSONS DE
DÉPLOYER NOTRE
SAVOIR-FAIRE MONDIAL
DU MÉTRO AUTOMATIQUE
AU BÉNÉFICE DE
L'ÎLE-DE-FRANCE ET DE
TOUS SES HABITANTS.**

SOMMAIRE

4. Keolis, acteur majeur des mobilités du quotidien en Île-de-France
8. Une expertise reconnue du métro automatique
10. Keolis, leader mondial du métro 100% automatique
12. 4 piliers d'excellence :
 - Accompagner l'Autorité Organisatrice dans la réussite de son projet
 - Assurer la réussite des lancements et reprises de réseaux
 - Optimiser la performance opérationnelle
 - Garantir une expérience métro agréable pour chaque passager
21. Notre centre d'excellence métro



Projet de transport public le plus ambitieux en Europe, le Grand Paris Express s'apprête à révolutionner la mobilité en Île-de-France. En tant que pionnier et leader mondial du métro automatique, Keolis souhaite faire bénéficier l'Île-de-France de son savoir-faire acquis dans des métropoles comme Lille, Lyon, Rennes, Londres, Hyderabad, Doha ou Shanghai. Forts de notre expérience de l'exploitation des grands réseaux multimodaux, de notre maîtrise de la gestion des interconnexions en lien avec d'autres opérateurs de mobilité, et de notre parfaite connaissance des territoires franciliens, nous saurons mobiliser toutes les compétences nécessaires aux nombreux défis du Grand Paris Express.

En partenariat avec Île-de-France Mobilités et au plus près des collectivités d'Île-de-France, comme c'est le cas aujourd'hui dans les réseaux que nous exploitons et, demain avec le tramway T9, nous sommes au service d'une unique ambition : offrir aux Franciliens le métro du XXI^e siècle. Une expérience renouvelée du métro, fluide, sûre et agréable pour chaque voyageur – intégrée dans une chaîne de mobilité multimodale – contribuant au rayonnement de la Région Capitale.

Youenn Dupuis

Directeur Général Adjoint en charge de l'Île-de-France
Groupe Keolis



KEOLIS, ACTEUR MAJEUR DES MOBILITÉS DU QUOTIDIEN EN ÎLE-DE-FRANCE

Chaque année, nous transportons 165 millions de voyageurs en Île-de-France où nous exploitons de nombreux services de mobilité du quotidien pour le compte d'Île-de-France Mobilités. Présent sur l'ensemble du territoire, Keolis est d'ores et déjà l'opérateur de trois réseaux ferrés franciliens.

UN ANCRAGE FORT EN ÎLE-DE-FRANCE

Sur l'ensemble du territoire d'Île-de-France, nous opérons **250 lignes de bus régulières et de nombreux services spécialisés**: des services de transport à la demande comme Filéo (plateforme aéroportuaire de Paris-CDG); des services de transport des personnes à mobilité réduite (PAM75 et Filival - PAM94); des navettes privées (hôtels, aéroports, entreprises); la gestion de gares routières (terminal routier Jules Verne de La Défense, Roissypole, Versailles-Chantiers et Vert-Galant). **Et depuis 2017, notre filiale Transkeo exploite la ligne de tram-train T11 Express**, première rocade ferroviaire du Grand Paris.

EXPERTS ET PARTENAIRES DU TERRITOIRE FRANCIEN

Partenaires de proximité d'Île-de-France Mobilités et de la Région

Île-de-France au service des territoires et des Franciliens, nous collaborons étroitement avec toutes les parties prenantes de l'écosystème de la mobilité de la région.

Cette approche se conjugue avec une connaissance approfondie de la mobilité et des modes de vie franciliens au travers de notre observatoire Keoscopie. **Depuis 2007, cet outil nous apporte une vision très fine des usages des voyageurs franciliens et de l'impact des évolutions sociodémographiques des territoires sur leur mobilité.**

Des enquêtes annuelles auprès des habitants apportent de nombreux enseignements sur les rythmes de vie, les pratiques individuelles de mobilité en journée, en soirée ou le week-end, l'appropriation des outils digitaux selon les populations, le sentiment

de sécurité ou les situations de fragilité vécues pendant les déplacements.

LE NOUVEL ACTEUR DU MASS TRANSIT ET DES RÉSEAUX FERRÉS D'ÎLE-DE-FRANCE

En quelques années, notre Groupe s'est imposé comme un acteur de premier plan des modes ferrés de la région francilienne. Outre l'exploitation de la ligne de tram-train T11 Express (voir page 6), nous avons été choisis par Île-de-France Mobilités pour mettre en service et exploiter le tramway T9 - première ligne de tramway ouverte à la concurrence - qui reliera en 2021 Paris à Orly. Et dès 2025, nous exploiterons, en partenariat avec un autre opérateur, la ligne de train CDG Express qui reliera Paris-Gare de l'Est à l'aéroport Paris-Charles-de-Gaulle en 20 minutes. →

KEO
SCOPIE

Notre observatoire Keoscopie étudie l'évolution des modes de vie et des comportements liés à la mobilité pour en décrypter des tendances de fond.

2/3

des déplacements des habitants de grande couronne sont effectués dans leur bassin de vie en Île-de-France

40%

des personnes en mobilité rencontrent des situations dans lesquelles elles se sentent en fragilité

48%

des voyageurs franciliens utilisent des modes de transport différents pour leurs trajets aller et retour

NOS RÉSEAUX FERRÉS EN ÎLE-DE-FRANCE

TRAM-TRAIN T11 EXPRESS

(lancé en 2017)

11 km

9 communes desservies

7 gares

32 000 voyageurs/jour

TRAMWAY T9

(mise en service en 2021)

10 km

6 communes desservies

19 gares

Entre 70 000 et 80 000 voyageurs/jour attendus

TRAIN CDG EXPRESS

(mise en service en 2025)

32 km

19 000 voyageurs/jour attendus au démarrage du service, 24 000 voyageurs/jour attendus à partir de 2035





