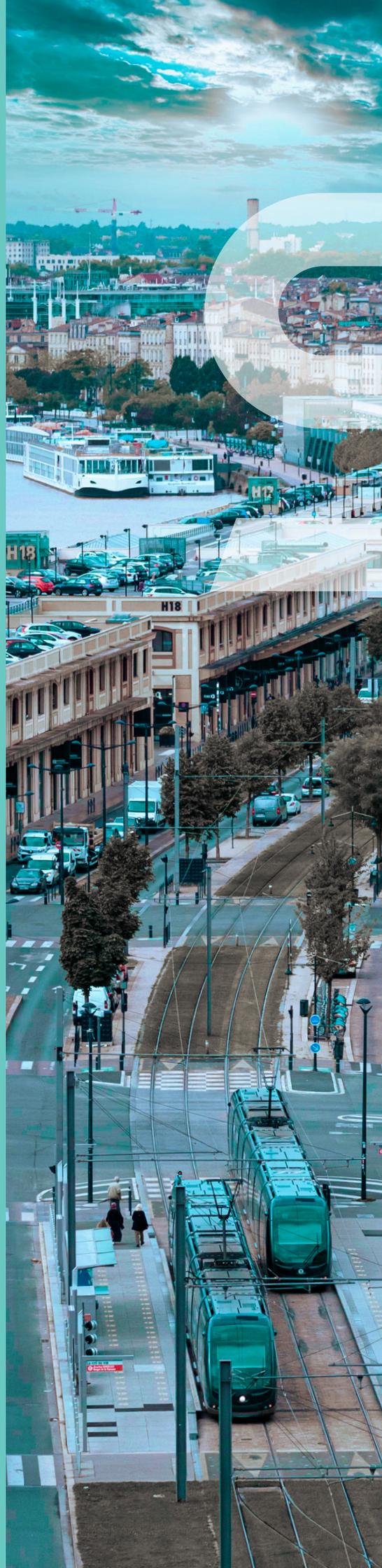
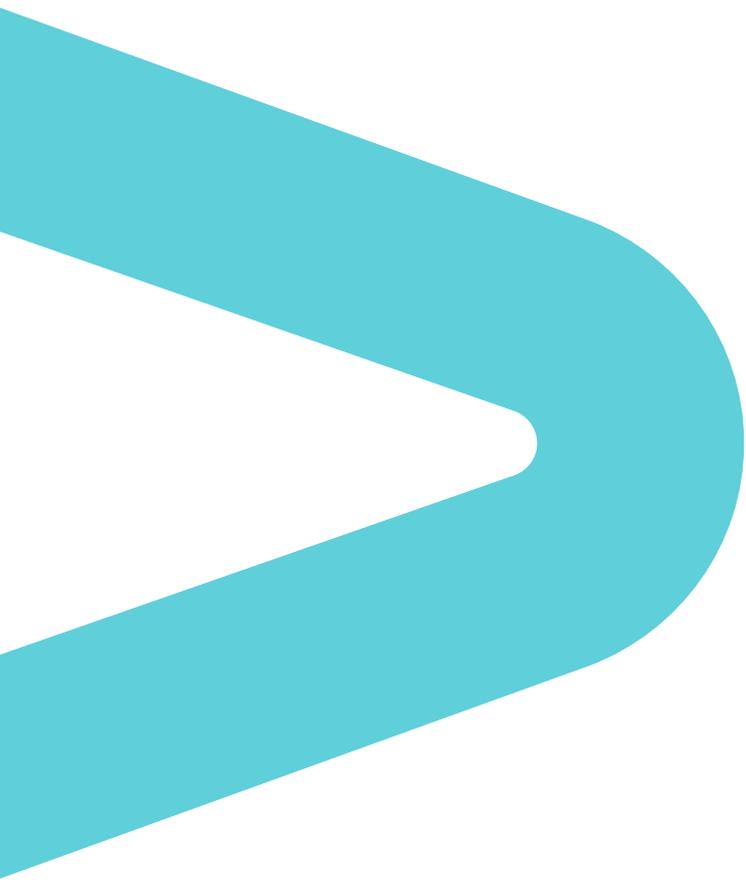


DPEF

DÉCLARATION DE PERFORMANCE EXTRA-FINANCIÈRE 2020

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE





SOMMAIRE

1. INTRODUCTION

1.1. Notre modèle d'affaires	P.07
1.2 Nos enjeux et risques	P.10
1.3 Notre contribution aux enjeux de développement durable.....	P.10

2. NOS PRINCIPES ET ENGAGEMENTS

2-1 Principe 1 - Leadership et engagements des dirigeants	P.15
Notre stratégie RSE.....	P.17
Les axes de déploiement de notre stratégie	P.17
2-2 Principe 2 - Loyauté des pratiques	P.19
2.2.1 Lutte contre la corruption.....	P.20
2.2.2 Protection des données personnelles	P.21
2-3 Engagement pour nos voyageurs	P.23
2.3.1 Sécurité système	P.24
2.3.2 Sûreté	P.26
2.3.2.1 Lutte contre la fraude et sa prévention.....	P.26
2.3.2.2 Lutte contre la délinquance (incivilités, violences) et sa prévention.....	P.26
2.3.3 Accessibilité.....	P.28
2.3.4 Expérience client	P.30
2-4 Engagement pour nos salariés	P.33
2.4.1 Santé et sécurité du travail.....	P.34
2.4.2 Diversité et inclusion.....	P.36
2.4.2.1 Lutte contre les discriminations.....	P.36
2.4.2.2 Égalité professionnelle Femmes/Hommes	P.37
2.4.2.3 Handicap.....	P.37
2.4.3 Relations et dialogue social	P.38
2.4.4 Gestion des compétences et des carrières.....	P.40
2.4.5 Bien-être au travail	P.42

2-5 Engagement pour l'environnement	P.45
2.5.1 Impact environnemental	P.46
2.5.1.1 Lutte contre la pollution de l'eau	P.46
2.5.1.2 Lutte contre la pollution du sol.....	P.46
2.5.1.3 Lutte contre la pollution de l'air	P.47
2.5.2 Énergie/climat.....	P.48
2.5.2.1 La démarche d'amélioration de performance énergétique de la flotte.....	P.48
2.5.2.2 La maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié.....	P.48
2.5.2.3 La mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) comme outil de pilotage.....	P.49
2.5.3 Eau.....	P.50
2.5.3.1 La maîtrise de l'eau de lavage.....	P.50
2.5.3.2 La maîtrise de l'eau d'arrosage	P.50
2.5.4 Déchets.....	P.52
2.5.4.1 Le tri et la valorisation des déchets	P.52
2.5.4.2 Le recours aux entreprises de l'ESS pour la gestion des déchets.....	P.53

2-6 Engagement pour les territoires	P.55
2.6.1 Renforcer l'ancrage territorial à travers une politique partenariale	P.56
2.6.2 Développer la solidarité et la citoyenneté.....	P.57

2-7 Achats durables	P.59
----------------------------------	------

3. BILAN ET PERSPECTIVES

4. ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES





1

INTRODUCTION

IA

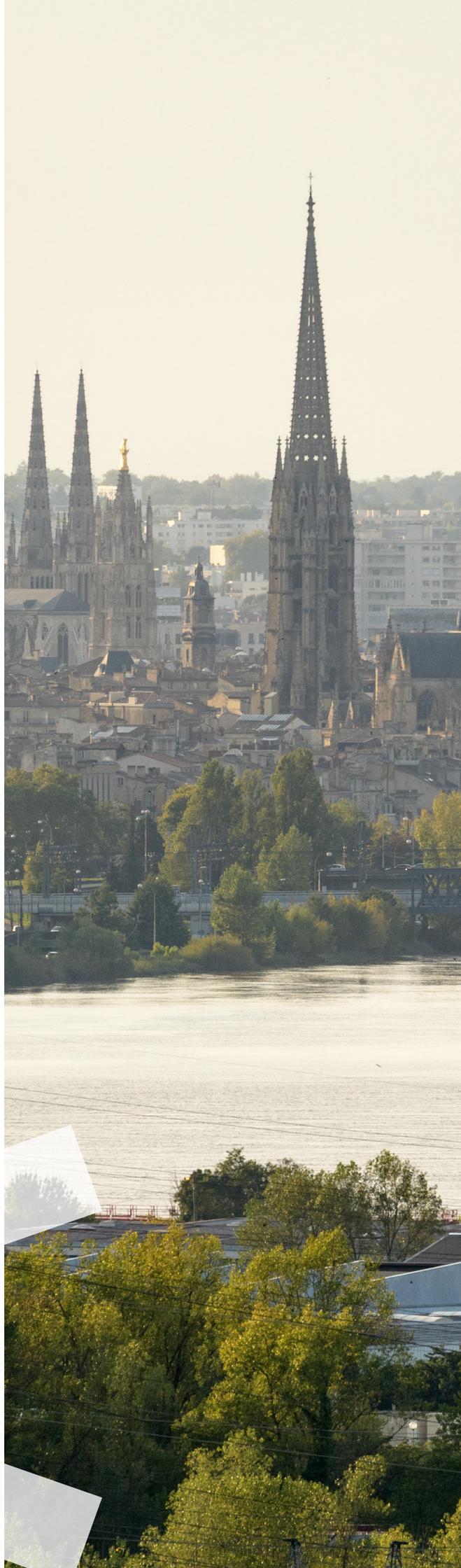
La Déclaration de performance extra-financière (DPEF) répond à la Directive européenne de 2014 sur la transparence et la publication d'informations extra-financières et exige des entreprises la publication détaillée d'informations sociales, sociétales et environnementales.

Cette obligation de publication concerne les entreprises dont :

- > Le nombre moyen de salariés permanents employés au cours de l'exercice dépasse le seuil de 500 salariés,
- > Le bilan dépasse 20 millions d'euros, ou ayant un chiffre d'affaires net supérieur à 40 millions d'euros, pour les sociétés cotées,
- > Le bilan ou le chiffre d'affaires net excède 100 millions d'euros pour les sociétés non cotées.

Keolis S.A. (société mère) est soumise à l'article L.225-102-1 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière dans son rapport de gestion.

Keolis Bordeaux Métropole (KBM), en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais a volontairement fait le choix de publier ses informations non financières dans ce rapport de déclaration de performance extra-financière et de valoriser ainsi sa contribution aux enjeux du territoire.



1.1

Notre modèle d'affaires

Bus, tramways, transports des personnes à mobilité réduite, navettes fluviales, vélos, parcs relais, agences commerciales... sont autant de modes de transport et d'infrastructures que nous déployons au plus près de nos parties prenantes.

Keolis Bordeaux Métropole en 2020 :

Les chiffres clés

En 2020, la crise sanitaire a fortement impacté les niveaux de fréquentation.

389 bus
(+159 affrétés)



79 lignes

42,7 millions
de voyages en 2020

-36,8%
de fréquentation en 2020

3 navettes fluviales
(dont 2 catamarans)



5 pontons

194 000 voyages
en 2020

-53,3%
de fréquentation en 2020

130 rames
4 lignes



-29,3%
de fréquentation en 2020

71,4 millions
de voyages en 2020

2 000 V³
dont la moitié à assistance électrique



184 stations

1,2 millions
d'emprunts en 2020

-35,9%
du trafic en 2020

44 véhicules
Dont 12 affrétés



69 700 voyages
-60% de fréquentation en 2020

1 304 clients
réguliers

25 parcs-relais



826 000 entrées
en 2020

-40% de fréquentation
en 2020

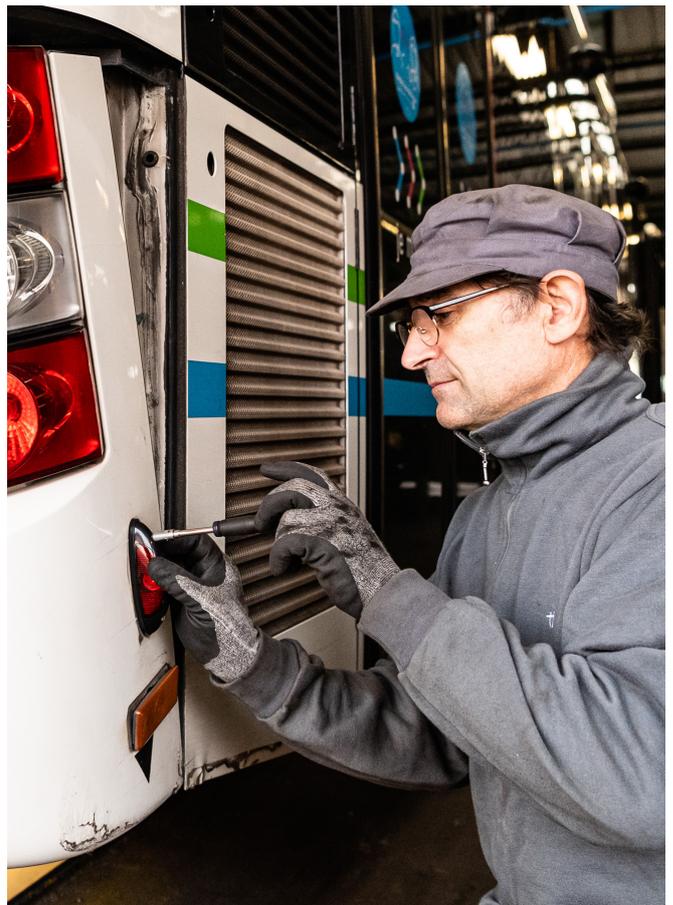
À noter la création du service MOBISOIGNANT avec près de 6 000 voyages effectués entre le 25 mars et le 24 mai 2020.

L'expertise opérationnelle et industrielle offerte par l'entreprise est basée sur des politiques à la fois complémentaires et exigeantes : gérer les ressources humaines et matérielles, assurer les meilleures conditions de sécurité et de sûreté aux voyageurs et collaborateurs tout en respectant les engagements pris auprès de Bordeaux Métropole et les besoins des voyageurs.

Les valeurs portées par le groupe Keolis « we imagine, we care, we commit » sont partagées par les salariés de Keolis Bordeaux Métropole autour de la déclinaison territoriale « innovant, responsable, solidaire » avec pour ambition commune de faire du réseau de l'agglomération bordelaise un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence.



**INNOVANT
SOLIDAIRE
RESPONSABLE**



Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux

Contexte et positionnement :

- La 6ème métropole française et sa région connaissent un dynamisme démographique très favorable et s'inscrivent parmi les régions les plus attractives de France.
- **Finances publiques** contraintes, entraînant une exigence d'efficience de la part des opérateurs

Nos ressources

Notre programme d'amélioration continue, KeoLife Bordeaux.

Expertise & expérience

- Connaissance des déplacements, des voyageurs et de l'évolution des modes de vie et des territoires
- Lancement/reprise de nouveaux réseaux
- Offres et solutions de mobilité dans une logique d'intégration et d'optimisation
- Capacité d'expérimentation et d'innovation

Finances

- 230 894 056,08 € de chiffre d'affaires.

Humains

- 2 820 collaborateurs dont 21,5% de femmes
- 1 838 conducteurs
- 210 embauches en CDI dont 159 conducteurs
- Renforcement des protocoles sanitaires au bénéfice des collaborateurs et passagers

Environnement

- 41 743 322 kWh de consommation d'électricité tramways
- 203 093 m³ d'eau dont 79,83% pour les plateformes de tramways engazonné

Ancrage territorial

- 28 communes
- 57 828 hectares de superficie*
- 791 958 habitants en 2017*
- Près d'un million d'habitant prévu dans la métropole d'ici 2030

KEOLIS
BORDEAUX MÉTROPOLE

Activité

Clients voyageurs



Revenus de trafic / Fréquence

Solutions, services et systèmes



Patrimoine



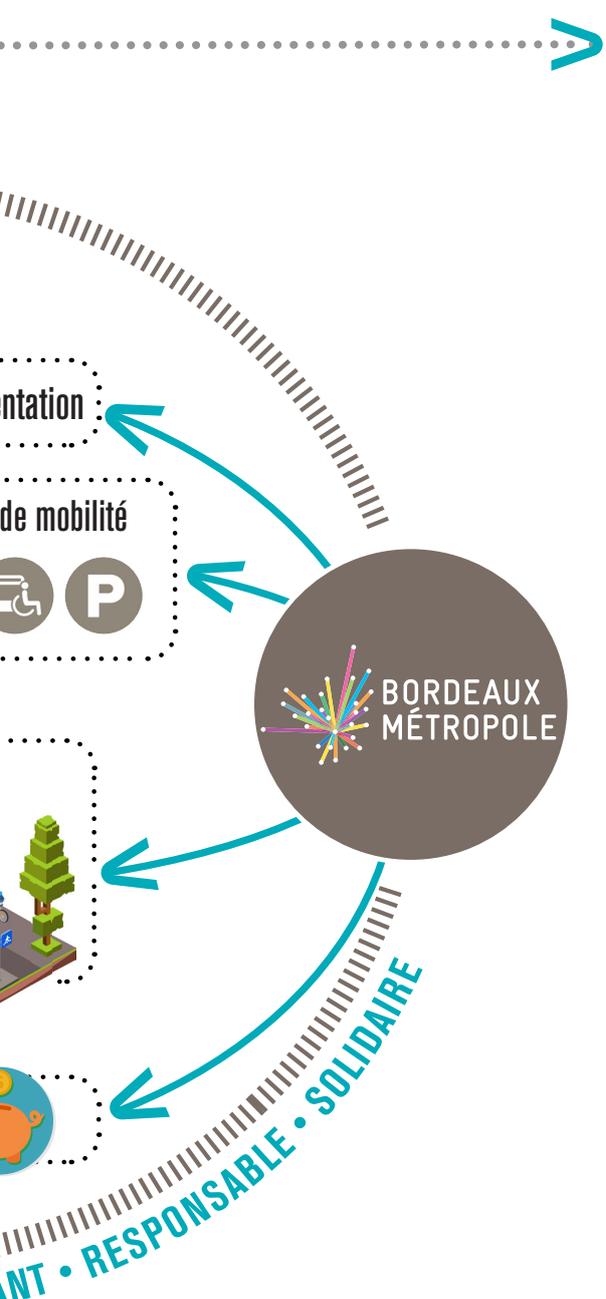
Financement



INNOVA

ux Métropole

- Conscient que les démarches RSE créent de la valeur, le comité de Direction de Keolis Bordeaux Métropole démontre qu'au-delà d'être un fournisseur de mobilité à la métropole bordelaise, il est aussi un **acteur à part entière du territoire**.
- **Ambition 2015-2022** de Keolis Bordeaux Métropole est de faire du réseau de transport public de Bordeaux Métropole, un réseau de transport urbain multimodal de référence et d'excellence.



La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

Résultats

- 116 millions de voyages sur le réseau tous modes confondus
- 369 000 voyages par sur l'ensemble du réseau

Finances

- 2 635 132,33 € de charges d'impôts

Sécurité

- 43,70 taux de fréquence
- 6,09 taux de gravité

Sociaux

- 5,37% masse salariale consacrée à la formation
- 100 % des salariés couverts par le « label égalité » femme/ homme
- 100% des salariés couverts par le label « engagé RSE » au niveau 3
- 100% note obtenue à l'index égalité professionnelle

Environnement

- 100% de salariés couverts par une certification ISO14001
- 115,90 tonnes de déchets dangereux valorisés
- 390,26 tonnes de déchets non dangereux valorisés
- 124,90 tonnes de déchets dangereux valorisés
- 418 tonnes de déchets non dangereux valorisés

Territoire

- 9 604 scolaires sensibilisés
- 662 039 € de CA réalisé auprès des acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire

Notre contribution aux ODD



1.2

Nos enjeux et risques

Les enjeux majeurs RSE sont décrits à travers la matrice de matérialité initialement établie par le groupe et ajustée localement par le comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole.

Cette identification a été réalisée en 2018 et permet d'articuler l'analyse autour de 2 principes et 4 engagements structurant ainsi la stratégie d'entreprise.

Ces enjeux couvrent les grands domaines d'information de la réglementation (information sociale, sociétale et environnementale), les thématiques présentées au chapitre II de l'article 2 du décret d'application, ainsi que les domaines spécifiquement attendus au chapitre III de l'article 1 de l'ordonnance. Parmi les domaines de cette dernière partie, Keolis Bordeaux Métropole ne fournit pas d'informations sur les thématiques du gaspillage alimentaire, de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal et l'alimentation responsable, équitable et durable, au motif que celles-ci ne font pas partie de ses principaux risques.

La matrice de matérialité fera l'objet d'une mise à jour en 2021.



1.3

Notre contribution aux enjeux de développement durable

Depuis 2004, Le groupe Keolis est partenaire du Global Compact et signataire du Pacte Mondial des Nations Unies et s'engage à respecter et promouvoir ces dix principes. En 2018, Keolis a renforcé son engagement en intégrant le club « GC Advanced », plus haut niveau de reporting de l'initiative.

Bordeaux Métropole utilise différents leviers pour transformer progressivement le territoire et faire émerger une métropole qui combine des qualités d'attractivité, de performance environnementale et d'équité sociale, inscrivant ainsi le territoire dans une dynamique de développement durable. Cette stratégie s'appuie sur la participation active des différents partenaires de la Métropole et plus directement sur les délégataires de la Métropole.

En tant que délégataire du service de transport urbain, et filiale du groupe Keolis, Keolis Bordeaux Métropole a mis en œuvre des engagements au niveau environnemental, social et économique.

Au quotidien, la démarche RSE de l'entreprise est guidée par les 14 engagements du plan de développement durable de la délégation de service public.

Le tableau ci-contre matérialise la contribution de l'entreprise aux objectifs de développement durable et de ses cibles, sur la base de ces 14 engagements.

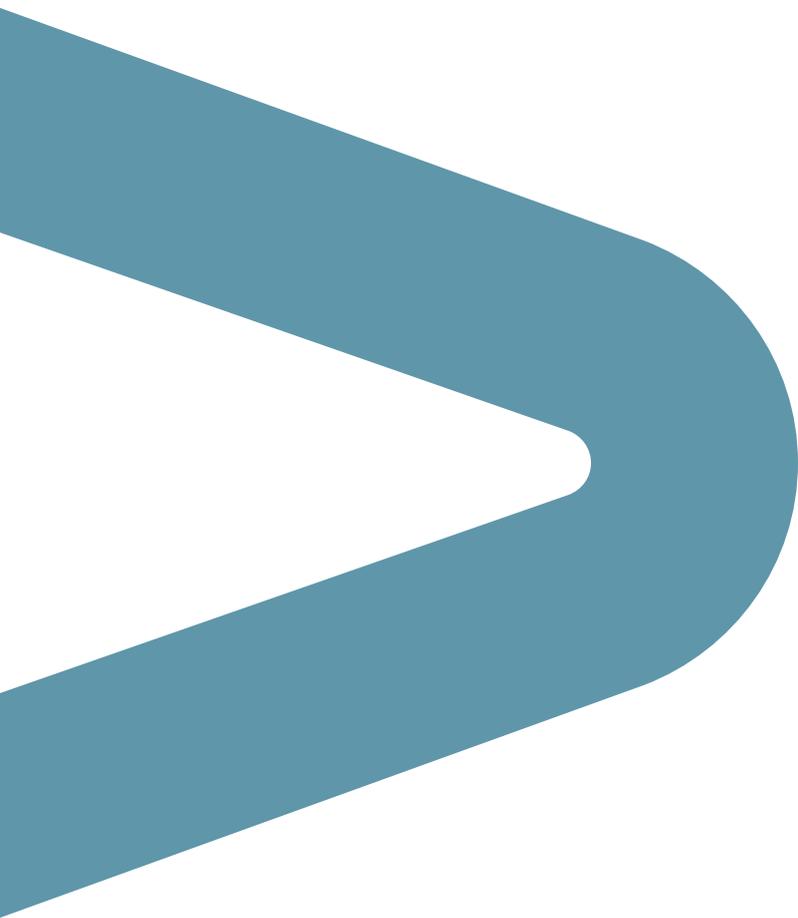
Engagements		ODD concernés	Politiques et engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole	Cibles pertinentes
Engagement n°1	Atteindre en 5 ans le niveau 3 sur 4 du mêle d'évaluation Engagé RSE selon l'ISO 26000	L'ISO 26000 est transverse. Ce sont donc l'ensemble des ODD qui sont couverts par le modèle Engagé RSE.	La démarche RSE de Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans celle de Keolife Bordeaux, projet d'entreprise issu du projet du groupe Keolis. Keolife est un programme d'amélioration continue et de performance globale qui lie les fondamentaux de la stratégie du groupe. Keolis Bordeaux Métropole décline les valeurs de ce projet tout en prenant en compte ses propres enjeux sur le territoire de la métropole bordelaise.	
Engagement n°2	Produire et publier un rapport RSE Keolis Bordeaux Métropole		Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé dans un processus d'évaluation « engagé RSE » selon le modèle AFAQ 26000. En 2017, l'entreprise a publié son premier rapport de responsabilité sociétale.	12.6
Engagement n°3	Poursuite de la revue conjointe du plan de mise en conformité		En s'appuyant sur la réglementation en vigueur et les orientations définies dans les politiques métropolitaines, Keolis Bordeaux Métropole s'engage dans des démarches et projets responsables sur le territoire. En partenariat avec son autorité organisatrice, Keolis Bordeaux Métropole assure une veille réglementaire des évaluations de conformité correspondantes, et organise des retours d'expérience.	12.7
Engagement n°4	Déploiement du dispositif groupe Konformité	 	<p>En ce qui concerne la loyauté des pratiques, le programme Konformité appelle chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires, relayé par la démarche achats. Par ailleurs, Keolis Bordeaux métropole s'engage à protéger et traiter avec précaution l'ensemble des données à caractère personnel qu'il est en droit de connaître du fait de ses activités.</p> <p>Keolis Bordeaux Métropole protège les libertés fondamentales par l'intermédiaire de sa politique Ressources Humaines (égalité des chances), du dialogue social et de sa politique Achats Durables. Dans son fonctionnement global, Keolis Bordeaux Métropole échange avec l'ensemble de ses parties prenantes, aussi bien internes qu'externes, et a ainsi développé des modalités d'échanges avec elles.</p> <p>Également, le dispositif d'alerte professionnelle « Keolis Ethic Line » (KEL) permet aux salariés et collaborateurs occasionnels d'effectuer des signalements.</p> <p>Concernant les voyageurs, les politiques sécurité et sûreté, ou encore les démarches marketing et accessibilité œuvrent à offrir des transports sécurisants pour tous.</p>	12.4 12.5 12.6 16.1 16.5 16.7 16.10 16.b
Engagement n°5	Mettre en place un système de management environnemental	  	<p>Le projet environnemental de Keolis Bordeaux Métropole a été initié en 2010 et a obtenu une reconnaissance externe dans le cadre de la certification ISO 14001. Cette démarche environnementale s'articule autour de 6 engagements de la politique environnementale.</p> <p>Keolis Bordeaux Métropole permet à la collectivité de proposer des transports multimodaux alternatifs à la mobilité en voiture individuelle. Elle apporte son expertise tout au long du processus d'achat des véhicules : le parc de bus TBM est ainsi composé de 80% de bus à énergie alternative au gazole.</p>	12.2 12.4 12.5 12.6 13.2 13.3 15.5
Engagement n°6	Limiter les consommations d'eau et d'énergie		L'engagement environnemental de Keolis Bordeaux Métropole, au cœur de la stratégie de Responsabilité sociétale, se traduit par le déploiement d'une démarche environnementale sur l'ensemble des activités de l'entreprise. Keolis Bordeaux Métropole mène des actions pour préserver les ressources naturelles, en particulier l'eau dont la maîtrise constitue un de nos engagements environnementaux.	6.3
Engagement n°7	Réduire les émissions de gaz à effet de serre	 	La consommation d'énergie constituant le principal impact environnemental des activités, Keolis Bordeaux Métropole mène des actions fortes, à la fois pour maîtriser les consommations énergétiques nécessaires à l'exploitation de ses activités, et pour agir durablement sur les émissions de gaz à effet de serre de ses transports.	7.2 13.2 13.3
Engagement n°8	Valoriser et trier les déchets		Le projet environnemental de Keolis Bordeaux Métropole a été initié en 2010 et a obtenu une reconnaissance externe dans le cadre de la certification ISO 14001. Cette démarche environnementale s'articule autour de 6 engagements de la politique environnementale dont la maîtrise de sa gestion des déchets en amont et en aval.	12. 12.5

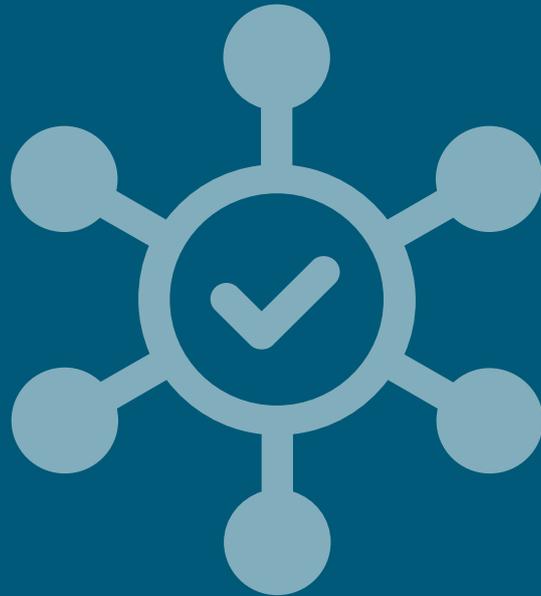
Engagements		ODD concernés	Politiques et engagements pris par Keolis Bordeaux Métropole	Cibles pertinentes
Engagement n°9	Favoriser l'insertion et la diversité d'emplois		La politique RH du groupe déclinée localement contribue en de nombreux points au respect d'un travail décent, à travers ses actions garantissant l'égalité des chances, l'accès à la formation, favorisant le dialogue social, veillant au bien-être, etc... À travers sa démarche Achats Durables, Keolis Bordeaux Métropole, décline ses exigences en termes de développement durable (social, sécurité, droits humains, etc.) à sa sphère d'influence et promeut notamment le recours au secteur de l'Economie Sociale et Solidaire.	8.5
Engagement n°10	Faciliter l'intégration des salariés et le développement des compétences		Véritable enjeu stratégique des ressources humaines, la diversité et l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'appuie sur une politique volontariste et ambitieuse. De ce fait le processus de recrutement de Keolis Bordeaux Métropole vise à exclure toute cause de discrimination à l'embauche. Keolis bordeaux métropole recrute ainsi des femmes et des hommes responsables, ayant le sens du contact, quel que soit leur parcours professionnel. Keolis Bordeaux Métropole dispose de son propre centre de formation, avec en particulier un impressionnant système de simulation destiné aux futurs conducteurs de tramway. L'entreprise souligne qu'elle s'attache à développer la place des femmes, à favoriser l'insertion de personnes éloignées de l'emploi ou en reconversion professionnelle. Tout en ayant une attention particulière à l'intégration et au maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés.	4.4
Engagement n°11	Engager une démarche de mieux-être au travail	  	En cohérence avec la ligne directrice du groupe, Keolis Bordeaux Métropole s'efforce d'être une entreprise engagée et attentive pour toutes ses parties prenantes et en particulier ses collaborateurs. Autour du message « sécurité tous concernés », Keolis Bordeaux Métropole rend l'ensemble de ses collaborateurs acteur de sa sécurité et de celle de ses collègues. La politique RH contribue également pleinement à préserver la sécurité et la santé physique et mentale des salariés (complémentaire santé, lutte contre les discriminations, prise en compte du bien-être, etc...).	3.4 3.5 3.6 3.8 3.9 5.5 9.1
Engagement n°12	Mise en place d'actions de proximité et de solidarité	 	En partenariat avec l'autorité organisatrice et ses autres parties prenantes, et notamment grâce à ses politiques sécurité sûreté, et accessibilité, Keolis Bordeaux Métropole agit au quotidien pour assurer l'accès de tous et chacun à des transports sûrs, inclusifs, durables et viables.	11.a 11.b 16.7
Engagement n°13	Un engagement économique au service du territoire	 	S'appuyant sur sa démarche de responsabilité sociétale des entreprises, Keolis Bordeaux Métropole est en relation forte avec ses parties prenantes de nature variée avec chacune leurs enjeux propres. Keolis Bordeaux Métropole se positionne ainsi comme une entreprise citoyenne, ancrée dans le territoire. L'entreprise développe une politique de recrutement. Si le monde et la mobilité changent, Keolis Bordeaux Métropole avance dans le respect de ses engagements, parmi lesquels se trouve l'emploi durable et local, et ce, dans des domaines aussi variés que la conduite, la maintenance, l'exploitation ou encore le marketing	12.8 17.17
Engagement n°14	Mettre en place un dialogue avec les parties prenantes externes	 	En cohérence avec le projet d'entreprise Keolife, Keolis Bordeaux Métropole a instauré un dialogue régulier, transparent et proactif avec Bordeaux Métropole. L'entreprise se veut force de proposition et d'innovation, notamment en partageant avec son autorité organisatrice les expériences et les savoir-faire du Groupe, tout en restant à l'écoute de leurs suggestions.	11.2 11.a 12.8

2

**NOS PRINCIPES,
ET ENGAGEMENTS**

IA





LEADERSHIP ET ENGAGEMENT DES DIRIGEANTS



Notre stratégie RSE

La Force du groupe Keolis est de savoir transformer les innovations technologiques en innovations sociales pour mettre l'ingénierie et le savoir-faire techniques au service des mobilités durables propres à réduire son impact environnemental et participer à la transition énergétique et écologique.

La mise en œuvre d'une démarche de responsabilité sociétale contribue à améliorer la performance de l'entreprise, de l'innovation et de la qualité de service. Le choix de Keolis Bordeaux Métropole d'intégrer la RSE au pilotage global de l'entreprise contribue ainsi à faire du réseau TBM une référence du groupe Keolis.

Véritable culture d'entreprise, la démarche d'amélioration continue portée par le projet Keolife, se traduit par une recherche permanente de mobilité inclusive et résiliente au service de Bordeaux Métropole, et par un accompagnement du client voyageur en tant qu'acteur économique responsable, de tous les collaborateurs, et diverses parties prenantes. Conscient que les démarches RSE créent de la valeur, le comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole démontre qu'au-delà d'être un fournisseur de mobilité à la métropole bordelaise, il est aussi un acteur à part entière du territoire.

Les axes de déploiement de notre stratégie

Les valeurs de Keolife Bordeaux sont au cœur des sept axes stratégiques de l'entreprise :



1 ASSURER LA SÉCURITÉ



2 PRODUIRE LE RÉSEAU DE RÉFÉRENCE



3 IMPLIQUER TOUS LES COLLABORATEURS



4 ASSURER LA PÉRENNITÉ ET LA DISPONIBILITÉ DU PATRIMOINE



5 ASSURER LA PERFORMANCE ÉCONOMIQUE



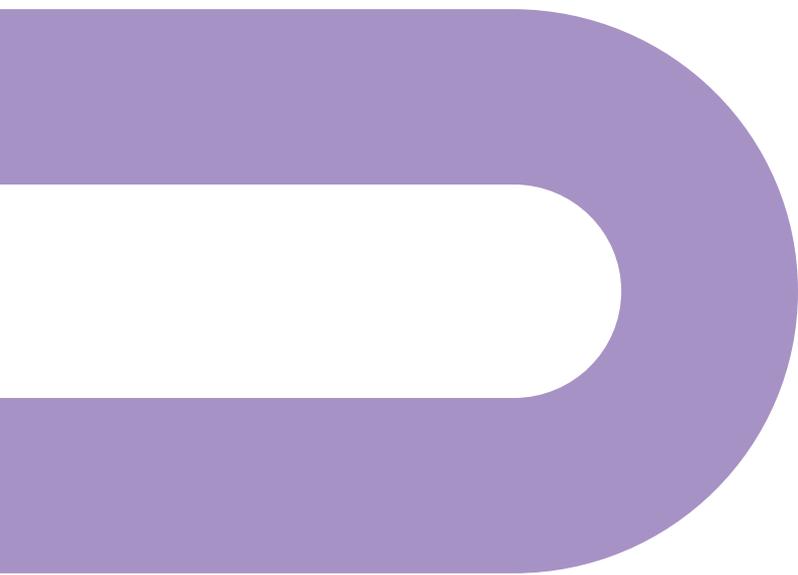
6 LUTTER CONTRE LA FRAUDE

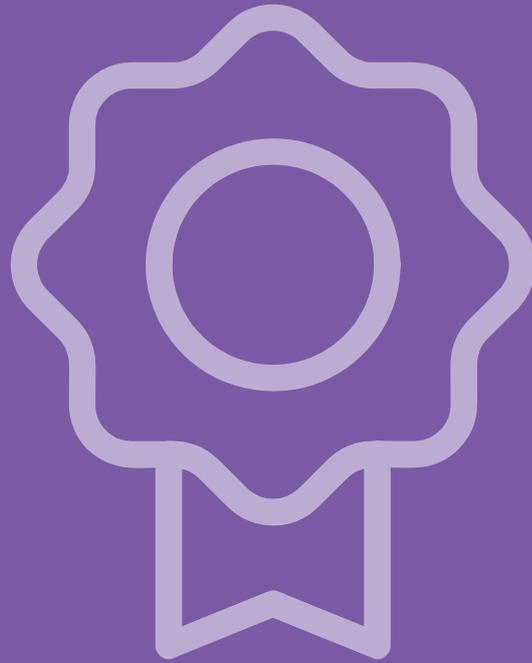


7 RENFORCER LA GOUVERNANCE ET LA TRANSPARENCE

La Direction Qualité Sécurité Environnement créée en 2015, assure le pilotage RSE et accompagne l'organisation de l'entreprise dans une démarche durable d'amélioration continue au service de toutes les parties prenantes internes comme externes, ainsi que le territoire. Cette animation permet de garantir la pérennité et l'efficacité des actions menées.