OPÉRATEUR DU T11 EXPRESS

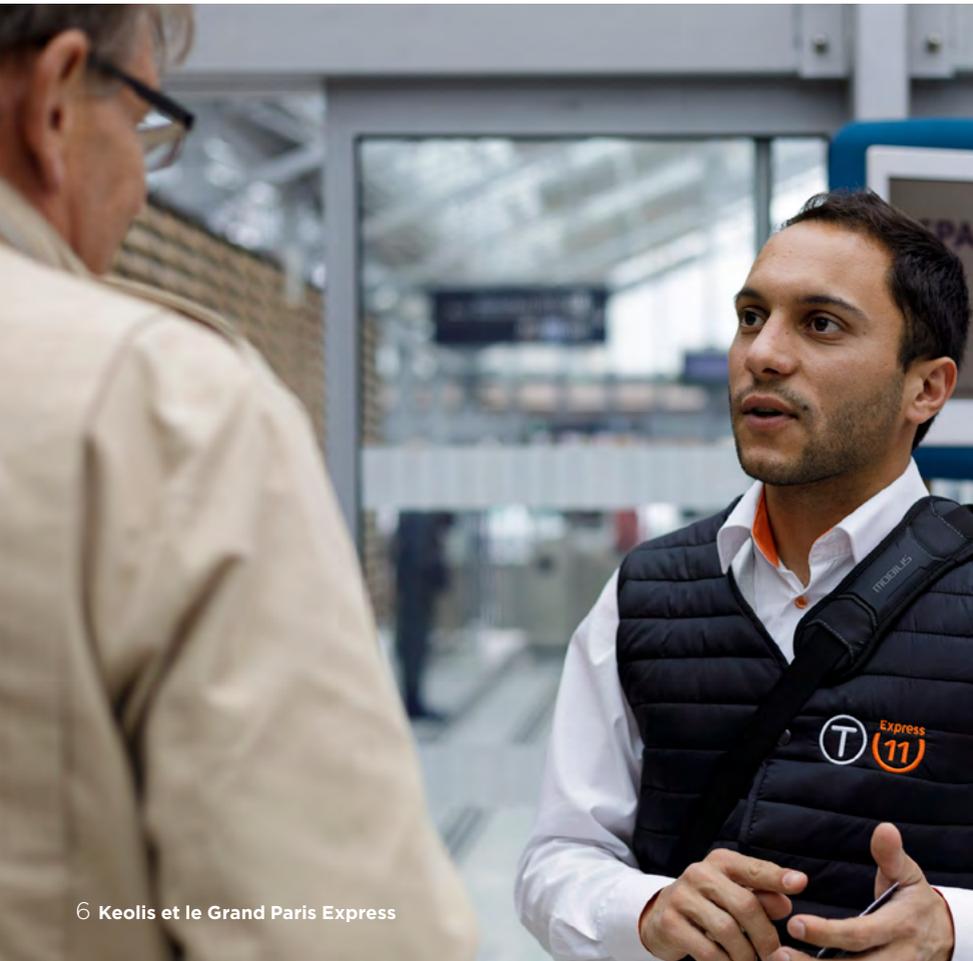
Reliant Épinay-sur-Seine au Bourget en 15 minutes, le tram-train T11 Express, exploité par notre filiale Transkeo, facilite les déplacements quotidiens des habitants nord-français. Depuis sa mise en service le 1^{er} juillet 2017, cette ligne se caractérise par une hausse constante de sa fréquentation et de la satisfaction de ses clients sur le service. Fonctionnant 7 jours/7 de 5h00 à 01h30, avec une vitesse commerciale d'environ 50 km/h et une fréquence d'un train toutes les 5 minutes aux heures de pointe, elle donne une nouvelle impulsion à des territoires jusqu'ici mal desservis.

81,2%

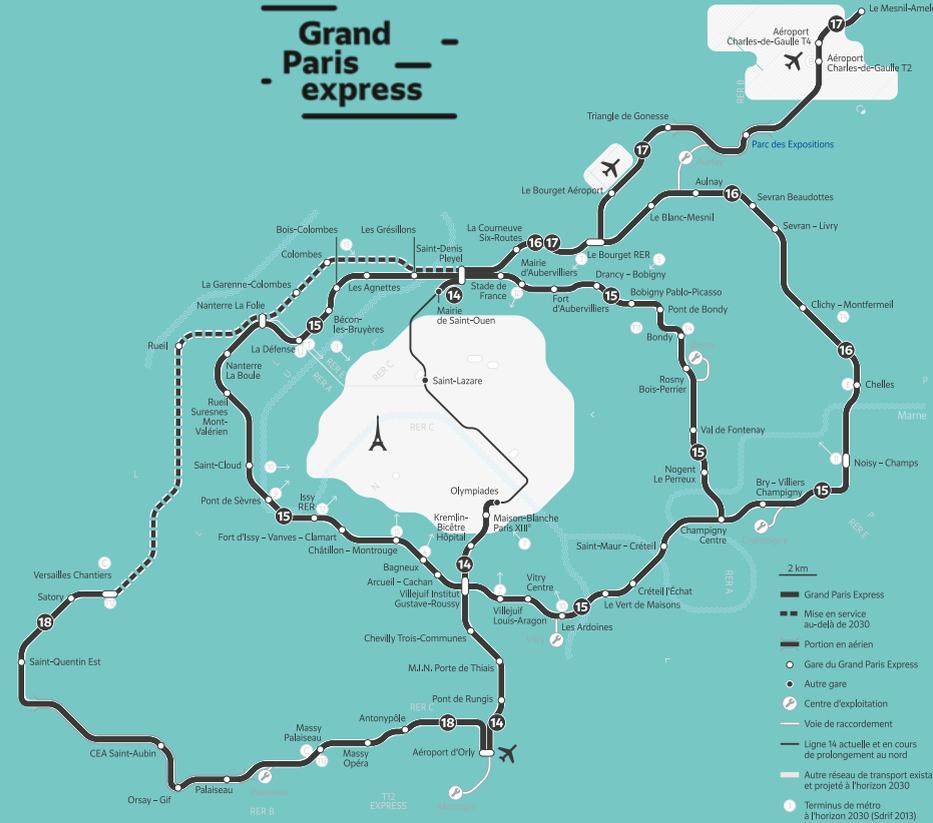
C'est la satisfaction clients globale du service, la plus élevée du réseau ferroviaire francilien