LOYAUTÉ DES PRATIQUES

2.2.1. Lutte contre la corruption



ENJEUX

L'ambition de développement du Groupe Keolis en France et à l'international intensifie la compétition commerciale et donc l'exposition des managers et des entités du Groupe à deux domaines de risques : la concurrence, la fraude et corruption.

Keolis Bordeaux Métropole a pour objectif que l'ensemble de ses collaborateurs cadre soit sensibilisé aux thématiques de prévention de la corruption, conflit d'intérêt et trafic d'influence.

ACTIONS PHARES 2020

> Le Code de conduite pour la prévention de la corruption mis à disposition par le groupe a pour objet de rappeler aux collaborateurs les comportements à proscrire ou à privilégier lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle.

Le présent Code de conduite est diffusé auprès des collaborateurs du Groupe Keolis selon les modalités les plus appropriées définies par chaque Entité. Le présent code a fait l'objet d'une adjonction au règlement intérieur de Keolis Bordeaux Métropole.

> La volonté de prévenir et lutter contre la corruption se concrétise aussi par l'existence d'un dispositif d'alerte professionnelle. Les collaborateurs sont invités à se référer à la Procédure d'alerte professionnelle du Groupe Keolis (dispositif Keolis Ethic Line).

Tout salarié du Groupe Keolis ou collaborateur extérieur et occasionnel (intérimaire, consultant, ...) peut utiliser le Dispositif d'alerte professionnelle du Groupe Keolis. Keolis Ethic Line permet de signaler de bonne foi des faits susceptibles de constituer un crime, un délit, une violation grave et manifeste de la loi ou du règlement, et notamment les faits de corruption et trafic d'influence.

> Le Groupe Keolis place l'éthique des affaires depuis plusieurs années au cœur de ses engagements, non seulement pour satisfaire à une obligation légale mais aussi et surtout pour assumer sa responsabilité sociétale d'entreprise.

Le programme Konformité est une approche groupe transverse dont les principes fondamentaux sont posés par le Guide Ethique de Conduite des Affaires. Le respect des règles du droit de la concurrence est l'un des axes de ce programme, impliquant une vigilance quotidienne dans la conduite de nos pratiques commerciales et en particulier une indépendance rigoureuse par rapport à nos concurrents.

Ce guide vise à accompagner les collaborateurs dans l'identification des comportements à proscrire ou à privilégier, lorsqu'ils sont confrontés à certaines situations potentiellement à risque dans le cadre de l'exercice de leur activité professionnelle.

Les Codes de conduite pour la prévention de la corruption et pour une concurrence libre et loyale sont diffusés dans les filiales aux cadres et managers ainsi qu'aux autres salariés, qui par leurs fonctions doivent être sensibilisés aux règles ainsi rappelées par le Groupe. Avec le lancement du nouvel intranet « My KBM », Keolis Bordeaux Métropole met à disposition de l'ensemble de ses collaborateurs l'intégralité de ces documents.

POLITIQUE

Le groupe Keolis SA affirme depuis plusieurs années son engagement en matière de loyauté des pratiques et du rejet de toute forme de corruption. Depuis 2013, le programme « Konformité », conçu comme un guide de bonnes pratiques permet à l'ensemble des collaborateurs de disposer de principes et de règles claires, d'inscrire son action et exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires.

La loyauté des pratiques est une composante de l'axe responsabilité sociétale du projet d'entreprise Keolife.

PERSPECTIVES 2021

En mars 2021 sera mis à disposition de l'ensemble du personnel maîtrise et cadre, un e-learning anti-corruption.

RÉSULTATS

2020

Mise à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès My KBM

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

Annexe au règlement intérieur du code de conduite

0 alerte éthique liée aux activités de KBM remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis

2.2.2. Protection des données personnelles



ENJEUX

En raison de la sensibilité et de la volumétrie des données utilisées par l'entreprise, Keolis Bordeaux Métropole doit apporter à ses collaborateurs et aux clients voyageurs, de la confiance, quant à la gestion de leurs données personnelles.

ACTIONS PHARES 2020

Dans la continuité de la démarche de mise en conformité initiée en 2018/2019, les actions suivantes ont été menées ou initiées en 2020 :

> Keolis Bordeaux Métropole a mis en place des outils de Pilotage afin de garantir un suivi de la conformité :

- Recrutement d'un délégué protection données (DPO) interne,
- Souscription d'une prestation d'assistance juridique,
- Participation au groupe de travail RGPD des DPO du Groupe KEOLIS,
- Mise en production de l'outil Data Legal Drive de suivi de la conformité RGPD.

> Des procédures ont été rédigées :

- Adaptation à l'évolution du contexte KBM de la procédure de gestion des exercices de droit,
- Rédaction de procédure de gestion des contrats de prestations et de sous-traitance.

> Une solution applicative en SaaS Data Legal Drive de suivi de la conformité RGPD a été souscrite.

> Les sites Internet / Intranet et les applications mis en conformité

- Site internet InfoTbm, site internet institutionnel, Site intranet My-KBM, Site internet "pv.infotbm.com", ...
- Déclinaison d'un tableau d'évaluation de la conformité décrivant les exigences fonctionnelles induites par les règles RGPD,
- Sollicitation d'éditeurs de solutions utilisées au sein de KBM pour compléter le tableau d'évaluation (Hastus, CRM Réclamations).

> En collaboration avec les DPO du groupe, l'identification des durées de conservation souhaitées notamment les données R.H a été réalisée.

> Les exigences réglementaires de protection des données personnelles sont été prises en compte dans les nouveaux projets en participant aux réunions de lancement.

> Des avenants ou chartes de contrats de sous-traitance pour plusieurs applications ou services ont été formalisés.

RÉSULTATS

2020

Exercices de droit :

12 demandes ouvertes de 2020

45 demandes closes de 2020

14 demandes closes de suppressions des listes de diffusion et newsletter de 2020

Environ 220 demandes ne concernant pas le DPO mais reçues dans sa boîte ont été reroutées vers les services responsables.

POLITIQUE

Le Groupe Keolis s'est mobilisé pour l'entrée en application le 25 mai 2018 du nouveau Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), en mettant en place le projet dénommé « Keolis pour la Protection des Données Personnelles » (KPDP), visant notamment à proposer des préconisations et à partager avec ses filiales du périmètre France sur la mise en conformité RGPD.

Keolis Bordeaux Métropole participe au projet KPDP et a mis en place en 2018 un comité de pilotage interne avec les communautés métiers les plus impactées par le RGPD, notamment Marketing et Ressources Humaines.

PERSPECTIVES 2021

Les actions réalisées en 2019 et en 2020 ont permis de mettre en place l'organisation, au travers des Comités de Pilotage RGPD et des groupes de travail déclinés par projet, ainsi que par la participation aux groupes d'échange des DPO du Groupe KEOLIS, et les outils nécessaires à assurer le suivi de la conformité (Data Legal Drive, procédures, formulaires).

Il s'agit désormais :

> D'industrialiser les traitements de données personnelles avec l'aide de Data Legal Drive,

> De mettre en œuvre les registres réglementaires dans l'outil : Registre des Traitements, registre des sous-traitants et registre des violations de données personnelles,

> D'accompagner les responsables de traitements de Keolis Bordeaux métropole dans la rédaction des fiches de traitement à intégrer dans Data Legal Drive,

> D'intégrer les « Protection Impact Assessment » (PIA) ou analyses d'impact déjà réalisées par le DPO de l'entreprise, du groupe ou des autres filiales, et d'en générer de nouveaux,

> Formaliser contractuellement des relations avec des sous-traitants (Transway pour l'offre de fidélité).

ZOOM impact COVID-19

Résilience

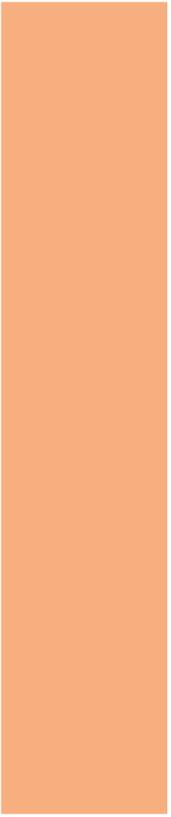


Dès le début de la crise sanitaire, il a été décidé d'adapter l'environnement de travail des collaborateurs pour le rendre plus flexible. Les actions suivantes ont été entreprises dès mars 2020 :

- > dotation des collaborateurs de PC portables,
- > généralisation du VPN (accès à distance),
- > généralisation des outils collaboratifs (partage de documents, visioconférence) : webinars, déploiement de casques, évolution des salles de réunions,
- > déploiement d'une solution de centre de contact virtualisé.

Ces évolutions ont permis de réduire l'impact de la crise sanitaire et du confinement.

L'ensemble des Comités ont été réalisés en visioconférence, de même que les réunions thématiques.





ENGAGEMENT POUR NOS VOYAGEURS

2.3.1. Sécurité Système



ENJEUX

La sécurité des clients est sans aucun doute un critère incontournable de l'évaluation de la qualité d'un service de transport en commun.

L'exploitation de réseaux de transport (bus et tram) est exposée à de nombreux risques notamment de la circulation routière et piétonnière. Les situations dangereuses et accidents graves survenus sont intégrés dans un retour d'expérience.

L'urbanisation de ces dernières années met en avant l'utilisation des modes de déplacement « doux » et contraint l'usage des véhicules routiers en centre-ville.

POLITIQUE

Fort de l'engagement du groupe à assurer une sécurité totale avec comme objectif ultime « zéro accident » pour l'ensemble du public et l'environnement, Keolis Bordeaux Métropole est convaincue qu'une politique de prévention des risques susceptibles d'affecter ses clients et l'environnement est un aspect du succès et du développement de l'entreprise.

Dans le cadre de sa démarche sécurité, Keolis Bordeaux Métropole s'est engagée à, entre autres actions, protéger ses clients contre les risques auxquels ils sont exposés, effectuer des audits terrains et relatifs au système d'exploitation ainsi que mener les enquêtes nécessaires en cas d'incident, d'accident ou de presque accident...

ACTIONS PHARES 2020

TRAMWAYS

> Expérimentation « Nudges »

Vis-à-vis des collisions tramway/piétons, nous avons constaté que, dans la grande majorité des cas, l'inattention des tiers est la cause première des collisions.

En 2020, Keolis a poursuivi la démarche « nudges » engagée en 2018, démarche complètement innovante afin de faire changer les comportements des tiers aux abords de la voie et lors de sa traversée.

Sur les trois premières expérimentations réalisées entre 2018 et 2019, l'expérimentation « rames flashes » a remporté un franc succès que ce soit auprès des voyageurs, des piétons et des conducteurs. L'année 2020 a permis de définir une solution industrielle, et de proposer à Bordeaux Métropole le déploiement sur l'ensemble de nos tramways.

Les peintures sur passages piétons ont été redesignées en 2020, pour améliorer la perception des messages par les piétons, fort du retour d'expérience de la première expérimentation sur ce sujet.

> Groupe de travail tramways / cycles

Au regard de l'augmentation significative de la pratique du vélo dans la métropole bordelaise, renforcée par la création des pistes temporaires, une étude comportementale a été lancée en 2020 pour comprendre et analyser les comportements des cyclistes aux abords de la plateforme tramway, et leur appréciation du risque de chute ou de collision. Cette étude vise également à étudier le comportement et les réactions des conducteurs de tramway face à ces circulations.

Elle a été menée par l'entreprise ERYA, spécialisée en comportement humain.

> Campagne sécurité tramway

En 2020, une mise à jour de la campagne « Karlo le Rhino » a été réalisée, orientée plutôt sur les risques de collisions du tramway avec les cycles.

BUS

Un groupe de travail interne à l'entreprise a été créé afin de mettre en place des actions contribuant à la réduction de l'accidentologie sur les trois lignes ciblées particulièrement accidentogènes.

Des actions ciblées ont aussi été menées sur des points du réseau identifiés comme problématiques. Pour exemple, un travail a été mené conjointement avec SNCF sur un passage à niveau afin de marquer les points d'arrêts des bus sur la voirie.

Des retours d'expériences sont réalisés à la suite d'accidents importants, afin de comprendre la chaîne d'action et d'alerte dans un but d'amélioration.

PERSPECTIVES 2021

2021 se consacrera à la réalisation de l'expérimentation Nudges sur les passages piétons ainsi qu'à la participation active à la commission piétons/vélos aux abords de la plateforme tramway pilotée par Bordeaux Métropole.

La campagne de communication sécurité vélo et tramway, 100 % digitale dans un premier temps, sera diffusée début 2021 et sera accompagnée d'une animation et sensibilisation au risque de chute, de collision et proposition d'itinéraires alternatifs en dehors des zones dangereuses.

Ces actions contribueront à l'amélioration continue sur nos processus internes de sécurité



ZOOM impact COVID-19

Résilience



La nature des risques se transforme et l'on constate, par rapport à 2019, des collisions avec tous les types de tiers.

Toutefois, au regard du contexte sanitaire particulier et de la baisse de la pression urbaine, il est difficile d'en tirer des conclusions sur cette année particulière. Un second regard sécurité sur les organisations a été porté pour répondre aux problématiques sanitaires.

RÉSULTATS

2020

0 passager décédé en bus

0 tiers décédé en bus

1 blessé grave passager et tiers bus (selon grille assurantielle)

0 décès passager tram

2 tiers décédés tram

4 blessés graves passagers et tiers tram (selon grille assurantielle)

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

0.216 collisions/10 000km au tram

0.270 collisions/10 000 km au bus avec des tiers*

*Tiers : personnes physiques ou tout type de véhicule

2.3.2. Sûreté



ENJEUX

Assurer la sécurité des clients, c'est aussi diminuer les temps d'intervention des équipes de sûreté sur le réseau et innover pour responsabiliser les fraudeurs : par ces deux axes d'actions, Keolis Bordeaux Métropole lutte contre la fraude (objectif contractuel de 7%) et tente de réduire les comportements inciviques.

ACTIONS PHARES 2020

2.3.2.1 Lutte contre la fraude

Des actions sont de prévention sont déployées pour inciter à la validation des titres de transport :

- > Rappel à la règle à la montée des voyageurs,
- > Rappel des risques encourus auprès des voyageurs (validation systématique à l'entrée),
- > Distribution de flyers favorisant les voyageurs qui valident,
- > Une campagne comportant 4 visuels simples et directs a été maintenue cette année :
 - « 15 000 contrôles par jour »,
 - « Vous ne payez qu'1/3 du coût réel du contrôle »,
 - « Prix de l'amende »,
 - « Remerciement à tous les voyageurs qui valident »,
- > Dispositif d'incitation à la validation sur les quais afin de réduire les comportements inciviques et d'influer sur le sentiment de sécurité des clients,
- > Collaboration avec le point d'information médiation multi services (PIMMS) de Cenon permettant d'étendre les démarches de prévention et médiation sur l'ensemble du réseau TBM, et ainsi baisser les incivilités sur ce territoire.

2.3.2.2 Lutte contre la délinquance (incivilités, violences) et sa prévention :

Pour lutter contre les incivilités :

- > 13 opérations de prévention ont été organisées en 2020 avec distribution de flyers rappelant les règles de civisme,
- > Démultiplication des équipes de contrôle et d'assistance coordonnées par le PC Sûreté,

POLITIQUE

En matière de politique, Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans la classification des entreprises sensibles conformément à la loi de programmation militaire qui fait l'objet d'un traitement spécifique pour croiser la sûreté physique et logique (cyber protection).

La filiale Keolis Bordeaux Métropole a participé aux réunions trimestrielles des responsables Sûreté Lutte Anti-Fraude piloté par le groupe Keolis dans le comité Institut Keolis Environnement Sûreté (IKES) pour les Grands Réseaux et Grands Urbains, afin de programmer ses actions futures selon les grands principes édictés par le groupe.

- > Déploiement de la vidéo surveillance dans l'ensemble des tramways, bus, stations trams, parcs relais et agences commerciales : prélèvement de la vidéo systématique après un incident et/ou sur réquisition des forces de l'ordre,
- > Utilisation de la vidéo pour étayer la formation continue des conducteurs,
- > Dotation en caméra piéton des coordinateurs d'équipe de contrôle,
- > Equipement des 130 tramways de caméras frontales,
- > Participation à la rédaction d'un contrat d'objectif départemental pour la sûreté et la prévention de la délinquance et de la radicalisation dans les transports collectifs de voyageurs : ce contrat fait suite à la réunion du Comité de sécurité dans les transports en commun qui s'est tenu le 5 août 2020 à la demande des Ministères de l'Intérieur et des transports.
 - Il a été demandé aux préfets des régions de relancer la dynamique de coopération entre l'Etat, les Autorités d'organisation du transport (AOT), les transporteurs et les collectivités locales pour améliorer la prévention et la lutte contre les incivilités, développer la lutte contre la fraude ainsi que la lutte contre la radicalisation et les actes de terrorisme dans les transports publics de voyageurs,
- > Rédaction d'une convention de partenariat avec le groupement de gendarmerie départementale de la Gironde qui décline les actions répondant aux objectifs de lutte contre toutes les formes de criminalité et de délinquance, contre la fraude et les incivilités et qui prévoit des actions conjointes en matière de prévention en collaboration avec la Maison de confiance et de Protection des Familles de la Gironde à destination des publics vulnérables dont les mineurs,
- > 2 conventions signées avec les polices municipales des communes de Saint Médard en Jalles et Eysines,
- > Une web série TBM pour valoriser le métier des conducteurs-receveurs de janvier à mars 2020 et lutter contre les incivilités auprès d'un public plutôt jeune visant à déclencher une émotion et créer une prise de conscience du service rendu par les conducteurs et conductrices de TBM.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



La crise sanitaire a eu un fort impact en terme de sûreté :

166% d'augmentation du nombre d'interventions, augmentation due à l'impact des deux confinements.

Une amélioration du délai d'intervention a été constatée (10 minutes 54 en moyenne contre 12 minutes 15 en 2019 pour l'ensemble des interventions),

La Validation Systématique à l'Entrée (VSE), elle a été maintenue malgré la crise sanitaire en dehors des périodes de confinement,

La contribution des médiateurs du PIMMS de Cenon a également permis la médiation et la prévention sur le réseau visant aux rappels des règles sanitaires.

PERSPECTIVES 2021

- > Signature de 3 nouvelles conventions avec les polices municipales pour développer le maillage des actions de prévention sur la Métropole et plus particulièrement sur les secteurs sensibles,
- > Signature du contrat d'objectif départemental début 2021.

RÉSULTATS

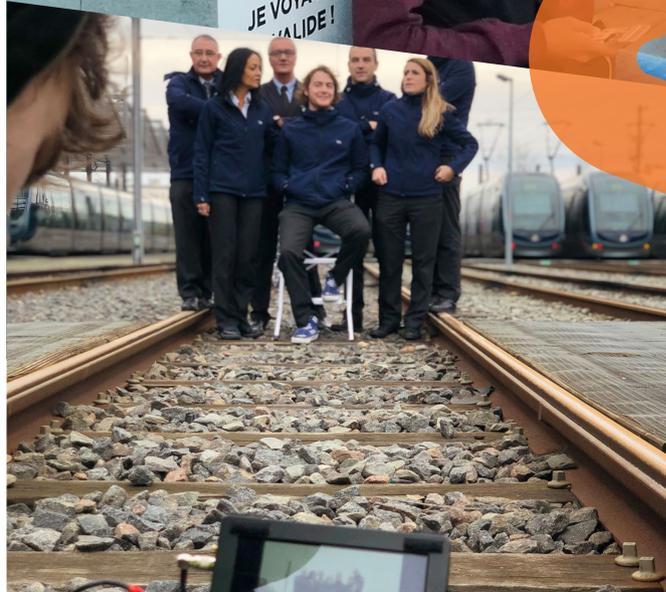
2020

2 023 incidents sécuritaires

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

7,92 min (délai d'intervention pour nos voyageurs)



2.3.3. Accessibilité



ENJEUX

L'évolution de l'offre de service passe par l'adaptation aux besoins de l'ensemble des clients, conformément au volet « droits humains » de la norme ISO 26000, lignes directrices du label engagé RSE. Ainsi toute personne à mobilité réduite, c'est-à-dire toute personne ayant des difficultés temporaires ou pérennes à se déplacer, ayant des fragilités y compris les handicaps invisibles, doit pouvoir bénéficier de services adaptés, en termes d'offres, organisations et systèmes d'information.

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole, en cohérence avec la politique développée par le groupe Keolis a maintenu les fondamentaux de service en 2020 :

Reconduction de la certification NF Services 281, participation, animation de réunions et formations accessibilité :

- > Reconduction de la certification NF Services,
- > Envoi d'une lettre d'information aux utilisateurs du service Mobibus, axée sur l'accessibilité du service dédié et du réseau TBM,
- > Mise à jour du livret d'accueil Mobibus envoyé à toute nouvelle personne inscrite au service,
- > Mise en place d'un groupe de travail avec le siège en collaboration avec la Délégation Ministérielle à l'Accessibilité (DMA) afin de saisir les enjeux et obligations pour une mise en conformité avec la loi d'orientation des mobilités (LOM),
- > Participation, animation de réunions et formations accessibilité.

Accompagnement des publics fragiles vers l'autonomie sur le réseau :

- > Accueil et accompagnement d'une cliente en situation de multi-handicap pour une réadaptation aux déplacements en bus faisant suite à un accident sur le réseau,
- > Organisation d'une rencontre sur le terrain d'un client en fauteuil roulant (UFR) de la ligne 11 faisant suite à de multiples problématiques de palette défectueuse,
- > Participation à des événements en lien avec la mobilité des seniors (Mobil'Aînés, Longevity, Keoscopie Bordeaux). Cette année TBM a renouvelé ses engagements dans la prévention de la perte de mobilité des Seniors en s'associant notamment avec ses partenaires habituels reconnus sur le territoire, Wimoov, UniCité et Prendre Soins du lien. Dans un contexte particulier, certaines opérations se sont déroulées sur le web tel que l'évènement Mobil'Aîné,
- > Lancement d'un audit confort et aménagement des bus et trams pour les publics fragiles : lancement d'un audit de deux lignes de bus et d'une ligne de tram dans le cadre d'une réflexion approfondie sur le confort à bord et sur les aménagements possibles sur le réseau TBM,

POLITIQUE

Pour répondre à ce défi, Keolis fait de l'accessibilité universelle une exigence de chaque instant et un réflexe pour chacun de ses collaborateurs. En témoigne la « Politique Accessibilité Groupe » signée le 5 juin 2018 en collaboration avec Brigitte Thorin, Déléguée Ministérielle à l'accessibilité. Ainsi Keolis s'engage à :

- > Sensibiliser son personnel aux enjeux de l'accessibilité, notamment changer le regard porté sur le handicap,
- > Accompagner les Autorités Organisatrices de la Mobilité via ses experts, répartis sur le territoire,
- > Convaincre les collectivités que cette l'objectif de cette démarche est de permettre à tous de se déplacer chaque jour, facilement et simplement.

> Organisation d'une journée nationale des aveugles et malvoyants : témoignage d'une personne déficiente visuelle profonde accompagnée de son chien guide. A cette occasion, Keolis Bordeaux Métropole a cherché à sensibiliser les voyageurs et le personnel interne aux difficultés rencontrées par les malvoyants dans leurs déplacements. En complément une nouvelle base ligne pour valoriser le respect et l'attention entre les voyageurs :

« Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ! »

Création d'un poste de chargé de mission accessibilité / publics fragiles :

> Un double objectif de promotion interne et externe de l'ensemble des solutions et offres de mobilité à offrir et déployer pour ces publics.

Sensibilisation de nos agents au handicap et plus largement aux publics fragiles :

> Sensibilisation à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées avec valorisation en interne : « Mieux appréhender le handicap – Restons attentifs à l'ensemble de nos clients » / Communication externe : « Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».





ZOOM impact COVID-19

Résilience



La mobilisation interne a permis de déployer en un temps record le service Mobi-soignants et l'adaptation aux nouvelles exigences pour garantir la sécurité de tous dans les transports (aménagement des véhicules pour protection des voyageurs et des conducteurs, diminution des capacités pour respecter les distanciations physiques), la continuité de service ayant été assurée toute l'année sur le service Mobibus :

> Les premiers transports ont commencé le 25/03/2020. Au total, 269 personnes se sont inscrites au service durant la période du 23/03/2020 au 24/05/2020 pour 5 874 transports réalisés : 129 en mars, 2883 en avril et 2862 en mai avec un maximum de 173 transports / jour,

> 25 véhicules auront été nécessaires à la réalisation du service.

PERSPECTIVES 2021

- > Reprise des formations PMR avec les masques-sourire sous réserve d'homologation pour préserver la partie sur le handicap auditif,
- > Projets en cours à la charge du chargé de mission publics fragiles,
- > Adaptation du parcours client suite loi LOM sur le réseau Mobibus,
- > info-voyageurs sur accessibilité des arrêts réseau TBM (sous réserve disponibilité information par Bordeaux Métropole).

RÉSULTATS

2020

5 874 transports réalisés pour le service Mobi-soignants



INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

93% de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus

2.3.4.

Expérience client

ENJEUX

Sous l'impact des mutations du marché du transport public (plus de personnalisation et de flexibilité pour les citoyens), Keolis évolue dans son métier en s'imposant comme opérateur-intégrateur de toutes les mobilités du quotidien. Keolis souhaite ainsi offrir la meilleure expérience à ses clients voyageurs.

L'approche de Keolis Bordeaux Métropole est tournée vers la compréhension des besoins des clients et la recherche permanente de satisfaction d'un service de mobilité, axé notamment sur l'intermodalité.

Dans son programme de conquête et fidélisation, Keolis Bordeaux Métropole s'attache avant tout à :

- > Faciliter l'accès au transport en commun et à sa gamme tarifaire,
- > Simplifier les démarches d'achat et de renouvellement de ses titres de transport,
- > Pousser l'information pour accompagner et anticiper les nouvelles habitudes de mobilité.

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole intègre toutes les mobilités pour concevoir, sur un territoire en constante évolution, des solutions au service du client. Dans un contexte de pandémie covid-19 marqué par deux périodes de confinement, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné le développement des modes doux et de l'offre :

> La période de déconfinement s'est accompagnée de mesures sanitaires fortes reprises sur le réseau TBM ainsi que d'une campagne de ré-accueil du public avec des offres promotionnelles V³ pour inciter à la pratique du vélo en complément des bus et trams,

> Une personne a été dédiée au nettoyage des vélos des stations V³,

> Cette campagne a consisté à valoriser les déplacements à vélo sur l'agglomération et ainsi désengorger les rames avec une offre incitative sur les V³ électriques (7€ de location de batterie pour 1 an au lieu de 72 €) :

« Pour plus d'espace, nos V³ vous attendent en station ! »

> Afin d'inciter les voyageurs à utiliser le vélo, Bordeaux Métropole a proposé la batterie V³ électrique à 12€ l'année au lieu de 72€, offre limitée aux 700 premiers inscrits,

> Au second confinement, une campagne « Marche à pied » a été initiée pour fluidifier le trafic dans les rames : encourager la marche à pied comme alternative au tram sur les axes du centre-ville les plus chargés.

L'année 2020 a été également marquée par plusieurs événements forts qui ont impacté l'offre de transport et les services TBM :

> L'extension du Tram D depuis la mairie du Bouscat jusqu'à Eysines Cantinolle,

> L'accessibilité pour les abonnés à la ligne 42 du TER sur le territoire de Bordeaux Métropole,

> L'accompagnement du nouvel itinéraire de la Lianes 4 sur les bassins à flot,

> Le basculement de la nouvelle billettique et l'envoi des cartes TBM à tous les abonnés TBM : Un nouvel itinéraire pour mieux desservir le quartier des bassins à flot et donner une nouvelle connexion à moins de 3 min du tramway,

POLITIQUE

La satisfaction des clients est le premier axe du projet keolife : c'est pourquoi le groupe a mis à la disposition des différentes filiales un programme nommé « Think like a passager » qui permet de concevoir et d'animer les approches commerciales des réseaux de transport selon l'expérience client.

> Les travaux d'entretien des voies du tram.

L'objectif de Keolis Bordeaux Métropole a été d'accompagner ces évolutions pour que les clients en soient informés et puissent adapter leur mobilité en se les appropriant rapidement.

Keolis Bordeaux Métropole a été au rendez-vous et présent sur le terrain aux temps forts de cette année :

> Avec l'apposition d'une signalétique extérieure et intérieure sur l'ensemble des tramways et bus, la mobilisation de plus de 34 personnes présentes tous les jours de la semaine pour renseigner, rassurer, distribuer des masques et gels hydro-alcoolique et désinfecter les barres de maintien, Keolis Bordeaux Métropole a accompagné l'ensemble des voyageurs sur le réseau Tbm,

> Une communication agréable et non-anxiogène sur le plaisir de la mobilité retrouvée et de la solidarité malgré les gestes « barrière » nécessaires a permis de ré-accueillir les voyageurs après plusieurs semaines de confinement :

« Le réseau TBM est heureux de vous revoir Ensemble, prenons soin les uns des autres ».

> A l'occasion du retour à l'offre nominale du réseau, Keolis Bordeaux Métropole a déployé une campagne d'information pour rassurer et favoriser la reprise des transports en commun avec également un accompagnement de la revente à bord sans rendu de monnaie (mise en place de l'information voyageur ainsi que le versement du surplus de recette à Bordeaux Fondation Université pour la recherche sur la COVID-19),

> Depuis le 5 février 2019, deux agents d'information sont sur le terrain pour des missions d'information aux voyageurs. En 2020, leur présence a été prégnante avec pour objectif :

- D'être présent sur les principaux pôles d'échanges (Quinconces, Gare, Victoire, Hôtel de Ville),

- D'accompagner et renseigner sur le réseau, les tarifs, l'aide à l'achat de titre sur les DTT, emprunt V³, etc...

- D'informer lors des interruptions tram intra-boulevards : rassurer et orienter vers les solutions de report,



> Une campagne de sensibilisation aux risques encourus en cas de forte chaleur a accompagné les clients voyageurs entre le 8 juillet et le 15 août et une distribution d'éventails dans les bus et trams les moins bien climatisés a été organisée dès lors que les températures s'élevaient à 30°C et plus,

> Une présence forte de TBM au moment de la rentrée de septembre 2020 : Cette rentrée se déroule dans un contexte particulier de post confinement mais toujours avec la présence de la COVID-19. Dans ce contexte, la campagne de rentrée visait à promouvoir les nouveaux aménagements réalisés afin de fluidifier les transports en commun et favoriser les déplacements à vélo, rassurer et redonner confiance sur les conditions de déplacement.

De nouvelles solutions digitales et autres ont été développées et ont contribué à rassurer le client voyageur en ces temps de pandémie :

> Mise en valeur du M-ticket TBM avec l'application mobile Witick : Pour éviter le plus possible les échanges avec les conducteurs-receveurs, Keolis Bordeaux Métropole a valorisé l'application mobile M-ticket TBM (écrans intérieurs bus, réseaux sociaux, infotbm.com),

> L'application mobile TBM a évolué proposant une nouvelle ergonomie, plus simple et plus fluide et un nouvel espace mon compte « My TBM » pour gérer ses favoris et alertes info trafic,

> Afin d'améliorer l'orientation du voyageur dans les pôles d'échanges, des plans de quartier 3D ont été installés sur les principales stations tram afin de faciliter l'orientation des voyageurs par rapport à des points de repère facilement identifiables,

> Depuis 2019, TBM a renforcé ses animations sur les réseaux sociaux pour informer au mieux, être en contact direct avec les voyageurs et créer ainsi une relation de proximité et de sympathie dans un contexte parfois délicat, notamment en cette année 2020. Les comptes sociaux de TBM sont aujourd'hui des canaux de communication et d'échange incontournables avec les voyageurs.

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

Réseau TBM

90,2 % de taux de satisfaction du réseau TBM

89,5 % occasionnels satisfaits



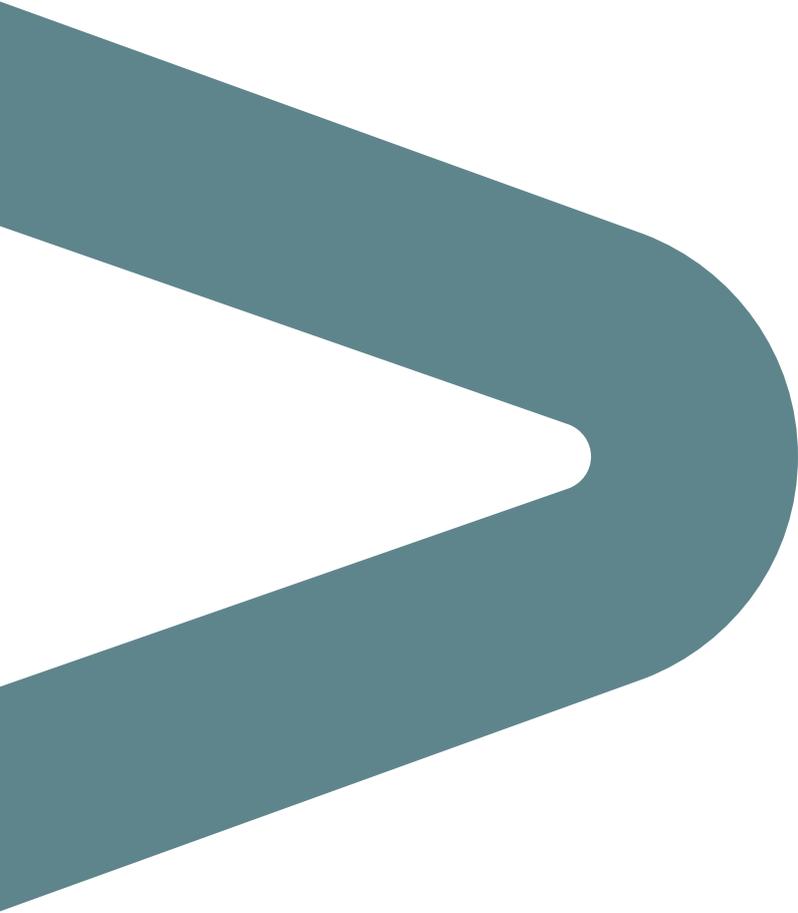
ZOOM impact COVID-19

Résilience



Pendant les périodes de confinement, l'information et la communication en direction de tout public s'est articulée autour :

- > De l'offre transport,
- > Des modalités de remboursement des abonnements,
- > De la gratuité pour le personnel soignant,
- > D'une série d'animation lancée sur les réseaux sociaux et le site Infotbm.com afin de garder le lien et le contact avec les clients TBM





ENGAGEMENT POUR NOS SALARIÉS

2.4.1. Santé et Sécurité du Travail



ENJEUX

La santé mentale et l'intégrité physique des collaborateurs contribue à la performance de l'entreprise.

Keolis Bordeaux Métropole en a fait un enjeu majeur de sa politique sécurité en développant des actions propres à renforcer la culture sécurité au sein de l'entreprise et à maîtriser ses risques en matière de sécurité, dont les principaux sont les accidents sur le lieu de travail.

POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole, en totale cohérence avec la politique sécurité du groupe Keolis, s'est engagé à :

- > Identifier, analyser et prévenir les risques liés aux activités,
- > Protéger ses salariés contre les risques auxquels ils sont exposés,
- > Former et informer l'ensemble du personnel,
- > Mettre en place une communication ascendante et descendante, afin que chacun puisse être acteur de sa sécurité et de celle de ses collègues,
- > Effectuer des audits terrain,
- > Mener les enquêtes nécessaires en cas d'accident du travail.