5 minutes

C'est la fréquence de passage des trains aux heures de pointe



GRAND PARIS EXPRESS : RENDRE LES TRAJETS DU QUOTIDIEN PLUS RAPIDES ET AGRÉABLES



Le Grand Paris Express est un projet de réseau de transport public composé de quatre nouvelles lignes de métro automatique autour de Paris et de l'extension de la ligne 14. Ces nouvelles lignes, totalisant 200 kilomètres et 68 gares, seront connectées au réseau de transport actuel. Essentiellement souterraines, elles traverseront les territoires du Grand Paris pour les relier entre eux et à la capitale. Le nouveau réseau desservira les grands pôles d'activité et d'habitation de la région aujourd'hui difficiles d'accès. En offrant une alternative à l'autosolisme et à l'utilisation du réseau intra-muros, le Grand Paris Express réduira la pollution et les embouteillages, désaturera le réseau existant, et contribuera à créer une métropole plus respectueuse de l'environnement, conformément aux ambitions d'Île-de-France Mobilités et aux attentes des Franciliens.



Perspective de la gare Saint-Denis Pleyel, Par vis extérieur

UNE EXPERTISE RECONNUE DU MÉTRO AUTOMATIQUE

Sûr et performant, le métro 100 % automatique répond aux enjeux de mobilité des grandes métropoles. En nous appuyant sur une expertise unique dans l'exploitation de ce mode de transport et une relation partenariale privilégiée avec les Autorités Organisatrices de villes de dimension internationale, nous le prouvons chaque jour en transportant plusieurs millions de passagers.

N° 1 DU MÉTRO AUTOMATIQUE DANS LE MONDE

Avec neuf réseaux en exploitation ou en cours de construction totalisant plus de 360 kilomètres de lignes, nous sommes le n° 1 mondial du métro automatique. Et nous en sommes aussi le pionnier, depuis le lancement de la première ligne 100 % automatique au monde en 1983 à Lille ou l'inauguration à Lyon du premier métro utilisant un système d'automatisme moderne de type CBTC (« communication based train control ») en 1991. Grâce à cette longueur d'avance, nous avons développé au fil des ans une expertise unique qui se traduit par une sécurité et une performance opérationnelle au meilleur niveau (jusqu'à 99,9 % de disponibilité). Ce savoir-faire s'enrichit en permanence de l'expérience de nos réseaux en activité et profite à chaque nouveau projet métro qui nous est attribué.

80 %

Nous assurons 80 % des voyages quotidiens en tramway et métro automatique au Royaume-Uni, où nous sommes le 1^{er} opérateur privé de ces deux modes de transport

DES SOLUTIONS DE MASS TRANSIT ADAPTÉES AUX ENJEUX DE MOBILITÉ DES GRANDES MÉTROPOLIS

À l'image de celles de Lyon, Londres ou Hyderabad, nos lignes de métro transportent plusieurs centaines de milliers de voyageurs par jour. Connectées aux autres modes de transport, elles facilitent les trajets de bout en bout. Le Docklands Light Railway de Londres ou la ligne D du métro lyonnais se distinguent par la desserte de zones denses qui mêlent pôles d'emploi, habitations et grands équipements. Et dans chaque métropole, nous recrutons nos équipes d'exploitation et de maintenance au sein des bassins d'emploi de proximité pour contribuer au développement économique du territoire.

93 %

des voyageurs de nos métros automatiques d'Hyderabad, Londres, Lille, Lyon et Rennes déclarent avoir confiance dans nos lignes et 95 % d'entre eux les recommanderaient à leurs proches

Baromètre de satisfaction Keopulse 2019

PARTENAIRE PRIVILÉGIÉ DES AUTORITÉS ORGANISATRICES

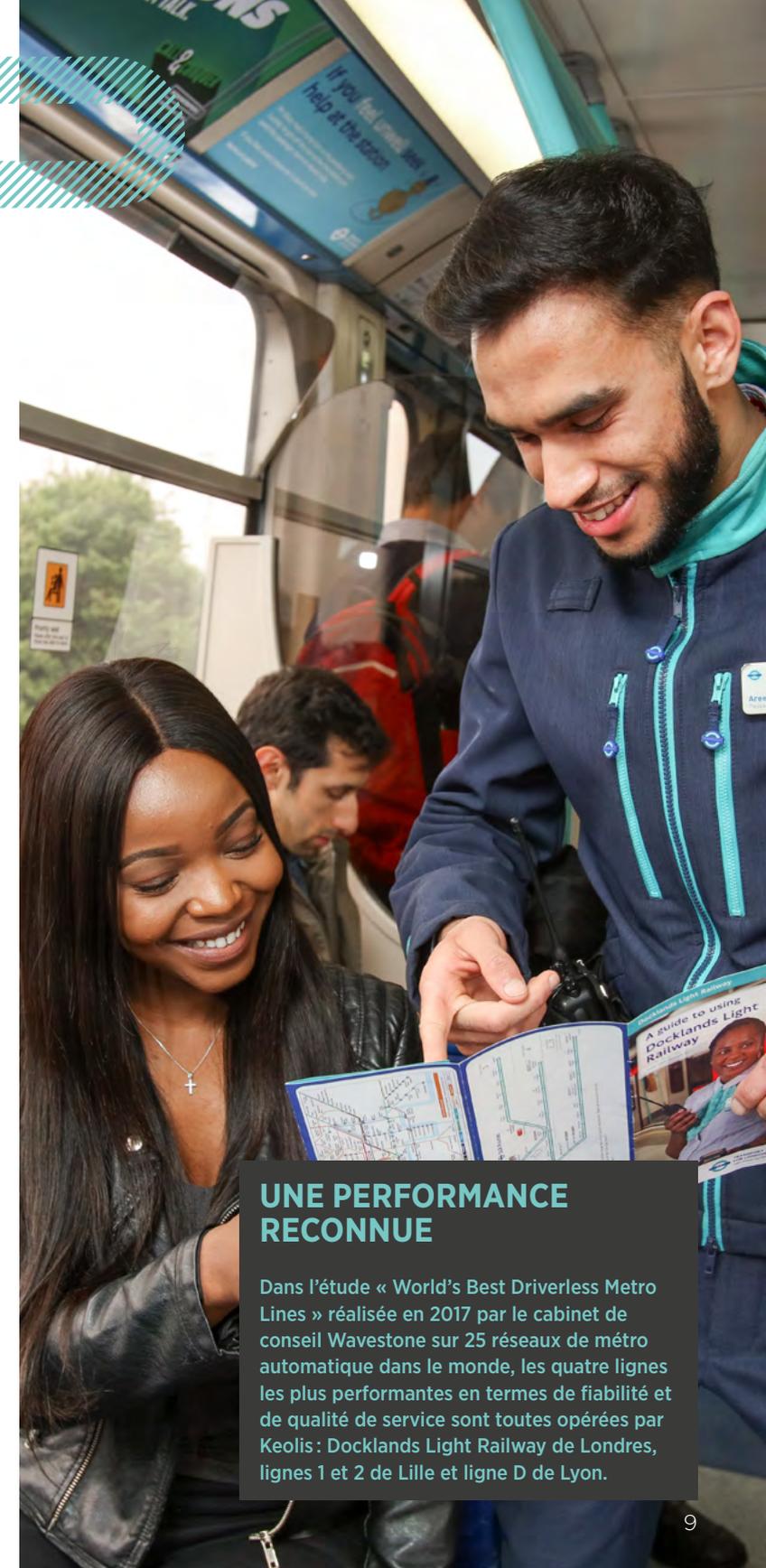
Dans chaque territoire, nous développons avec l'Autorité Organisatrice de la Mobilité et les élus une relation partenariale fondée sur le dialogue, l'écoute et la transparence. Nous mettons à disposition notre réseau international d'experts autour de notre Centre d'Excellence (voir page 21) et mobilisons des acteurs aux expertises complémentaires pour élaborer des solutions innovantes au service des territoires. Une telle démarche de co-construction a permis à KeolisAmey, exploitant du métro automatique londonien Docklands Light Railway, d'obtenir la certification BS 11000 (ISO 44001) qui distingue la capacité de ses équipes à collaborer étroitement avec l'Autorité Organisatrice Transport for London.