En cohérence avec la ligne directrice du groupe, Keolis Bordeaux Métropole s'efforce d'être une entreprise engagée et attentive pour toutes ses parties prenantes et en particulier ses collaborateurs. Autour du message « sécurité tous concernés », Keolis Bordeaux Métropole rend l'ensemble de ses collaborateurs acteur de sa sécurité et de celle de ses collègues.

ACTIONS PHARES 2020

Les actions mises en œuvre en 2020 ont contribué à la prévention de l'absentéisme et l'amélioration des conditions de travail par la mise en sécurité des collaborateurs ; elles ont permis de poursuivre la réduction du nombre d'accidents de travail et d'amorcer une décroissance du taux de gravité global entreprise en fin d'année.

Actions liées au maintien dans l'emploi des salariés et à l'amélioration des conditions de travail :

> Dans le cadre de la prévention de l'absentéisme, la Direction des Ressources Humaines accompagne au retour à l'emploi des salariés en accident de travail de plus de 90 jours. Elle a pu ainsi procéder à six détachements sur des missions temporaires pour onze salariés suivis en 2020,

> Dans le cadre de l'aménagement de postes de travail, le service Santé Sécurité du Travail travaille en collaboration avec un ergonome du Service de Santé au Travail Inter-Entreprises (étude d'un repose-pied dans les bus, contrôle des conditions d'exposition au bruit au Centre d'Information Téléphonique après aménagement, étude ergonomique du poste de contrôle sûreté, étude de l'implantation d'un terminal de paiement électronique au poste de conduite bus).

Accompagnement de salariés par le service médico-social :

> Le service médical a instauré un contact permanent avec les agents victimes d'agression (appel téléphonique systématique d'une infirmière),

> En collaboration avec Cap emploi Gironde, le service médico-social prescrit l'aménagement de poste de travail afin de maintenir les salariés dans l'emploi (Aménagement ergonomique du siège de conduite par la mise en place d'ERGOTRUCK, aménagement de poste de travail pour personnes handicapées ou à mobilité réduite).

Actions de prévention des risques :

> Le service formation propose une palette de formations réglementaires et autres (formation risque incendie, sauveteur secouriste du travail, gestes et postures/agressions, prévention des troubles musculosquelettiques (TMS), risque électrique),

> Malgré la crise sanitaire, des sensibilisations à la prévention des risques (gestes de 1^{er} secours avec utilisation d'un défibrillateur, évacuation en cas d'incendie, stockage des produits chimiques) ont été mises en place.



Actions de développement et renforcement de la culture sécurité :

> Les coordinateurs de prévention accompagnent le management de proximité à la réalisation des analyses des accidents de travail et le suivi des actions faisant suite à des audits terrain,

> Un outil de prévention adapté à l'entité managériale contrôle sûreté s'est développé avec la rédaction de « prescrits », référentiel propre à réaliser des audits terrain dans une démarche d'amélioration continue,

> Le label KHIM (Keolis Harmonise et Industrialise sa Maintenance) a été développé à la maintenance en intégrant dans la démarche les services de maintenance tramways,

> Malgré la crise sanitaire, des animations autour de thèmes santé sécurité du travail (DUER, Retours d'expérience), ont été maintenues et le pilotage du DUER, renforcé.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



Face à la crise sanitaire exceptionnelle que traverse notre pays, Keolis Bordeaux Métropole s'est mobilisé tout au long de cette année pour :

- > Protéger ses agents du risque de contamination,
- > Garantir la continuité de service public pour faciliter l'activité résiduelle de la métropole et plus particulièrement celle du personnel soignant,
- > Gérer la situation individuelle de chacun des salariés.

Dans cette période difficile et singulière, qui place l'entreprise à la fois dans une nécessité de continuité du service public et de respect des mesures de protection individuelles et collectives, l'ensemble des collaborateurs se retrouve impacté par les conséquences de cette crise sanitaire.

La direction de Keolis Bordeaux Métropole adapte continuellement les dispositifs au plus près des consignes de l'Etat et de Bordeaux Métropole avec des actions concrètes permettant de répondre au mieux à la situation. Des échanges avec le Groupe Keolis et les organisations syndicales se tiennent régulièrement pour adapter l'organisation et le fonctionnement de l'entreprise.

Une organisation interne solidaire et faisant preuve d'adaptabilité

- > Formation d'un COPIL Covid-19 afin d'être au plus près des besoins de collaborateurs tout en assurant un plan de continuité d'activité,
- > Mise en place d'ateliers d'écoute et d'expression animés par un thérapeute,
- > Campagne de communication sur les gestes « barrière » sur tous les médias et création d'un keo'info covid-19,
- > Conception et mise en place des protocoles de désinfection des bus et tram, ainsi que des principaux locaux afin de désinfecter les points de contacts.

Une mobilisation des salariés pour garantir la santé sécurité de leurs collègues

- > Des équipes de maintenance mobilisées pour la mise en place de protections en polycarbonate réalisées pour chaque type de véhicule par l'équipe de la carrosserie,
- > Du personnel encadrant présent sur tous les lieux de prise de service afin d'assurer la distribution de masques aux agents de conduite,
- > Des équipes sûreté prenant en charge des salariés présentant des symptômes de contamination à la covid-19 dans des véhicules aménagés d'un point de vue sanitaire.

PERSPECTIVES 2021

Des axes d'amélioration identifiés et/ou des opportunités à saisir :

- > Impliquer toute la ligne managériale dans la réduction des accidents de travail,
- > Optimiser le suivi des actions,
- > Renforcer l'engagement en excellence opérationnelle et le leadership,
- > Etudier la mise en place de nouveaux outils et logiciels de prévention,

En s'appuyant sur :

- > Sur le référentiel groupe avec mise en place d'audits croisés,
- > Un système de management construit selon le référentiel ISO 45001 pour développer et renforcer la culture SST dans l'entreprise.

RÉSULTATS

2020

166 accidents de travail avec arrêt

295 déclarations (Accidents de travail et de trajet, avec et sans arrêt) auprès de la Caisse Primaire d'Assurance Maladie (CPAM) en 2020

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

43,699 Taux de fréquence des accidents de travail

6,093 Taux de gravité des accidents de travail



2.4.2. Diversité et inclusion



ENJEUX

Véritable enjeu stratégique des ressources humaines, la diversité et l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'appuie sur une politique volontariste et ambitieuse de Keolis Bordeaux Métropole. De ce fait, Le processus de recrutement de Keolis Bordeaux Métropole vise à exclure toute cause de discrimination à l'embauche.

Comme dans toute filiale en France, Keolis Bordeaux Métropole doit de se conformer à la législation en matière de handicap et s'appuie sur sa démarche continue en matière de lutte contre les discriminations pour mener à bien ses actions d'accompagnement de personnes en situation de handicap.

ACTIONS PHARES 2020

2.4.2.1 Lutte contre les discriminations

En avril 2019, une campagne d'affichage dans l'ensemble des locaux rappelait l'engagement de l'entreprise à ce que l'interdiction de toute forme de discrimination soit respectée pour garantir l'équité de traitement à chacun. Les salariés doivent ainsi veiller à ce que leur comportement dans le cadre professionnel ne soit pas discriminatoire. Cette campagne doit être actualisée en 2021 et est mise à disposition sur le site de l'entreprise My KBM avec un certain nombre de guides tels que :

> Le livret Laïcité :

Ce guide a pour vocation d'aider les managers dans le traitement des situations liées à la manifestation des convictions religieuses. Pour Keolis Bordeaux Métropole, promouvoir la diversité, c'est mettre en place un ensemble de moyens afin de garantir l'égalité de traitement pour tous les salariés,

> Le guide de lutte contre le harcèlement sexiste :

Ce guide regroupe des informations pratiques, des conseils et des ressources pour aider les collaborateurs à réagir face à des situations de harcèlement,

> Le guide de la parentalité :

Destiné à répondre aux questions des parents, ce guide s'inscrit dans le cadre de l'accord en faveur de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et traduit l'engagement de l'entreprise en faveur d'une meilleure articulation des temps de vie.



Des formations sont également mises en place liées à la Diversité/recrutement et à la discrimination/harcèlement en entreprise :

> E-learning groupe Keolis sur la diversité et la non-discrimination mis à disposition de l'ensemble des cadres de l'entreprise via l'outil Talent,

> Module « recruter sans discriminer » suivi par l'ensemble des personnes impliquées dans le processus recrutement depuis 2017 (formation assurée par Les entreprises pour la Cité),

POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole, signataire de la charte de la diversité depuis 2010, est fermement engagée dans la lutte contre toutes les formes de discriminations qui est un axe important dans la politique de mixité mise en œuvre.

L'objectif de cette politique est de donner la possibilité à chacun d'accéder à un emploi et d'évoluer dans l'entreprise exclusivement en fonction de ses compétences.

Keolis Bordeaux Métropole a également conclu, le 6 décembre 2018, avec l'ensemble des organisations syndicales représentatives, un accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes, l'insertion et le maintien dans l'emploi des travailleurs handicapés et à l'amélioration de la qualité de vie au travail. Cet accord renouvelle et actualise les engagements pris dans le cadre des accords précédents en matière notamment :

- > D'embauche,
- > De formation,
- > De promotion,
- > De rémunération effective,
- > D'équilibre des temps de vie,
- > De non-discrimination.

> Module RH dans la formation d'intégration des Conducteurs Receveurs qui porte entre autres sur les notions de non-discrimination, diversité, laïcité, harcèlement (suivi par l'ensemble des CR recrutés),

> En mars 2020, une conductrice du réseau TBM est intervenue dans une classe de 4ème SEGPA au collège Gérard Philippe, classe de petit effectif d'élèves en difficultés d'apprentissage, afin de leur présenter le module « Egalité-Mixité des métiers ».

Le module « Egalité-Mixité des métiers » c'est quoi ?

Autocensure, poids des stéréotypes dans l'orientation : les inégalités d'accès au monde de l'entreprise auxquelles font face les jeunes habitant en Quartiers Prioritaires de la Politique de la Ville (QPV) limitent leur « pouvoir d'agir » et leur horizon des possibles. Le programme « De l'école vers l'entreprise » est un programme local du réseau Les entreprises pour la Cité qui a été conçu sur la métropole bordelaise pour tenter de répondre aux enjeux essentiels que sont l'égalité des chances dans l'éducation et d'accès à l'emploi, en travaillant à l'égalité femmes-hommes mais aussi au rapprochement de l'école et du monde de l'entreprise.

> Objectifs pour les élèves : les sensibiliser au poids des stéréotypes de genre dans notre quotidien et dans leurs choix d'orientation, déconstruire leurs représentations sur certains métiers et secteurs d'activité,

> Objectifs pour les professionnels : présenter aux élèves des secteurs d'activité et métiers qui font face à des enjeux de mixité, témoigner sur leur parcours afin de permettre aux jeunes de découvrir la diversité des exemples de réussite professionnelle, être sensibilisés aux enjeux d'égalité des chances et de diversité dans l'entreprise.

2.4.2.2 Égalité professionnelle Femmes/Hommes

Deux actions phares ont été réalisées lors de la semaine de la mixité en mars 2020 :

Une campagne de communication : « nos métiers s'inscrivent au féminin » visant à favoriser l'attractivité et la mixité des métiers de KBM. Des témoignages vidéo de femmes exerçant différents métiers dans l'entreprise ont été diffusés sur les réseaux sociaux et en interne.



Le 9 mars 2020, KBM a reçu la Préfète de la Gironde et des représentants de la direction de grandes entreprises de la Gironde. Lors de cette visite, KBM a été reconnue pour son action exemplaire en faveur de l'égalité professionnelle et de la mixité.

Une grande campagne de recrutement a été lancée en juin 2020, au sortir du premier confinement. Intitulée « le monde change, pas nos engagements », cette campagne avait pour vocation de rappeler nos engagements en faveur de l'emploi local et durable, de l'insertion, de la diversité et la mixité. Cette campagne a été un succès avec plus de 2 300 candidatures reçues et 18 443 clics générés par la campagne d'e-marketing.



2.4.2.3 Handicap

Lors de la semaine dédiée au handicap début décembre, et plus particulièrement lors de la journée internationale des Personnes à Mobilité Réduites (PMR) du 3 décembre 2020, KBM a mené une campagne de sensibilisation au handicap tant en interne auprès de ses collaborateurs qu'en externe auprès de ses clients voyageurs. Toutes les formes de handicap ont été abordées, avec un parti pris celui de la communication, avec plus particulièrement le handicap auditif avec « signons transport », et le handicap visuel avec la vidéo d'une clientèle et son chien guide.



Outre cet objectif de proposer des conseils pour bien communiquer avec nos clients ou nos salariés porteurs de handicap, KBM s'engage depuis plusieurs années à former ses salariés à l'accompagnement des personnes à mobilité réduite sur le réseau, 2000 salariés ont déjà été formés et 230 stagiaires suivront cette formation en 2021.

PERSPECTIVES 2021

KBM va renforcer les actions en faveur de la mixité, en particulier en développant les partenariats favorisant l'embauche de publics féminins. L'objectif étant fixé à 30% d'embauches de personnes de sexe féminin. En moyenne depuis 2015, KBM comptabilise 25,69% d'embauches féminines.

RÉSULTATS

2020

100%
Note obtenue à l'index égalité professionnelle

Audit de suivi GEEIS en décembre 2020.
Niveau obtenu 3/4

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

21,1 % part de femmes
dans l'effectif total

166 travailleurs handicapés

2.4.3. Relations et dialogue social



ENJEUX

Le dialogue social est une part importante de la vie de l'entreprise, il se doit d'être régulier et nourri. Il est clé dans le fonctionnement de l'entreprise : communication auprès des collaborateurs des enjeux, évolutions et politiques du réseau, compréhension des attentes des collaborateurs, co-construction des adaptations nécessaires à la réalisation des objectifs à atteindre.

En 2020, la gestion de la crise COVID a été au cœur des préoccupations de l'entreprise.

ACTIONS PHARES 2020

Au cours de l'année 2020, 4 accords d'entreprise ont été conclus sur les sujets suivants :

> Accord relatif à l'indemnisation de l'activité partielle

La société Keolis Bordeaux Métropole a eu recours au dispositif d'activité partielle, afin de palier à la baisse d'activité durant la période du 16 mars au 31 mai 2020.

L'entreprise a souhaité, par cet accord, majorer partiellement la prise en charge légale de la perte de rémunération subie par les salariés, consécutive à la mise en œuvre de la procédure d'activité partielle, en raison de la réduction d'activité.

Cet accord prévoit que, pour la période du 16 mars au 31 mai 2020, l'indemnité d'activité partielle est portée à 80 % du salaire brut (au lieu de 70 %), avec un net à payer, plafonné au net à payer habituel, complément versé avec la paie du mois de décembre 2020.

> Accord collectif modifiant le régime complémentaire de remboursement de frais de santé

Un régime collectif et obligatoire de remboursement de frais de santé est en vigueur au sein de la société. Afin de garantir la mise en conformité réglementaire de ce régime avec le nouveau cahier des charges des contrats responsables, un nouvel accord a été conclu et signé le 23 novembre 2020 par la direction et l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives.

> Accord collectif modifiant le régime complémentaire de garanties collectives « Décès/IAD - Incapacité »

Un régime collectif et obligatoire de prévoyance complémentaire est en vigueur au sein de la société.

Afin de garantir la mise en conformité réglementaire de ce régime avec le nouveau cahier des charges des contrats responsables, un nouvel accord a été conclu et signé le 23 novembre 2020 par la direction et l'ensemble des Organisations Syndicales représentatives.

> Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2021

La Négociation Annuelle Obligatoire (NAO) 2021 s'est conclue au terme de 5 réunions par un accord signé par quatre des cinq Organisations Syndicales de Keolis Bordeaux Métropole le 14 décembre 2020.

PERSPECTIVES 2021

L'agenda social 2021 s'articulera autour des points suivants :

- > Finalisation de l'accord Sûreté au 1er semestre 2021,
- > Finalisation de l'accord Télétravail, au plus tard à la fin de l'année 2021,
- > Finalisation de l'accord Mobibus, au 1er trimestre 2021,
- > Lancement d'une négociation relative au Compte Epargne Temps, au 1er semestre 2021.

POLITIQUE

Le dialogue social s'organise aujourd'hui autour des nouvelles instances mises en œuvre en 2019 : le Comité Social d'Entreprise et ses commissions dont la Commission Santé Sécurité et des Conditions de Travail (CSSCT), les réunions des Représentants de Proximité et les réunions de négociations avec les Organisations Syndicales. Les prochaines élections professionnelles auront lieu en décembre 2021.

Le maintien d'un bon climat social est également le fruit d'un travail quotidien de l'ensemble des directions de l'entreprise pour réguler les tensions sociales, prévenir les risques et traiter les irritants.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



Durant l'état d'urgence sanitaire dans le cadre de la pandémie de Covid-19, le dialogue social a été permanent et soutenu avec les Représentants du Personnel et les Organisations Syndicales afin de les tenir informés des différentes mesures et protocoles instaurés dans l'entreprise.

Le 13 mars 2020 (au lendemain de l'allocution du Président de la République), lors d'un Comité Social Économique extraordinaire, il a été décidé de mettre en place une cellule de crise composée de 2 représentants par Organisations Syndicales entièrement détachés de leurs services, du Directeur Général et de la Directrice des Ressources Humaines.

De nombreuses réunions entre la Direction et les Représentants du Personnel se sont déroulées entre début mars et mai 2020 :

- > 7 réunions extraordinaires du CSE,
- > 3 réunions extraordinaires du CSSCT,
- > 4 réunions de la cellule de crise,
- > 2 réunions de négociation avec les Organisations syndicales à la suite d'alarmes sociales,
- > 2 réunions de négociation avec les Organisations syndicales concernant la revendication d'un versement d'un complément à l'indemnité d'activité partielle.

La cellule de crise a pris fin le jour du déconfinement, le 11 mai 2020. Les réunions ordinaires des Instances des Représentants du personnel ont pu reprendre normalement à compter du 1er juin 2020.

Lors de la mise en place du 2ème confinement, le 29 octobre 2020, les réunions ordinaires et extraordinaires des Instances des Représentants du personnel (CSE et CSSCT) ont pu se tenir à distance via TEAMS.

RÉSULTATS

2020

Conflictualité : 504 heures
de grève pour motif local.

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

100 % taux de couverture
des salariés par des Instances
Représentatives du Personnel



2.4.4. Gestion des compétences et des carrières

ENJEUX

Les orientations générales du Groupe Keolis sont retranscrites dans une note d'orientation datant de mai 2019 et s'articulent autour de 2 points :

> Préparation des plans de formation 2020

L'acquisition, le maintien et le développement des compétences de tous les collaborateurs, tout au long de leur vie professionnelle, est un enjeu majeur pour le Groupe Keolis. La formation contribue à la performance du Groupe au travers de celle de ses collaborateurs et permet d'accompagner le changement.

Chaque collaborateur bénéficie d'un entretien professionnel, à minima tous les 2 ans, au cours duquel il échange avec son manager sur les compétences nécessaires à la tenue de son poste et sur celles associées à son projet professionnel.

Au bout de 6 ans, un état des lieux récapitulatif doit être réalisé et une attention annuelle particulière sera portée aux historiques de formation des collaborateurs.

> Déploiement des programmes prioritaires du Groupe Keolis

Les actions de formation en 2020 accompagneront l'ambition du Groupe d'être un opérateur intégré et incontournable, en proposant des solutions globales et en développant les expertises des modes de transport existants et futurs.

> Réforme de la FCO

La directive 2003/59/CE du 13 juillet 2003 relative à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs, modifiée par la directive (UE) 2018/645 du 18 avril 2018, est en cours de transposition en droit français et doit être mise en application début 2020.

Les orientations générales de Keolis Bordeaux Métropole dans sa note d'orientation de septembre 2019 articule son plan de formation autour de 4 axes :

> La qualité de service

Nous sommes au service du public, l'ensemble des salariés y apporte sa contribution quotidiennement. Le plan de formation accompagnera les démarches qualité qui vont être poursuivies ou engagées (Système de Management Intégré en référence aux certifications ISO 9001 pour la qualité, ISO 14001 pour l'environnement, ISO 45001 pour la sécurité et ISO 26000 pour la RSE)

Les actions de formation devront aider à l'atteinte des objectifs fixés.

> Le professionnalisme

Nos compétences professionnelles conditionnent notre adaptation aux évolutions et au changement.

Les actions de formation contribueront à adapter notre personnel aux nouvelles technologies et renforcer les savoir-faire de tous dans les différents métiers de l'entreprise.

> L'organisation et le management

Les actions de formation viseront le développement des compétences de l'encadrement, que ce soit dans la gestion des équipes, dans la gestion opérationnelle sur le terrain ou dans l'animation des différentes démarches qualité.

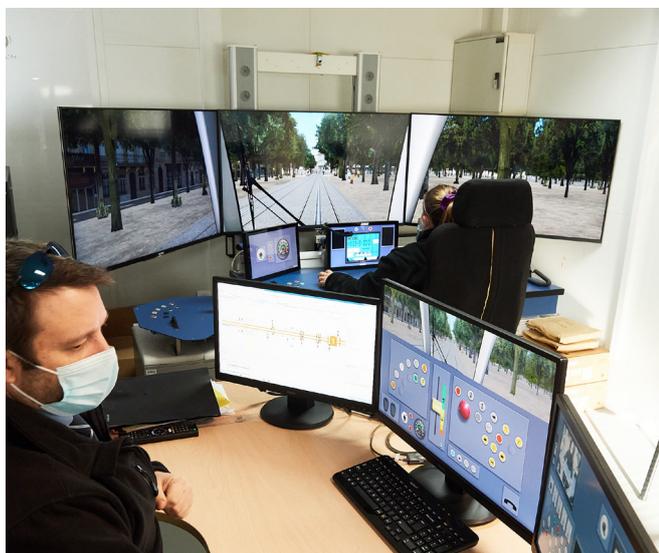
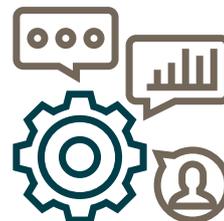
Elles contribueront à l'amélioration du travail en équipe, gage de bon fonctionnement de l'entreprise.

> La sécurité et la sécurisation

Au-delà de l'obligation légale de formation à la sécurité, des actions de formation contribueront à sécuriser les salariés dans l'exercice quotidien de leur activité.

POLITIQUE

Le plan de formation 2020 s'inscrit dans le déploiement de la politique formation Groupe. La Direction des Ressources Humaines en est garante à travers l'application des exigences Groupe. Il vise le développement de la qualité de service délivré à nos clients voyageurs et à notre autorité organisatrice ainsi qu'à la sécurisation des biens et des personnes. Sa mise en œuvre passe par le recueil des besoins individuels et collectifs de chacun des services.



ZOOM impact COVID-19

Résilience



Malgré la crise sanitaire, les actions internes de formation, suspendues pendant le premier confinement, ont repris avec des tailles de groupe moindres du fait de la distanciation physique obligatoire à mettre en œuvre.

L'effort formation demeure élevé et atteint 80% de la prévision budgétaire, 81,5% des heures prévues et le nombre de stagiaires ayant suivi au moins une action de formation (1 499) représente 87% de la moyenne constatée sur les 3 derniers exercices.

ACTIONS PHARES 2020

Les actions phare de 2020 par direction ont été les suivantes :

Direction de l'exploitation :

- > Le partenariat Pôle Emploi/OPCA Transport et Services/AFP/Keolis Bordeaux Métropole a été poursuivi avec succès. Il vise la professionnalisation de personnes éloignées de l'emploi par l'obtention d'un Titre Professionnel pour exercer le métier de conducteur receveur,
- > Intégration de 27 nouveaux conducteurs tram non titulaires de permis D, permettant l'élargissement de nos champs de recrutement,
- > Déploiement du module de formation visant la reprise en formation des Conducteurs Receveurs poly accidentés dans le cadre de la gestion des risques routiers,
- > 54 conducteurs bus et tramway, formés à la gestion du stress avec prise en compte de la crise sanitaire et de ses conséquences dans l'exercice du métier,
- > 12 conducteurs Mobibus ont suivi une formation aux gestes et postures, prévention des TMS et gestion du stress,
- > Continuité du déploiement d'une formation management sur 2018/2020 dans le cadre du projet de la Direction d'exploitation (DEX 2020) pour 80 agents de maîtrise d'exploitation,
- > Poursuite de formations pour le personnel de l'Entité Managériale Contrôle Sûreté : 20 agents formés au cursus groupe Keolis ACCO portant sur l'exercice du métier de vérificateur de perception et plus précisément sur la gestion de la relation en situation de contrôle,
- > 29 agents de l'entité managériale contrôle-sûreté formés à la prévention des agressions en situations professionnelles,
- > Poursuite de la démarche client groupe Keolis Signature Service (« KISS ») sur 2 thèmes : Connaissances et utilisation des outils digitaux et prise de paroles en situations dégradées.

Direction de la maintenance patrimoniale :

- > Des salariés issus des différents dépôts ont suivi une formation à la manipulation de batterie selon la nouvelle réglementation B2XL,
- > Des agents ont suivi une formation externe dans le cadre de la nouvelle réglementation ICPE, visant la manipulation et le stockage de produits dangereux,
- > Des agents ont suivi une formation à la gestion des fluides frigorigènes,
- > 41 agents formés aux risques liés aux incendie dans les différents dépôts bus.

Direction Marketing, Commercial et Intermodalité :

- > Formation au traitement de la réclamation téléphone pour les agents de vente en back office,
- > Sensibilisation au risque incendie dans les parcs relais.

Directions supports :

- > Gestion et réglementation des ICPE,
- > Actualité sociale et réglementaire, focus télétravail et gestion des entretiens de professionnalisation,
- > Formation de 11 personnes à une meilleure gestion de la prévention des pratiques addictives.

PERSPECTIVES 2021

- > Continuité dans le déploiement des actions dans le cadre des orientations groupe et Keolis Bordeaux Métropole,
- > Mise en œuvre d'une nouvelle formation d'habilitation à la conduite du tram,
- > Mise en œuvre d'un nouveau programme de Formation Continue Obligatoire pour les agents assurant le transport de voyageurs,
- > Utilisation d'un nouvel outil pédagogique avec un simulateur de conduite bus développé par le groupe et mis à disposition des filiales.

RÉSULTATS

2020

43/172 des conducteurs receveurs recrutés via un contrat de professionnalisation

29 conducteurs ont reçu la formation visant la reprise en formation des conducteurs receveurs poly-accidentés

154 conducteurs ont suivi une formation à la gestion du stress avec prise en compte du COVID 19

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIS)

2020

97 371 heures de formation

5,37 % de la masse salariale consacrés à la formation

2.4.5. Bien-être au travail



ENJEUX

Des contraintes d'activité forte, de 4h du matin à 2h30 le lendemain, 364 jours par an au service des clients sur l'ensemble des lignes desservies : le bien-être au travail et la prévention des risques est un axe essentiel de la vie de l'entreprise.

POLITIQUE

En accord avec le programme Keolife, ses engagements contractuels et la réglementation en vigueur, Keolis Bordeaux Métropole s'emploie à déployer des actions garantissant et favorisant la santé et le bien-être au travail.

ACTIONS PHARES 2020

Un accompagnement des salariés victimes d'agression

Dans un secteur d'activité où les salariés sont en contact avec le public, Keolis Bordeaux Métropole met en place des mesures en cas d'événement violent ou d'agression.

L'entreprise mène également une réflexion en amont sur les façons d'éviter que de tels agissements ne surviennent.

- > Formation gestes et postures par la police nationale des vérificateurs de perception, assistance et sûreté, réalisée début décembre 2020 à poursuivre en 2021,
- > Développement des caméras portatives (objectif : 2 par équipes en 2021),
- > Analyse systématique des AT agression avec l'appui du service santé sécurité du travail,
- > Contrat d'objectif sûreté transport avec la préfecture et les forces de l'ordre en cours de finalisation,
- > Rédaction des prescrits (guide des pratiques) - audits terrain à venir en 2021 avec appui de la Direction qualité sécurité environnement.

Au-delà de l'accompagnement et prise en charge réalisés lorsque le salarié est victime d'agression, l'entreprise poursuit les partenariats suivants pour assurer la prise en charge psychologique de ce dernier :

- > Centre d'Accueil d'Urgence des Victimes d'Aggressions (CAUVA), rattaché au CHU Pellegrin,
- > Service d'Evaluation de Crise et d'Orientation Psychiatrique, dépendant de l'hôpital Charles Perrens,

> Centre Aquitain de Psychothérapie des Victimes (CAPSYVI) qui permet, sur orientation du médecin du travail, une prise en charge thérapeutique spécialisée dans les états de stress post-traumatiques chroniques,

> Le service médical de l'entreprise qui garde un contact permanent avec la victime d'agression.

La notion de bien-être au travail est aussi mobilisée pour parler d'actions qui n'ont que peu d'impacts sur l'organisation concrète du travail dans les équipes mais qui contribuent à préserver la santé mentale et physique des salariés.

- Les salles de sport fermées en raison de la crise sanitaire, c'est aussi l'occasion de préparer le retour des salariés avec la création :

- De programmes sportifs adaptés à chaque situation individuelle,
- De fiches sécurité pour l'ensemble des agrès mis à disposition dans les salles.

> Des conseils diététiques et liés à la qualité du sommeil, proposés par le service médical et reprise dans le guide de prévention en cours de mise à jour.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



Dans le cadre de la sortie du premier confinement, l'entreprise a proposé un temps de parole dédié par groupe de 6 participants maximum et animé par une thérapeute.

Depuis le 2 novembre, le télétravail est devenu une obligation 5j / 5 pour tous ceux pour lesquels cela est possible. Chaque directeur de service veille au suivi des télétravailleurs et au maintien de la cohésion d'équipe.

PERSPECTIVES 2021

Une enquête sociale sera menée en 2021.

Des supports de communication encourageant les exercices d'échauffement au poste de travail sont en cours d'élaboration (affiches, film, scénettes, ...) pour accompagner les responsables d'équipe dans la mise en œuvre de ces exercices. L'animateur santé sport réalisera ces échauffements sur une unité test de la direction de la maintenance.

La démarche d'analyse des risques psychosociaux, suspendue en 2020, en raison de la crise sanitaire, sera relancée en 2021 avec la reprise des groupes de travail selon la cartographie des unités de travail.

RÉSULTATS

2020

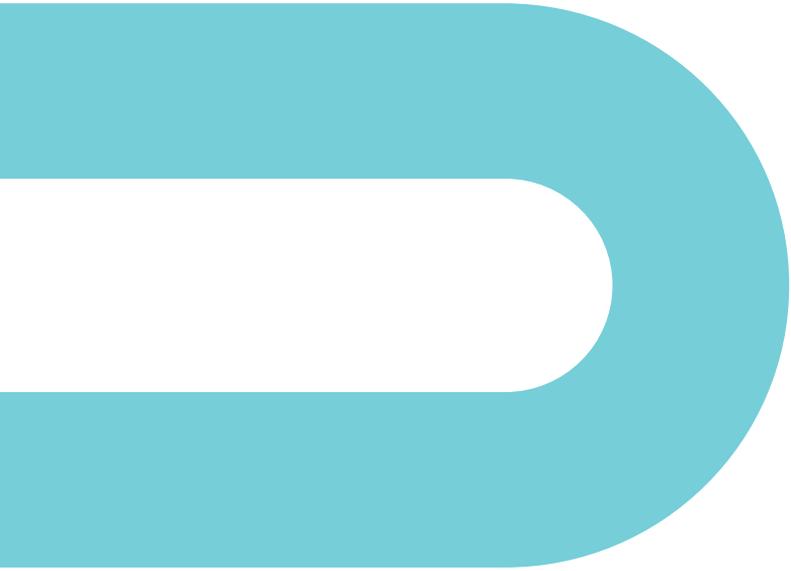
Mise en place d'une cellule psychologique COVID-19

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

8,90% d'absentéisme pour arrêt maladie







ENGAGEMENT POUR L'ENVIRONNEMENT

2.5

2.5.1. Impact environnemental



ENJEUX

Par définition, le transport public de voyageurs représente une alternative plus respectueuse de l'environnement que l'automobile. Pour renforcer cette réalité, une certaine exemplarité est attendue des opérateurs.

Ainsi, la proactivité de Keolis Bordeaux Métropole en matière de performance environnementale s'accorde avec les exigences croissantes des Autorités Organisatrices de Mobilité, la sensibilité accrue des citoyens, et le renforcement de la réglementation.

Cet engagement environnemental, au cœur de la stratégie de Responsabilité Sociétale, se traduit par le déploiement d'une démarche environnementale sur l'ensemble des activités de l'entreprise.

ACTIONS PHARES 2020

Pour réduire son impact environnemental, Keolis Bordeaux Métropole se base sur les outils de la norme ISO 14001 mais également sur la réglementation en vigueur. A ce titre, Keolis Bordeaux Métropole est soumise à la réglementation sur les installations classées pour la protection de l'environnement (ICPE). Ce classement implique une maîtrise des risques accrue sur les installations concernées ainsi qu'un contrôle périodique, notamment sur la qualité de l'air, de l'eau et des sols.

2.5.1.1 Lutte contre la pollution de l'eau

La qualité des rejets aqueux de Keolis Bordeaux Métropole fait l'objet d'exigences réglementaires et doit être mesurée annuellement au cours de deux campagnes de surveillance.

Ces campagnes d'analyses sont déployées sur les 6 sites de maintenance et s'appliquent aux rejets d'eaux usées, d'eau de pluie mais également à l'analyse des eaux souterraines.

À chaque campagne, plus de 150 mesures de paramètres physico-chimiques sont analysées afin de garantir le respect de la qualité d'eau rejetée dans le réseau d'assainissement collectif.

Au-delà de ces campagnes de mesures, différentes actions sont mises en place pour garantir la qualité de l'eau rejetée :

- > Procédure spécifique d'achat de produits dangereux avec validation préalable notamment au regard de leur impact sur l'environnement,
- > Maintenance préventive et curative des réseaux d'eau,
- > Mise en place de différents déboueurs-séparateurs à hydrocarbures,
- > Interdiction de déversement de produits dangereux dans les regards non reliés à un séparateur,
- > Contrat de nettoyage des déboueurs-séparateurs,
- > Etude des non-conformités et recherche des causes.

POLITIQUE

Le projet environnemental de Keolis Bordeaux Métropole a été initié en 2010 et a obtenu une reconnaissance externe dans le cadre de la certification ISO 14001.

En 2015, un audit environnemental comprenant l'ensemble des activités de l'entreprise a permis d'élargir la certification à l'ensemble du groupe Keolis. Après trois années de certification environnementale sur le périmètre des activités de maintenance, KBM a étendu en 2017 sa démarche environnementale à l'ensemble des sites et activités de l'entreprise.

Cette démarche environnementale s'articule autour de 6 engagements de la politique environnementale :

- > Respecter ses obligations de conformité issues des exigences réglementaires, et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties intéressées,
- > Protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités et prévenir les pollutions,
- > S'engager dans une démarche dynamique d'amélioration continue,
- > Améliorer son efficacité énergétique et carbone,
- > Maîtriser sa consommation d'eau,
- > Maîtriser sa gestion des déchets en amont et en aval.

Les trois derniers engagements ont été élaborés à partir de l'analyse environnementale des activités de l'entreprise et ont pour objectif la maîtrise et la réduction de notre impact dans les domaines de l'énergie/climat, des déchets et de l'eau.

2.5.1.2 Lutte contre la pollution du sol

Afin de lutter contre toute forme de pollution du sol, Keolis Bordeaux Métropole :

- > S'assure de la conformité réglementaire des installations de stockage et de dépotage de produits susceptibles d'impacter le sol en cas de déversement (gasoil, huile, liquide de refroidissement...),
- > Met en pratique des exercices de simulation de déversement de produits dangereux sur le sol, le but étant de maintenir un niveau de réactivité élevé du personnel et ainsi de limiter au maximum les effets d'un déversement accidentel.

En 2020, 8 exercices de mise en situation ont été réalisés et aucun déversement significatif de produit polluant pouvant impacter la qualité du sol n'est survenu.

2.5.1.3 Lutte contre la pollution de l'air

L'activité de Keolis Bordeaux Métropole étant en partie dans un milieu industriel en ce qui concerne 7 sites de maintenance, nous veillons également à contrôler la qualité de nos rejets dans l'air.

Sur chaque site, sont contrôlées la quantité de solvants consommée et les émissions polluantes émises. C'est particulièrement le cas au niveau de l'atelier de Carrosserie qui regroupe les activités les plus émissives. Sur ce site, 2 campagnes de rejets atmosphériques sont effectuées chaque année afin de vérifier la qualité des rejets.