“Les performances des lignes que nous exploitons démontrent notre capacité à fédérer de nombreux acteurs pour lancer et gérer des systèmes de métro avec et pour le compte de chaque Autorité Organisatrice.”

Kara Livingston,
Directrice du Développement
Mass Transit
Keolis Île-de-France

L'EXCELLENCE DU SERVICE POUR CHAQUE PASSAGER

Dans le cadre de notre programme « Thinking like a passenger » déployé par toutes nos filiales, nous plaçons la satisfaction de nos passagers au centre de toutes nos actions et décisions. Sécurité, régularité, propreté, information voyageurs, présence proactive des agents sur le terrain... nous agissons sur tous les leviers permettant de délivrer une expérience voyageur sereine et attentionnée, dans les rames comme dans les gares. Cet engagement est renforcé par la formation des personnels à l'accueil des voyageurs dans le cadre de notre démarche Keolis Signature Service. Soucieux d'offrir un service public de mobilité inclusif, nous nous attachons à favoriser l'accès et l'usage de nos métros aux publics fragiles (handicaps visibles ou invisibles, maladies chroniques, illettrisme...). Cela grâce à l'aménagement des équipements et des gares, une signalétique et une information voyageurs adaptées ou, comme à Rennes, Londres ou Lyon, des dispositifs d'accompagnement personnalisé et des innovations spécialement conçues pour ce public (voir encadré page 18).

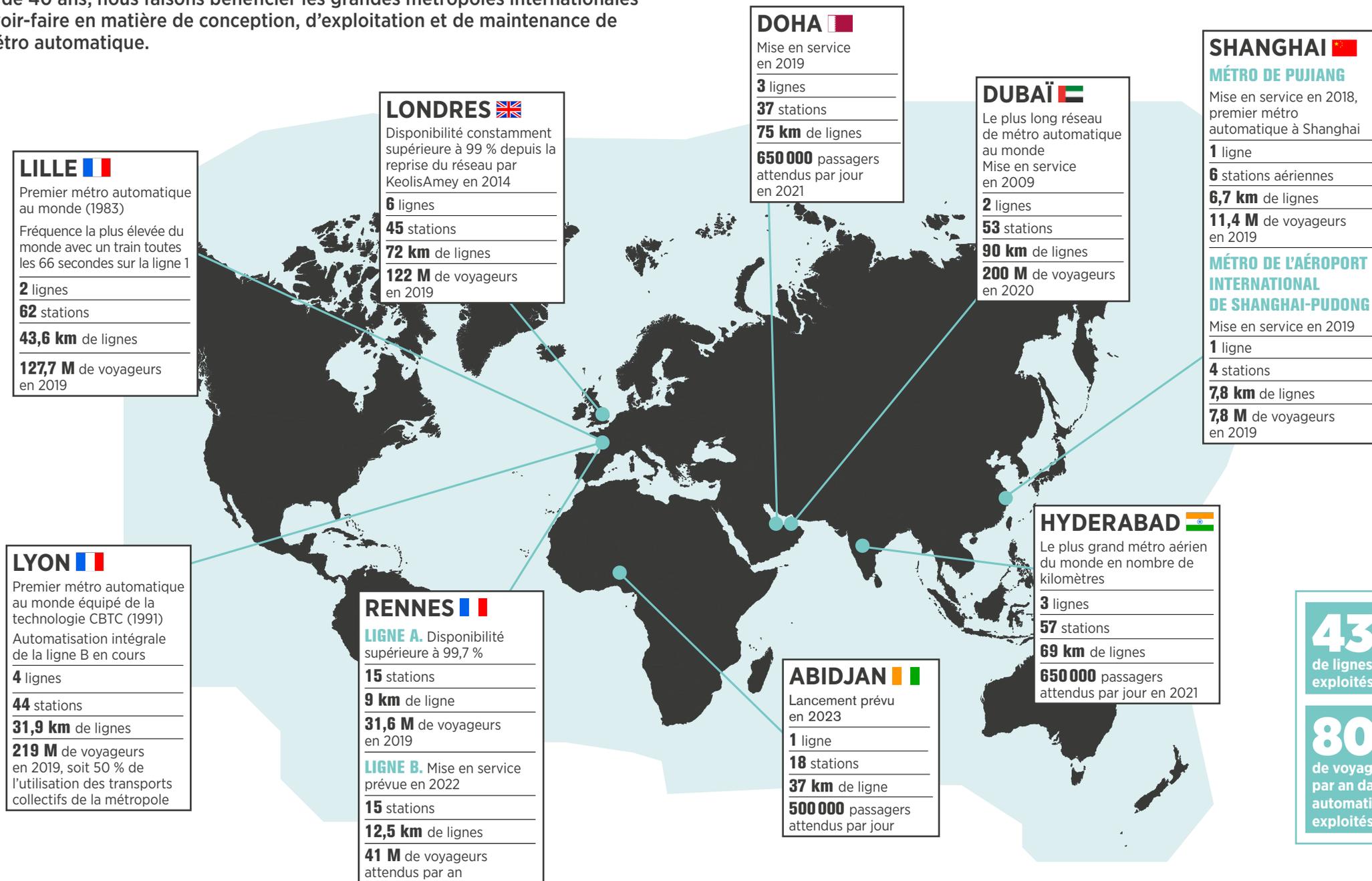


UNE PERFORMANCE RECONNUE

Dans l'étude « World's Best Driverless Metro Lines » réalisée en 2017 par le cabinet de conseil Wavestone sur 25 réseaux de métro automatique dans le monde, les quatre lignes les plus performantes en termes de fiabilité et de qualité de service sont toutes opérées par Keolis : Docklands Light Railway de Londres, lignes 1 et 2 de Lille et ligne D de Lyon.

KEOLIS, LEADER MONDIAL DU MÉTRO 100% AUTOMATIQUE

Depuis près de 40 ans, nous faisons bénéficier les grandes métropoles internationales de notre savoir-faire en matière de conception, d'exploitation et de maintenance de lignes de métro automatique.



4 PILIERS D'EXCELLENCE

Quel que soit le territoire où nous opérons, notre engagement reste le même : nous concevons, exploitons et maintenons des systèmes de métro sûrs et performants, qui répondent aux enjeux de mobilité de nos clients Autorités Organisatrices.

Notre offre est fondée sur quatre piliers d'excellence correspondant à chaque moment du cycle de vie d'un réseau de métro :

PILIER#1
ACCOMPAGNER L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DANS LA RÉUSSITE DE SON PROJET

PILIER#2
ASSURER LA RÉUSSITE DES LANCEMENTS ET REPRISES DE RÉSEAUX

PILIER#3
OPTIMISER LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

PILIER#4
GARANTIR UNE EXPÉRIENCE MÉTRO AGRÉABLE POUR CHAQUE PASSAGER

PILIER #1 ACCOMPAGNER L'AUTORITÉ ORGANISATRICE DANS LA RÉUSSITE DE SON PROJET

Forts de près de 40 ans d'expérience en tant qu'opérateur de métro 100 % automatique, nous mettons notre savoir-faire au profit des Autorités Organisatrices de la Mobilité et des collectivités afin de les accompagner dans leurs choix. Ensemble, nous développons des réseaux de transport fiables et efficaces, adaptés aux besoins des citoyens et des villes en pleine croissance.

ÉLABORER DES SYSTÈMES MÉTRO PERFORMANTS

Nos experts s'engagent auprès des Autorités Organisatrices dès les premières étapes de création ou de reprise du projet métro pour en assurer la performance opérationnelle. Lors de la revue de conception, une exigence particulière est attachée à la fiabilité des infrastructures, à la résilience, à la flexibilité, à l'efficacité opérationnelle ainsi qu'à la facilité d'utilisation des nouvelles lignes. Les bénéfices sont multiples :

- une **signalisation optimisée** pour une exploitation de haute précision ;
- un **retour rapide** à la normale après un retard ou un incident ;
- une **fluidification** des flux voyageurs en gare ;
- un **accès facilité** pour la maintenance des infrastructures essentielles ;
- **des dépôts** bien équipés et organisés ;
- une **réduction des coûts** de construction et d'exploitation.

Nous nous appuyons sur des solutions déjà éprouvées dans nos principaux réseaux, adaptées aux réglementations et aux spécificités locales.

GÉNÉRER DE LA VALEUR EN INTÉGRANT LES LIGNES AU RÉSEAU

Le métro, avec sa grande capacité, constitue la colonne vertébrale d'un réseau de transport intégré, avec des services coordonnés, des correspondances fluides et des pôles d'échanges multimodaux. En travaillant étroitement avec les Autorités Organisatrices et les autres acteurs de la mobilité, comme nous l'avons fait à Hyderabad, Shanghai, Lyon ou Rennes pour intégrer les nouvelles lignes dans les réseaux existants, nous contribuons à optimiser l'investissement des collectivités.

REVUE DE CONCEPTION DU MÉTRO D'HYDERABAD

À Hyderabad, nous avons mis tout notre savoir-faire à disposition de l'Autorité chargée de la réalisation du premier métro de l'État indien de Telangana. Une revue de conception a permis de sécuriser la signalisation, de développer un dispositif efficace pour la maintenance et le suivi des pannes et d'optimiser la position des aiguillages et des points de retournement pour garantir un service résilient et flexible. Un examen des infrastructures a également permis d'optimiser la signalisation en stations et d'adapter les portiques et les zones d'attente pour fluidifier l'accès aux trains. Résultat de nos recommandations : un réseau plus fiable et une meilleure expérience voyageur, tout en générant 15 M€ d'économies pour notre client !



PILIER#2

ASSURER LA RÉUSSITE DES LANCEMENTS ET REPRISES DE RÉSEAUX

Nous mettons tout en œuvre pour assurer le succès des lancements et des reprises de lignes existantes dès le premier jour d'exploitation. Notre méthode, fondée sur près de 40 années d'expérience, garantit la réussite de cette étape clé dans le cycle de vie d'un métro.