RÉSULTATS

2020

100 % de conformité des rejets atmosphériques
La cible étant de 90%

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

100 % Part des salariés
exerçant une activité certifiée
ISO14001

90,2 % de conformité
des rejets aqueux
La cible étant de 90%

0 déversement significatif



2.5.2. Energie / climat



ENJEUX

Au travers de son Plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie qui intègre un Plan climat, Bordeaux Métropole a pris ses responsabilités en se fixant notamment l'objectif de devenir un territoire à énergie positive à l'horizon 2050. Le Plan d'actions comprend 40 actions déclinées en 174 mesures.

Le rapport développement durable présente un état d'avancement du Plan d'action pour un territoire durable à haute qualité de vie qui intègre un Plan climat air énergie territorial selon les 3 axes stratégiques dont l'accompagnement des acteurs du territoire vers la transition énergétique et écologique.

L'amélioration de la qualité de l'air et la lutte contre le réchauffement climatique représentent donc deux enjeux majeurs pour Keolis Bordeaux Métropole.

POLITIQUE

Améliorer son efficacité énergétique et carbone est un des 6 engagements de la politique environnementale de Keolis Bordeaux Métropole qui est force de propositions et accompagne la Métropole Bordelaise dans des réalisations concrètes.

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole permet à la collectivité de proposer des transports multimodaux alternatifs à la mobilité en voiture individuelle.

La consommation d'énergie constitue donc le principal impact environnemental des activités et provient, en premier lieu de la consommation d'énergie des véhicules commerciaux, puis en second lieu, de la consommation d'énergie liée aux bâtiments (chauffage, éclairage).

De ce fait, Keolis Bordeaux Métropole mène des actions fortes, à la fois pour maîtriser les consommations énergétiques nécessaires à l'exploitation de ses activités, et pour agir durablement sur les émissions de gaz à effet de serre de ses transports.

2.5.2.1

Les démarche d'amélioration des performances énergétiques de la flotte

Accompagnement des Autorités Organisatrices de Transport dans leur démarche d'amélioration des performances environnementales de leur flotte

Keolis Bordeaux Métropole apporte son expertise à Bordeaux Métropole tout au long du processus d'achat des véhicules : validation du cahier des charges, analyse des offres, réception des bus. L'attribution des marchés s'effectue sur deux critères : le coût et les éléments techniques.

Le critère coût prend en compte l'évaluation monétaire des polluants (émission de CO₂, NO_x, SO_x..., consommation de carburant). En 2020, le parc de bus TBM est composé à 80% de bus à énergie alternative au gazole et dispose d'une motorisation supérieure ou égale à la norme EURO 5 qui est passée de 64% à 67%.

La démarche Konfort et la formation à l'écoconduite

Pensée et déployée par Keolis Bordeaux Métropole, la démarche Konfort vise à faire de l'écoconduite un levier fort pour la réduction de la consommation de carburant dans les véhicules. Ainsi, des modules de formation pour sensibiliser les conducteurs aux bénéfices de l'écoconduite sont réalisés et complétés par la mise en place de boîtiers d'écoconduite installés sur l'ensemble des bus pouvant techniquement

en être équipés. Cette démarche vise ainsi à visualiser l'impact de la conduite sur la consommation par la mesure des accélérations et des freinages de l'ensemble des véhicules en se basant sur 4 objectifs de progrès :

- > Qualité de conduite pour les clients,
- > Confort de conduite pour les conducteurs,
- > Gain environnemental : maîtrise de la consommation et du coût du carburant et diminution des émissions de gaz à effet de serre,
- > Gain en finesse de suivi de la maintenance des véhicules.

Le boîtier s'adapte aux besoins spécifiques du réseau TBM en termes de conduite rationnelle (géolocalisation, cartographie des lignes, communication avec le Système d'Aide à l'Exploitation et Information Voyageurs) et permet la collecte des données techniques du véhicule. La finalité de la collecte de ces données est double. Elles servent à la maintenance prédictive des équipements et, depuis fin 2019, l'ensemble des managers ont été formés pour accompagner les conducteurs dans la lecture de ces données afin de suivre leur performance d'écoconduite.

2.5.2.2

La maîtrise de l'efficacité énergétique du patrimoine confié

Un enjeu fort émerge concernant l'immobilier en partenariat avec la Métropole qui est propriétaire du patrimoine. Le renouvellement au fil du temps du parc de bâtiments permettra un gain sur les consommations énergétiques, et Keolis Bordeaux Métropole peut dans ce cadre apporter ses préconisations.

A titre d'exemple, en 2017, à la suite de la fermeture du dépôt de Lescure, l'atelier carrosserie qui datait de 1900 a été déplacé dans un bâtiment neuf situé sur le dépôt de tram de Bacalan, rue Achard. Il s'agit d'un Bâtiment Basse Consommation (BBC) intégrant une chaufferie biomasse et consommant donc une énergie renouvelable.

D'autre part, Keolis Bordeaux Métropole a choisi l'éclairage comme axe pour améliorer l'efficacité énergétique du patrimoine confié : éclairage à basse consommation, déclenchement de l'éclairage avec détecteurs de présence et de luminosité, horloge astronomique, de nouvelles lampes basse consommation. Dans ce sens, une grande campagne de relamping a été lancée sur les bâtiments ces dernières années.

PERSPECTIVES 2021

Dans la continuité de nos actions, nous allons chercher des axes de réduction de nos consommations énergétiques. En 2021, nous allons notamment réaliser un audit énergétique spécifique à la partie traction qui permettra de définir un nouveau plan d'actions de réduction.

2.5.2.3

La mesure des émissions de gaz à effet de serre (GES) comme outil de pilotage

Les émissions de Gaz à Effet de Serre (GES) des activités de Keolis Bordeaux Métropole sont directement liées aux consommations d'énergie des véhicules commerciaux, premier poste d'émissions significatif, ainsi qu'à la consommation d'énergie liée aux bâtiments (chauffage, éclairage).

Ces émissions sont mesurées par un bilan carbone triennal et font l'objet d'un plan d'actions, actualisé annuellement.

Ainsi, en 2020 l'action phare prise en accord avec Bordeaux Métropole est le choix de passer à l'énergie verte. Depuis le 1er janvier 2020, L'ensemble du réseau de tramway fonctionne à l'électricité et 25% de la flotte de bus GNV est alimentée par du biogaz issu de la méthanisation et produit localement.

RÉSULTATS

2020

100% du tramway fonctionnant à l'électricité verte

25% de notre flotte de bus GNV fonctionnant au biogaz

Nombre de véhicules à énergies alternatives :

282 GNV

5 électriques

28 hybrides

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

374 véhicules équipés d'un boîtier écoconduite

3 077 014 kWh : consommation d'électricité des dépôts

41 743 322 kWh : consommation d'électricité Tramways



2.5.3. Eau



ENJEUX

Acteur du territoire métropolitain, Keolis Bordeaux Métropole participe à la politique eau de Bordeaux métropole dont deux de ses objectifs sont la réduction des consommations sur l'agglomération avec 148 litres/jour en 2020 (contre 161 litres/ jour en 2010), et la réduction des fuites sur le réseau de distribution, avec 6 m³ /km par jour en 2020 (contre 8,37 m³ /jour en 2010).

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole mène des actions pour préserver les ressources naturelles, en particulier l'eau dont la maîtrise constitue un de nos engagements environnementaux.

Dans ses activités, l'eau provenant du réseau collectif de distribution d'eau potable de la métropole est principalement utilisée pour :

- > Le nettoyage du matériel roulant,
- > L'arrosage des voies de tramways.

2.5.3.1.

La maîtrise de l'eau de lavage

Pour le lavage des bus et tramways, les sept dépôts de maintenance sont équipés d'installations de lavage fixes et de systèmes de lavage à la main. Dans notre organisation, des plannings de lavage sont définis en amont et chaque installation de lavage a été équipée de compteur d'eau. Un suivi mensuel permet de monitorer et analyser les consommations afin de détecter d'éventuelles dérives et de rationaliser l'eau utilisée.

D'autre part, cinq installations de lavage fixes sont équipées de recyclage d'eau qui permet de réduire nos prélèvements sur le réseau d'eau potable, et l'une de ces installations est, de plus, équipée d'un système de récupération d'eau de pluie. Cette dernière machine a permis depuis son installation en 2016 de réduire de 67% nos prélèvements sur le réseau d'eau.

POLITIQUE

La démarche environnementale de Keolis Bordeaux Métropole s'articule autour de 6 engagements de la politique environnementale dont la maîtrise de sa consommation d'eau.

2.5.3.2.

La maîtrise de l'eau d'arrosage

Plus de 85% de l'eau consommée par Keolis Bordeaux Métropole est dédiée à l'arrosage des plateformes tramways engazonnées. En effet, le réseau de tramways TBM est constitué de 214 657 m² de voies engazonnées (représentant la surface équivalente à 30 terrains de football).

Conscient de cet impact environnemental, Keolis Bordeaux Métropole s'attache à déployer tous les moyens nécessaires à la maîtrise de cette consommation :

- > Périodes d'arrosage programmées la nuit (hors éventuels tests réalisés la journée),
- > Nombre de jours d'arrosage limité à 3 jours/semaine,
- > Suivi de la consommation mensuelle par l'intermédiaire de 33 compteurs en télérelève,
- > Détection de fuite,
- > Entretien, réparation et amélioration de la tête d'arrosage,
- > Entretien des pompes d'arrosage,
- > Sondes hygrométriques.

D'autre part, l'activité d'entretien des plateformes engazonnées du réseau fait l'objet d'un contrat de sous-traitance. Un appel d'offre sur ce contrat, lancé en 2017 a permis d'intégrer des exigences environnementales poussées, notamment en ce qui concerne la maîtrise du système d'arrosage et des consommations :

- > Définir un planning de fonctionnement du système d'arrosage, pertinent en fonction des végétaux, conditions climatiques, de la structure de la plateforme,
- > Réaliser l'entretien des bâches à eau en limitant au maximum la vidange d'eau,
- > Entretien du système d'arrosage en prenant en compte à chaque fois que possible la réduction de la consommation d'eau par exemple : renouvellement de matériel avec une technologie moins consommatrice d'eau...

Dans la continuité de ces actions, Keolis Bordeaux Métropole a travaillé conjointement avec le prestataire en 2020 pour renforcer les mesures en cas de fuite et de surconsommation. Trois niveaux d'alerte ont été mis en place dont des seuils personnalisés sur nos bâches à eau présentant les plus grosses consommations.

PERSPECTIVES 2021

Pour 2021, nous souhaitons continuer à rationaliser nos consommations d'eau notamment pour l'arrosage avec le déploiement des seuils de consommation personnalisée sur l'ensemble des bâches à eau.

RÉSULTATS

2020

Eau d'arrosage :

4 900 m³ consommés par des fuites

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

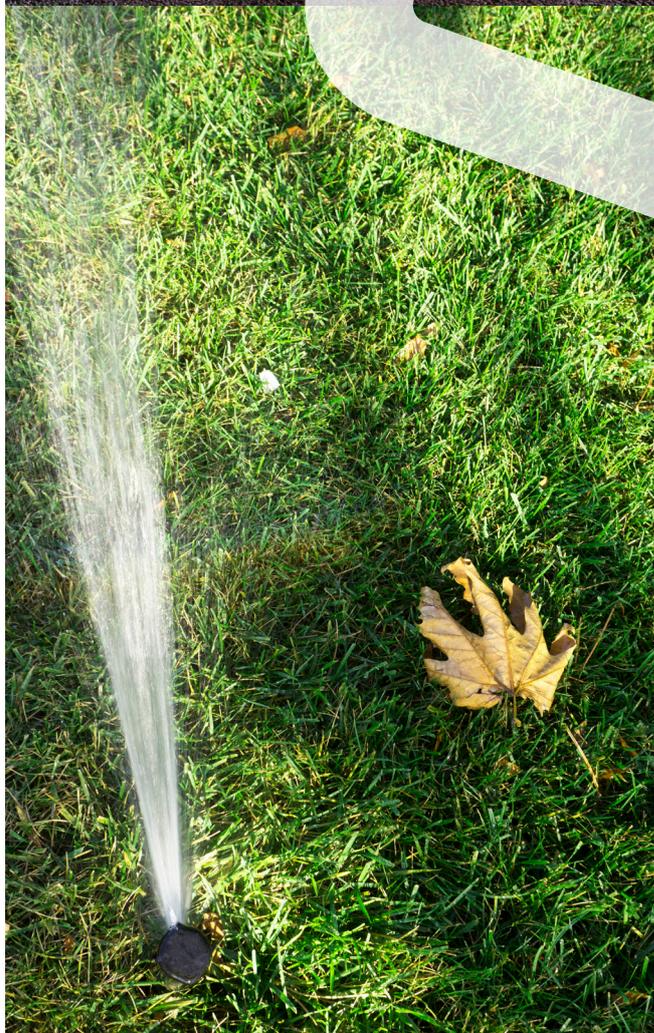
2020

225 315 m³ consommée

Dont 85 % de consommation eau voies tramways

1 site avec un système de récupération eau de pluie

5 sites avec un système recyclage eaux de lavage :
CEL, Bastide, Bastide Niel,
La Jallère, Bacalan



2.5.4. Déchets



ENJEUX

Réduire son volume de déchets permettrait à Keolis Bordeaux Métropole d'économiser des matières premières et de limiter les impacts sur l'environnement.

ACTIONS PHARES 2020

HISTORIQUE

2012 : installation de fontaines biologiques fonctionnant avec un produit lessiviel et des microorganismes dégradant les graisses et hydrocarbures (économie de 5 tonnes/an),

2014 : lancement du tri des déchets de bureaux et du compostage des déchets alimentaires des restaurants d'entreprise,

2016 : Compostage des déchets alimentaires sur la métropole via une entreprise de l'économie sociale et solidaire,

2018 : mise en place d'une filière de recyclage des déchets de balayage des voies de tramways,

2019 : mise en place de bornes EcoMégot sur nos sites pour le recyclage des mégots de cigarettes

Un des 3 objectifs spécifiques de notre politique environnementale est l'amélioration de la gestion des déchets produits sur nos sites.

Keolis Bordeaux Métropole s'attache à trier sur ses sites quotidiennement plus de 25 catégories de déchets dangereux et non dangereux.

ACTIONS PHARES 2021

2.5.4.1

Le tri et la valorisation des déchets

Chaque dépôt de maintenance est équipé de zone de tri spécifique en fonction des déchets générés. Les déchets dangereux (huiles usagées, chiffons souillés, aérosols vides, batteries, DEEE...) et non dangereux (carton, verre, ferraille, autres, ...) sont collectés de manière sélective puis traités en filières agréées.

A titre d'exemple, sur le site de Bastide a été mise en place depuis mai 2018, la valorisation matière des déchets de balayage des voies de tramways. Cette catégorie de déchets, qui représente 30% de notre tonnage annuel de déchets, est recyclée en terre de remblai après dépollution sur le site d'Ortec à Saint-Jean d'Ilhac.

En parallèle, le reste de nos sites est équipé de poubelles pour le tri des déchets de bureau (bouteilles plastiques, canettes aluminium, gobelets plastiques et autres déchets répartis par zones) et des déchets alimentaires pour les restaurants d'entreprise. Pour le tri des déchets de bureau, chaque salarié apporte son déchet vers le bac de collecte approprié. Cette organisation permet une prise de conscience sur le tri sélectif et une appropriation de la démarche par le personnel.

En 2020, l'ensemble de consignes sur le geste de tri ainsi que le travail réalisé avec les prestataires sur la qualité de la valorisation ont permis une augmentation de 8% de notre taux de valorisation globale.

POLITIQUE

Protéger l'environnement en prévenant les pollutions et en maîtrisant sa gestion des déchets en amont et en aval sont deux engagements de la politique environnementale de Keolis Bordeaux Métropole.

2.5.4.2

Le recours aux entreprises de l'ESS pour la gestion des déchets

Au-delà de la mise en place de ces filières de valorisation, Keolis Bordeaux Métropole choisit de travailler avec des entreprises locales faisant partie de l'Economie Sociale et Solidaire.

Ainsi, les déchets de bureaux sont gérés par la SAS Actes Atlantique, franchise d'Elise, qui a pour volonté de conjuguer protection de l'environnement et création d'emplois solidaires pour des personnes en situation de handicap ou en difficulté d'insertion socio-professionnelle. De même, les déchets alimentaires sont confiés aux Détritivores, une entreprise sociale et solidaire issue du territoire métropolitain qui favorise l'insertion des personnes éloignées de l'emploi.

Et depuis 2019 Keolis Bordeaux Métropole s'est également associé à EcoMégot qui a équipé 16 sites de bornes de collecte des mégots. Créé en juillet 2016, EcoMégot est une solution complète et locale qui accompagne des structures privées et publiques dans la création d'espaces zéro mégot. De plus, cette start-up s'engage pour créer de l'emploi pour les personnes qui en sont éloignées mais également à diminuer son impact environnemental en réalisant ses collectes à vélo. Désormais, les mégots de cigarettes sont recyclés en matière plastique ou valorisés énergétiquement.

PERSPECTIVES 2021

Une solution de valorisation des vêtements de travail usagés qui ne peuvent faire l'objet d'une seconde vie va être mis en place. La solution à privilégier devrait être une transformation en isolant thermique ou en énergie.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



La crise sanitaire a généré un nouveau type de déchets : les masques jetables. Depuis mai 2020, nous avons équipé l'ensemble de nos sites internes de plus de 80 poubelles pour déchets COVID afin de séparer ces déchets potentiellement infectés.

Cette action, en complément des gestions « barrière », vise à protéger nos salariés et prestataires de nettoyage en évitant le risque de contamination par les déchets grâce à un protocole spécifique de gestion de ces poubelles.