1 150 agents recrutés et formés pour le lancement du métro d'Hyderabad

30 % Jusqu'à 30 % de capacité supplémentaire pour le Docklands Light Railway après huit mois de fonctionnement

15 % d'augmentation de la vitesse commerciale au cours des six premiers mois d'exploitation à Hyderabad

TRAVAILLER EN HARMONIE AVEC TOUTES LES PARTIES PRENANTES

En collaboration avec tous les acteurs d'un projet, nos experts en ingénierie, exploitation, maintenance et ressources humaines planifient soigneusement chaque lancement ou reprise de réseau pour fournir un service performant, dès le démarrage. Nos relations avec les Autorités Organisatrices de la Mobilité sont fondées sur le partage, la transparence et la productivité : nous échangeons régulièrement avec leurs équipes sur l'avancée des projets et nous affectons des experts en mission de longue durée sur chaque réseau pour renforcer le partenariat et minimiser les risques. Sur chaque projet, nous travaillons étroitement avec les organismes de réglementation et l'ensemble des acteurs locaux afin d'adapter nos process et nos pratiques aux spécificités du territoire et du pays.

Nous sommes habitués à collaborer avec des acteurs de la construction et de l'infrastructure, des industriels et d'autres opérateurs, en nouant des partenariats de longue durée fondés sur une méthodologie de co-construction tout au long des projets. Au Royaume-Uni avec Amey Plc (Docklands Light Railway, tramway de Manchester, réseau ferroviaire du Pays de Galles) ; en Australie avec Downer (tramways de Melbourne et de Gold Coast, réseau multimodal de Newcastle) ; en Chine avec Shanghai Shentong Metro Group (tramway et métro automatique de Shanghai).

PARTAGER ET DIFFUSER NOS EXPERTISES

Nous travaillons de concert avec les fournisseurs pour garantir la fiabilité du matériel pendant la phase de lancement et au-delà. Nous capitalisons sur notre expérience pour :

- élaborer des plans d'essai pour le matériel roulant et les systèmes techniques ;
- réaliser les essais ;
- analyser les résultats et adresser les défaillances ;
- vérifier la fiabilité des actifs.

Des centaines de nouvelles recrues atteignent rapidement un haut niveau de compétence, grâce à une démarche qui combine les manuels de formation de nos fournisseurs avec nos méthodes éprouvées d'apprentissage et d'exploitation. Les managers sont formés sur le terrain dans nos principaux réseaux métro.

ASSURER LA SÉCURITÉ ET LA QUALITÉ DE SERVICE, DÈS LE PREMIER JOUR

Nous implémentons une approche agile et inclusive pour garantir la performance et la sécurité des nouveaux réseaux en mobilisant :

- des agents polyvalents pour réparer les pannes, conseiller les voyageurs et maîtriser les risques ;
- les équipes d'exploitation-maintenance autour d'objectifs de performance communs ;
- un dispositif pour traiter rapidement tout retard.



“L'application des méthodes de recrutement et de formation qui ont déjà fait leurs preuves dans les filiales françaises nous a permis de proposer un service robuste et résilient, dès le démarrage du premier métro 100 % automatique de Shanghai.”

Bernard Tabary
Directeur Général International
Groupe Keolis

DES MÉTHODES GAGNANTES EXPORTÉES À SHANGHAI

Après deux ans de préparation, nous avons lancé avec succès le premier métro automatique de Shanghai en 2018. Nous avons ainsi adapté 200 procédures pour appliquer nos méthodes développées dans d'autres réseaux, en matière de maintenance prédictive notamment. Nous avons également incité notre partenaire chinois à recruter des profils polyvalents afin de traiter les retards rapidement et de réduire les coûts. Et nous avons repensé le plan de formation des 150 collaborateurs pour garantir le respect de la date de lancement. Grâce à cette approche, nous avons été retenus pour l'exploitation d'une seconde ligne qui assure la desserte de l'aéroport de Shanghai-Pudong depuis septembre 2019.



UNE PERFORMANCE AMÉLIORÉE À LONDRES DÈS LES PREMIERS MOIS D'EXPLOITATION

En 2014, nos préparatifs pour la reprise du métro londonien Docklands Light Railway ont permis d'augmenter en un temps record la capacité du réseau. Un audit approfondi des matériels roulants et équipements ainsi que des activités a mis en lumière les possibilités d'optimiser l'exploitation et la maintenance du réseau, en appliquant des méthodes déployées dans nos réseaux français. Après seulement huit mois, la capacité des lignes les plus fréquentées s'est accrue de 25 à 30 % grâce à la refonte des horaires. Et grâce à un nouveau plan de gestion des incidents reposant sur des scénarios prédéfinis, l'objectif de ponctualité de 99 % fixé par Transport for London a été dépassé.



PILIER #3

OPTIMISER LA PERFORMANCE OPÉRATIONNELLE

Nos métros comptent parmi les plus fréquentés et les plus fiables au monde : chaque année, plus de 600 millions de voyageurs empruntent nos réseaux en toute sécurité. Ce qui fait notre succès ? Une rigueur exemplaire dans la planification, l'exploitation et la maintenance des services, ainsi qu'une capacité à répondre en temps réel aux fluctuations de la demande.

UNE GESTION AGILE DES TRAINS

Nous opérons de manière agile, en régulant les horaires, la cadence et la capacité des services, pour répondre à la demande et éviter une trop forte affluence sur les quais. Nous concevons des plans d'exploitation pour les périodes de pointe et les périodes creuses : la circulation des rames et l'affectation des équipes sont ainsi ajustées en fonction du jour, de l'heure – voire de la minute – selon la fréquentation des trains et des stations. Nous conservons dans le même temps une capacité d'adaptation qui permet d'adresser des pics imprévus de fréquentation en temps réel grâce à plusieurs leviers : l'ajout de circulations supplémentaires, la modulation de la vitesse et du temps d'arrêt en station, le déploiement d'équipes mobiles pour gérer l'embarquement des passagers.

Grâce à une planification rigoureuse et une grande flexibilité des opérations, le niveau de disponibilité dépasse les 99 % sur nos réseaux à Rennes, Lille, Lyon et Londres.

UNE PERFORMANCE GARANTIE PAR DES PROCESS ROBUSTES DE MAINTENANCE

La maintenance est primordiale pour garantir un service irréprochable, jour après jour. Nous utilisons des logiciels sophistiqués qui analysent les données des capteurs, les remontées des inspections manuelles et les data de l'exploitation pour mieux comprendre l'état des matériels et équipements et les conséquences sur la performance. L'analyse fine de ces informations nous permet

d'optimiser sans cesse les plans de maintenance pour prévenir les pannes et programmer les opérations d'entretien au moment opportun. 90 % des dysfonctionnements sont résolus directement sur le terrain par nos agents polyvalents, minimisant ainsi l'impact du retard pour les passagers. Des révisions et des enquêtes sont systématiquement effectuées afin qu'un incident ne se reproduise pas.

CONTRIBUER AU SUCCÈS DES GRANDS ÉVÉNEMENTS

Nos métros jouent un rôle clé dans la réussite des grands événements locaux et internationaux. Nous préparons les plans de transport avec les collectivités plusieurs semaines à l'avance. L'entretien du matériel roulant est programmé en amont, afin d'en garantir la disponibilité pendant cette période chargée. Le service est prolongé pour faciliter la dispersion de la foule et la sécurité de tous les voyageurs est assurée par nos équipes en station.

66

secondes d'intervalle à Lille – la fréquence la plus élevée au monde

99 %

Un taux de disponibilité qui dépasse les 99 % à Rennes, Lille, Lyon et Londres

Zéro

accident grave sur nos lignes de métro automatique



DES PERFORMANCES EXCEPTIONNELLES À RENNES

Nous opérons 36 trains aux heures de pointe sur la ligne A du métro de Rennes où des méthodes innovantes permettent de gérer les flux de voyageurs et d'accroître la performance. Les plans de service sont optimisés en permanence pour maintenir la fiabilité et l'efficacité opérationnelle au meilleur niveau, comme l'atteste le taux de disponibilité de 99,7 %. Nous avons travaillé avec l'Université de Rennes pour décaler les horaires des cours afin de rendre plus confortables les trajets aux heures de pointe des étudiants et des voyageurs pendulaires. En modifiant la synchronisation des trains et en introduisant un système de stockage d'énergie par volant d'inertie, nous avons réduit la consommation d'énergie de 12 %.

DES SERVICES AU RYTHME DE L'EURO 2016

Au cours de l'Euro 2016, nos réseaux de Lyon et de Lille ont acheminé des centaines de milliers de supporters vers les stades et les « fan zones ». Des points de filtrage ont été déployés pour réguler les flux, afin de ne laisser descendre sur les quais qu'un nombre de personnes correspondant à la capacité des rames. Des agents ont réparti les voyageurs sur les quais pour un embarquement rapide et efficace. Des applications dédiées et des bracelets connectés ont également contribué à fluidifier les flux des voyageurs. Autant de mesures qui ont permis aux filiales de Keolis d'assurer un service renforcé, sûr et efficace chaque jour de match.

PILIER#4

GARANTIR UNE EXPÉRIENCE MÉTRO AGRÉABLE POUR CHAQUE PASSAGER

Chaque métro présente ses propres défis en matière de service aux voyageurs et répond à des enjeux territoriaux différents. Chaque jour, plus d'un million de passagers aux besoins divers voyagent dans nos réseaux, dont beaucoup de touristes ou de personnes avec des fragilités qui peuvent être visibles comme insoupçonnées. Le parcours client doit prendre en compte l'ensemble de ces besoins et doit proposer une relation client tant humaine que digitale. Notre démarche « Thinking like a passenger » est conçue pour répondre à ces enjeux clés.

89 %

C'est le taux de satisfaction des passagers sur le Docklands Light Railway à Londres

9,5/10

C'est la note attribuée au système d'information voyageurs par les clients du métro de Rennes

SATISFAIRE LES VOYAGEURS DANS TOUTE LEUR DIVERSITÉ À CHAQUE INSTANT

Nous nous attachons à délivrer une expérience métro permettant à chacun de nos passagers de voyager en confiance et dans les meilleures conditions possible. Nos agents sont formés pour comprendre les comportements des différents usagers et répondre à leurs attentes. Dans le cadre d'une relation clients fondée sur une présence humaine accrue sur le terrain et la proximité, ils assistent aussi bien les voyageurs pendulaires que les touristes ou les passagers en situation de fragilité visible ou invisible, là où ils en ont le plus besoin.

Des systèmes de surveillance sophistiqués permettent au poste de commande centralisé (PCC) de déployer des équipes mobiles sur le terrain pour gérer les flux de voyageurs en station.

Une signalétique visible et adaptée à chaque gare, complétée par des annonces sonores, aide les voyageurs à rejoindre aisément les quais et à trouver une place dans les rames. Des informations sont diffusées sur différents canaux (annonces sonores, panneaux d'affichage, applications digitales...) pour faciliter les trajets de bout en bout (correspondance avec les bus, vélo...) et accompagner les visiteurs de passage dans leur découverte de la ville.

TRAITER EN TEMPS RÉEL LES SITUATIONS PERTURBÉES

Nos équipes interviennent très rapidement pour limiter l'impact des perturbations sur les voyageurs. Le PCC détermine le dispositif approprié, informe les voyageurs immédiatement et déploie un dispositif de transport alternatif en quelques minutes. Des plans d'action définissent les démarches à suivre pour :

- opérer des services de chaque côté d'une rame en panne ;
- réaffecter des bus vers les stations de métro ;
- informer les passagers en temps réel, via des annonces, des écrans ou des applications mobiles.

Nos équipes de back-office viennent en renfort des agents sur le terrain pour assister les passagers et les aider à continuer leur voyage.

L'INNOVATION DIGITALE AU SERVICE DES PUBLICS FRAGILES

Au Pays de Galles, où Keolis opère l'ensemble des lignes ferroviaires, nous avons noué un partenariat avec InterpreterNow pour lancer une application mobile dédiée aux passagers sourds et malentendants. Cette application offre la possibilité d'accéder facilement à une interprétation en ligne via des interprètes en langue des signes, présents 24 h/24, 7 j/7 en visioconférence. Ce service facilite la communication avec les agents Keolis et illustre notre volonté d'offrir le meilleur service possible.

UN RÉSEAU RECONNU ET RÉCOMPENSÉ



En 2018, KeolisAmey a reçu le prix « Opérateur ferroviaire de l'année » lors des London Transport Awards. La même année, KeolisAmey a remporté le prix « Customer Service Excellence » lors des Rail Business Awards pour son programme « Back on track ».

Ce dispositif d'accompagnement innovant aide les bénéficiaires du service de santé mentale du National Health Service, souffrant de diverses difficultés psychologiques, à retrouver leur liberté de se déplacer pour mieux s'intégrer à la société.



UN TAUX DE SATISFACTION AU-DELÀ DES ATTENTES



À Londres, nous avons redynamisé la fréquentation du Docklands Light Railway en quelques mois seulement. Tous les collaborateurs ont été sensibilisés à l'approche « Thinking like a passenger » et une équipe mobile a été déployée sur le réseau pour assister les passagers aux endroits et aux heures stratégiques. Des annonces ciblées et un système de file d'attente ont permis d'augmenter la sécurité et d'optimiser le flux de voyageurs dans la station la plus fréquentée. Grâce à ces mesures, la satisfaction clients a atteint un taux de 89 %, dépassant de 3 points l'objectif fixé par l'Autorité Organisatrice. Nous poursuivons nos efforts pour maintenir cette qualité de service à mesure que la fréquentation augmente. La diffusion de cette culture client a généré de nombreuses autres améliorations : par exemple, la disponibilité des ascenseurs et des escalators a été optimisée par une meilleure planification des interventions de maintenance.

“KeolisAmey Docklands a endossé rapidement son rôle d'opérateur du Docklands Light Railway et a apporté des améliorations aux voyageurs bien avant le premier anniversaire de la reprise de la franchise.”

Jonathan Fox
Directeur ferroviaire
Transport for London

NOTRE CENTRE D'EXCELLENCE MÉTRO

Notre Centre d'Excellence Métro fait figure de pionnier mondial dans les domaines de l'exploitation, de la maintenance, de l'ingénierie, de la gestion de projet et du développement des compétences. L'équipe d'experts basée à Paris et à Lyon – où nous opérons le réseau de transport multimodal de la métropole qui comprend quatre lignes de métro – apporte son savoir-faire et ses solutions au Groupe depuis plus de 30 ans.

ACCOMPAGNER LES RÉSEAUX PENDANT TOUT LEUR CYCLE DE VIE

Les experts du Centre d'Excellence Métro accompagnent nos filiales tout au long de la durée de vie du réseau, de la conception à la mise en service, en passant par la modernisation ou l'extension des lignes. Ils interviennent sur le terrain pour vérifier l'état d'avancement des projets et assurer la tenue des délais (revue et accompagnement dans la rédaction ou amélioration des procédures d'exploitation et maintenance). Après la mise en service, ils évaluent les méthodes d'exploitation ou de gestion de la sécurité pour déterminer si ces dernières pourraient bénéficier de pratiques implémentées par d'autres réseaux à international. Le cas échéant, le Centre d'Excellence développe des solutions techniques et d'exploitation sur mesure pour chaque métro.

DES SYSTÈMES DE GESTION ET DES SOLUTIONS TECHNIQUES MONDIALEMENT RECONNUS

Le Centre d'Excellence optimise constamment les solutions techniques et les systèmes de gestion pour garantir la qualité de service, à mesure que la fréquentation des réseaux augmente. Parmi les principaux axes d'amélioration figurent :

- l'implémentation de systèmes digitaux pour un meilleur suivi de la performance de l'infrastructure et des services ;
- l'optimisation de l'approche intégrée de l'exploitation, de la maintenance des infrastructures et du matériel roulant ainsi que de la gestion des voyageurs ;
- l'automatisation de lignes pour augmenter la capacité efficacement ;
- l'exploitation du plein potentiel de l'automatisation pour une fiabilité maximale.

Les experts du Centre d'Excellence collaborent avec les fournisseurs pour optimiser le potentiel du métro automatique et proposer des innovations duplicables à l'échelle mondiale.

DÉVELOPPEMENT DES COMPÉTENCES ET PARTAGE DE SAVOIR-FAIRE

L'institut de formation animé par le Centre d'Excellence permet à nos managers d'acquérir et de développer leurs compétences. Les cours dispensés couvrent tous les aspects de la planification des services, de la maintenance ou de la gestion des voyageurs. Un intérêt particulier est accordé à l'interdépendance des différentes composantes du métro et à l'impact des décisions individuelles sur le service global. D'autres initiatives de partage sont également pilotées par le Centre d'Excellence, par exemple :

- des groupes de travail sur les systèmes de contrôle, la signalétique ou la gestion du patrimoine ;
- des communautés en ligne dédiées au partage des connaissances ;
- des visites sur le terrain.



PRINCIPAUX DOMAINES D'EXPERTISE DU CENTRE D'EXCELLENCE MÉTRO KEOLIS

- **Conception** de réseau
- **Accompagnement** dans la mise en service
- **Amélioration** de la performance opérationnelle
- **Planification** globale et exploitation, entretien et renouvellement des infrastructures et du matériel roulant
- **Exploitation** automatisée
- **Systèmes de mobilité** intégrés
- **Billettique** et tarification



DES SOLUTIONS INNOVANTES POUR LE LANCEMENT D'HYDERABAD

Quand l'Autorité Organisatrice de la Mobilité d'Hyderabad a souhaité lancer le premier métro de l'État du Telangana sur un tronçon atteignant d'emblée 30 kilomètres, au lieu d'un lancement par phases comme initialement prévu, nous avons proposé des solutions innovantes. Le Centre d'Excellence s'est rapproché de l'organisme de réglementation de la sécurité ferroviaire pour valider des processus de conduite et de contrôle provisoires, afin de démarrer l'exploitation avec une combinaison de services avec et sans pilotage automatique. En complément, nous avons fusionné les données billettiques et les données de signalisation afin d'ajuster l'offre à la demande en temps réel. Grâce à ces actions, ce premier tronçon de 30 kilomètres est devenu la ligne de métro la plus longue à être ouverte en une seule fois en Inde. Le service commercial a répondu dès son démarrage en 2017 aux objectifs de qualité fixés par l'Autorité Organisatrice.



CONTACT

Keolis Île-de-France
266, avenue du Président Wilson
93210 La Plaine Saint-Denis – France

Tél.: 01 58 34 49 03

keolis-idf.com

@KeolisIDF

keolis.com

@GroupeKeolis