RÉSULTATS

2020

27 filières de valorisation de déchets
56% Taux de valorisation global des déchets

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

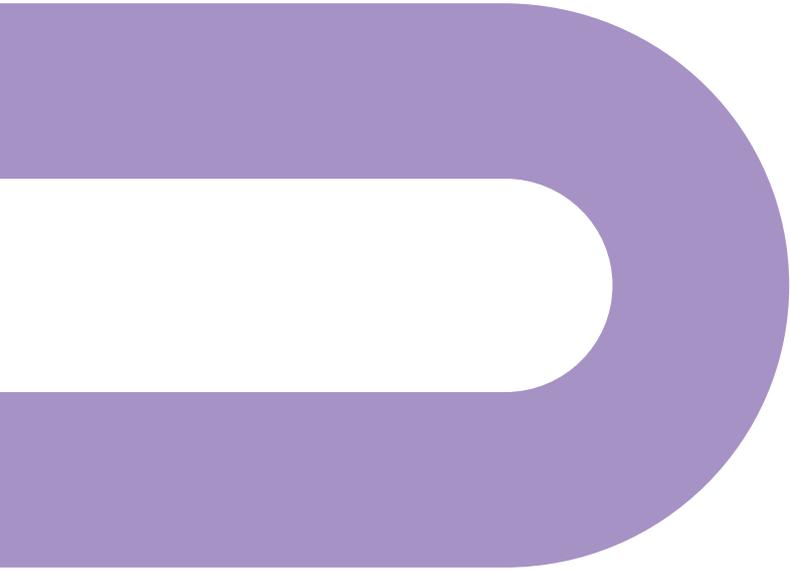
124,90 tonnes de déchets dangereux produits
Dont 31,04 tonnes de boues hydrocarburées

930,6 tonnes de déchets non dangereux produits
Dont 256,12 tonnes de déchets de balayage des voies de tram

115,90 tonnes de déchets dangereux valorisés

390,26 tonnes de déchets non dangereux valorisés







ENGAGEMENT POUR LES TERRITOIRES

2.6

2.6.

Engagement pour les territoires

ENJEUX

Le territoire de la Métropole concentre de multiples activités, initiatives socioculturelles. Keolis Bordeaux Métropole accompagne de multiples opérations solidaires, festives ou encore durables. L'entreprise s'implique au cœur même de son écosystème en soutenant des activités locales à fort potentiel, à l'impact durable.

Keolis Bordeaux Métropole est de plus un acteur économique de premier plan dans un territoire comme celui de la métropole bordelaise. Grand employeur du territoire, il participe à la création de valeur pour le territoire comme à l'animation de l'écosystème et du tissu économique métropolitain.

POLITIQUE

S'appuyant sur le projet d'entreprise keolife, Keolis Bordeaux Métropole a un rôle à jouer en tant qu'acteur de la vie locale et se positionne comme une entreprise citoyenne et ancrée dans le territoire, partenaire et solidaire du territoire participant à un meilleur vivre ensemble.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



Des actions de sensibilisation au respect des règles sanitaires ont été réalisées par les Points d'Information Médiation Multi-services (PIMMS) tout au long de cette année 2020.

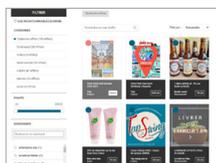
2.6.1

Renforcer l'ancrage territorial à travers une politique partenariale

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole, depuis de nombreuses années, a tissé des relations partenariales sur le territoire de Bordeaux Métropole :

- Partenariats commerciaux,
- Partenariats sportifs et culturels,
- Partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale,
- Partenariats économiques.



> Partenariats commerciaux :

Depuis 2015, plus de 130 commerçants adhèrent en permanence au programme Ecomobi et 126 commerçants ont participé à des opérations TBM dans le cadre des actions corridors.

Ce programme récompense la mobilité tous modes, c'est-à-dire les modes TBM mais aussi les modes doux tels que la marche à pied, l'utilisation du vélo personnel ou encore le co-voiturage (via les applications mobiles partenaires GoToo et Boogi).

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a maintenu l'animation du programme au bénéfice des partenaires commerçants, sportifs et culturels, mais aussi des adhérents ayant cumulé suffisamment de points.

> Partenariats sportifs et culturels :

Keolis Bordeaux Métropole soutient divers événements internationaux ou locaux. L'engagement de l'entreprise prend généralement la forme d'un soutien financier via des subventions ou en valorisation par le biais de kits de communication (affichage dans les bus, insertions visuelles, textes sur les réseaux sociaux ou site internet, etc...) :

- Clubs sportifs locaux : UBB, les Girondins de Bordeaux, mais aussi JSA, Boxers...
- Partenariats culturels : été girondins, Cité mondial du vin, Fête du fleuve, SoGood.

> Partenariats dans la lutte contre la déprise de la mobilité :

Depuis 2018, KBM s'investit dans la déprise de la mobilité et devient partenaire d'associations telles que :

- Wimoov : aide à la réinsertion par la mobilité,
- UniCité : action d'accompagnement auprès des publics fragiles et Seniors- parcours tram, lecture des horaires...
- Prendre soin du lien notamment pour l'opération Mobil'Ainé - organisation d'une course senior en rollator chaque année avec parcours en tram.

Par le relais de ces actions, il s'agit de sensibiliser les voyageurs au fait que « *Tous et toutes avons notre place dans les transports en commun* ».

> Partenariats économiques :

- Auprès des entreprises pour les accompagner dans leur réalisation des plans de mobilité et à l'occasion de déménagement sur la métropole,
- Pour la promotion du Pass Salarié annuel subventionné par Bordeaux Métropole de -20% à -30% avant prime transport,
- Des partenariats avancés avec certaines structures :
 - Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux,
 - Partenariat historique avec le CHU de Bordeaux,
 - Partenariat avec une agence de relation « home explorer » afin de faciliter l'accès au Pass Salarié au moment de l'installation sur la Métropole.



2.6.2

Développer la solidarité et la citoyenneté

ACTIONS PHARES 2020

Keolis Bordeaux Métropole encourage l'engagement bénévole et solidaire de ses salariés et veille également à la création de lien social afin de contribuer au respect de l'application des règles en matière de transport.

> Coup de cœur solidaire

Keolis via la Fondation SNCF s'engage à soutenir les collaborateurs qui s'investissent dans une association qui agit auprès des personnes fragiles et défavorisées sur le territoire français.

L'édition 2020 a permis de récompenser 340 projets soutenus par les salariés SNCF et Keolis et pour lesquels la fondation SNCF a reversé plus de 633 000 €.

Cette année, parmi les 17 projets Keolis primés, 5 salariés Keolis Bordeaux Métropole se sont démarqués devant le jury de la région Nouvelle-Aquitaine.



> Médiation sociale : point d'Information Médiation Multi-Services (PIMMS)

Keolis Bordeaux Métropole est investi en tant que partenaire privilégié depuis l'origine (en 2010), de la structure associative du PIMMS de Cenon, qui offre aux usagers des services publics un accompagnement destiné à leur faciliter l'accès aux démarches administratives.

Les médiateurs mènent également des actions de sensibilisation, en particulier sur le réseau Tbm. Ils rappellent la règle de la validation et des autres règles d'usage aux voyageurs pour prévenir les incivilités.

Le PIMMS a également un rôle en matière d'intégration des médiateurs eux-mêmes, qui sont formés et accompagnés dans la construction de leur projet professionnel. A ce titre, Keolis Bordeaux Métropole embauche, à l'occasion de sessions de recrutement, des médiateurs sur des postes de conducteurs ou de vérificateurs.

Le PIMMS de Cenon a été certifié selon la norme métier à la médiation sociale XP X60 - 600, en janvier 2020 à la satisfaction de tous les contributeurs dans cette démarche de reconnaissance du métier de médiateur social auprès de ses partenaires et de ses clients.

> Conseil Local de Sécurité et de Prévention de la Délinquance (CLSPD)

Keolis Bordeaux Métropole participe au CLSPD de chacune des localités de la Métropole. Le but est d'améliorer la prévention des risques agressions. L'entreprise participe au club de prévention des incivilités aux côtés d'autres acteurs, prestataires de service. Le CLSPD se réunit au moins une fois par an en présence d'une grande diversité d'acteurs du territoire (police, gendarmerie, médiateurs, SNCF, ...)

> Bienveillance, savoir-être

- Des actions en milieu scolaire

Des interventions en milieu scolaire ou associatif sont organisées sur sollicitation de Keolis Bordeaux Métropole ou sur demande des établissements. Ces rencontres ont pour objectif la sensibilisation des élèves au civisme et à la sécurité dans les transports en commun. Keolis Bordeaux Métropole organise ces dialogues avec la volonté d'apprendre et d'entendre ce que les acteurs ont à exprimer sur notre activité.

Un accueil particulier auprès de la cible scolaire contribue à sensibiliser les plus jeunes aux consignes de sécurité et à rappeler les règles de civisme et de validation dans les transports en commun.



INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

9 604 jeunes ont été sensibilisés par le service Contrôle Sécurité lors d'interventions en milieu scolaire ou associatif.







ACHATS DURABLES

2.7

2.7. Achats durables

ENJEUX

Un achat durable et solidaire est avant tout un achat de qualité qui crée de la valeur sociale et limite son impact sur l'environnement.

Chez Keolis Bordeaux Métropole, tous les acheteurs ont été sensibilisés aux achats durables et solidaires et à chaque nouvel achat ou renouvellement de contrat, sont intégrés ces critères durables et solidaires.

La transition énergétique est aussi un enjeu fort pour les années à venir dans le cadre des achats durables, c'est pourquoi Keolis Bordeaux Métropole de même que le groupe Keolis, en collaboration avec son client Bordeaux Métropole développe sa politique et ses actions en ce sens.

POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole développe depuis 2015 la politique « Achats Durables et Solidaires » du groupe Keolis au niveau local dont un des axes principaux est le développement de l'économie solidaire et l'ancrage territorial.

ACTIONS PHARES 2020

En 2020, Keolis Bordeaux Métropole a pérennisé les actions déjà engagées :

> Dans le cadre de l'Economie Sociale et Solidaire (ESS) conformément à la politique achats durables du groupe, notamment sur les trois secteurs suivants :

- **Les entreprises du secteur adapté et protégé** : lorsque cela est possible et que le sujet s'y prête, Keolis Bordeaux Métropole intègre à ses consultations des entreprises du secteur ; ainsi, des partenariats ont pu être développés avec certains acteurs locaux sur divers sujets :
 - La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELISE,
 - Le routage et le marketing direct avec EI PRESTA,
 - Le nettoyage des locaux tertiaires avec un lot réservé à une entreprise de secteur adapté et protégé, LEA SERVICE,
 - Le recyclage des mégots de cigarettes via la structure de l'économie sociale et solidaire ECOMEGOT qui propose une solution complète, professionnelle et locale de sensibilisation, collecte et valorisation.
- **L'insertion professionnelle** : à chaque nouvelle consultation, Keolis Bordeaux Métropole réfléchit à l'opportunité d'ajouter une clause d'insertion professionnelle dans ses futurs contrats. Au titre de l'année 2020, ce sont 5 348 heures d'insertion qui ont été exigées des prestataires au titre des différents contrats signés (nettoyage des locaux, du matériel roulant bus et tramway, des stations tramways ou l'exploitation de la navette fluviale).
- **De plus, Keolis Bordeaux Métropole participe activement à la gestion des PIMMS** de Bordeaux et de Cenon, via des conventions de partenariat, ces structures ont pour but d'aider les personnes qui rencontrent des difficultés avec les services publics dans leur droits sociaux.

Les autres associations, coopératives ou sociétés coopératives de production (SCOOP) : dans le cadre d'une démarche de développement durable, des partenariats sont noués avec des acteurs locaux dans des domaines variés :

- La valorisation des déchets alimentaires avec LES DETRITIVORES,
- L'implantation de ruches sur un dépôt tramway pour favoriser la biodiversité avec A PLACE TO BEE.

> Fort de ces actions, Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2020 un chiffre d'affaire de 662 039 € avec les acteurs de l'Economie Sociale et Solidaire locale :

- Les actions entreprises en 2019 concernant la transition énergétique ont pu être concrétisées, et conformément aux engagements pris vis-à-vis de notre client Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a acquis au titre de l'année 2020 :
- 44,3 Gwh d'électricité verte soit 100% de la consommation annuelle en électricité de traction tramway,
- 30 Gwh de Biogaz local en provenance d'usine de méthanisation situées dans le Médoc (33) soit 30% de la consommation annuelle en Gaz nécessaire au fonctionnement des autobus.

L'année 2020 a aussi été l'occasion de lancer de nouvelles démarches, notamment l'évaluation de la performance RSE des fournisseurs. Dans un esprit de transparence et d'amélioration continue, Keolis Bordeaux Métropole, en collaboration avec le groupe Keolis, souhaite s'assurer que ses partenaires partagent et respectent ses ambitions sociales, environnementales et éthiques, sur toute leur chaîne de valeur.

L'évaluation de la performance RSE des fournisseurs répond à cet objectif mais également au devoir légal de vigilance de Keolis Bordeaux Métropole. Ainsi, la Direction des Achats a déployé une solution d'évaluation de ses fournisseurs avec Ecovadis. Ces évaluations permettent d'établir leur niveau de maturité et d'aider à l'intégration des enjeux de Développement Durable (environnement, sécurité, éthique et achats durables) dans le dialogue avec ses fournisseurs.

Ainsi, Keolis s'est fixé comme objectif d'évaluer ses fournisseurs sous accord-cadre ainsi que les fournisseurs réalisant un chiffre d'affaire supérieur à 500 k€ avant fin 2020 et de progressivement évaluer ses fournisseurs stratégiques et/ou des familles d'achats les plus à risques avant la fin du 1er semestre 2021.

À fin décembre 2020, plus de 109 fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole ont ainsi été invités à répondre au questionnaire d'EcoVadis. La performance moyenne des 68 fournisseurs ayant répondu s'élève à 62,75/100 (La note moyenne des fournisseurs évalués par EcoVadis s'élève à 42,9/100).

En fonction des résultats obtenus par les Fournisseurs, Keolis les encourage à mettre en place un plan d'actions correctives quand cela s'avère nécessaire, dans une logique d'amélioration continue.

ZOOM impact COVID-19

Résilience



La fonction achats de Keolis Bordeaux Métropole a été fortement impactée durant cette période :

> En faisant preuve d'adaptabilité par rapport aux fermetures ou nouveaux fonctionnements des fournisseurs durant les périodes de confinement afin d'assurer les approvisionnements nécessaires au fonctionnement du réseau de transport même réduit,

> En recherchant, validant en collaboration avec la Direction Qualité sécurité Environnement, et achetant l'ensemble des produits de protection individuelle et de désinfection, propres à assurer la sécurité des collaborateurs et usagers dans un contexte de pénurie mondiale sur certains produits (masques, gants, gel hydroalcoolique ...).

RÉSULTATS

2020

0,73 % Part de l'ESS sur le chiffre d'affaires

6,83 % Taux de fournisseurs
(Hors groupe Keolis) évalués Ecovadis

46,18 % Part de chiffre d'affaires
(Hors groupe Keolis) évaluée Ecovadis

INDICATEURS DE PERFORMANCES (KPIs)

2020

662 039 € chiffre d'affaires réalisé auprès des Acteurs de l'ESS
Cette forte évolution est due à la prise en compte des subventions accordées aux PIMMS de Bordeaux et CENON, qui n'étaient pas prises en compte jusqu'alors.

PERSPECTIVES 2021

Pour 2021, nous allons mettre en place une solution de valorisation pour les vêtements de travail usagés. En effet, avec des vêtements aux couleurs de notre entreprise, la valorisation en vêtement de seconde main n'est pas envisageable.

Cependant, nous souhaitons recycler ce déchet et c'est proposerons de récupérer ces vêtements afin qu'ils soient recyclés en isolant thermique ou valorisés énergétiquement.



3

BILAN ET PERSPECTIVES

La feuille de route RSE de l'entreprise a été significativement bouleversée par cette période de pandémie Covid-19. L'entreprise a fait preuve de résilience tout au long de l'année 2020.

Plus que jamais, le dialogue entre l'ensemble des parties prenantes a été maintenu et renforcé pour répondre aux attentes de chacune d'entre elles et ajuster au contexte sanitaire dans un environnement sociétal plus tendu (augmentation des incivilités, changement de la fréquentation du réseau...).

L'évolution de la pandémie de Covid-19 entraîne de nouvelles mesures, de nouveaux bilans en ce début l'année 2021. Keolis Bordeaux Métropole devra continuer à faire preuve de résilience tout en continuant à déployer sa stratégie RSE :

> Le cycle de reconnaissance Engagé RSE - AFAQ 26000 inclut un suivi obligatoire au bout de 18 mois dont l'objectif est de confirmer a minima le maintien des pratiques observées lors de l'évaluation initiale.

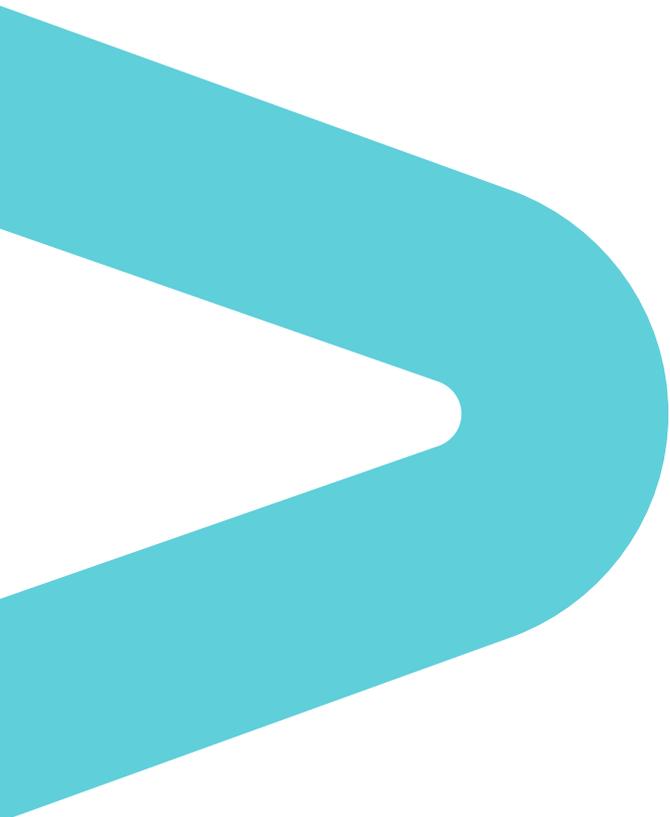
Ce suivi sera réalisé en début d'année 2021 et donnera lieu à un renforcement de la RSE comme levier de questionnement, et de positionnement stratégique, comme un élément de transformation de l'entreprise.

> Forte de sa culture d'amélioration continue et s'appuyant sur sa Direction Qualité Sécurité Environnement, en charge du pilotage de la démarche RSE, l'entreprise poursuivra le renforcement de son système de management vers un système de management intégré (environnement qualité, sécurité, RSE, ...) prenant en compte les parties prenantes, les risques et opportunités, valorisation auprès du management et des équipes des bénéfices d'un système de management intégré (sécurisation, efficacité globale, appropriation des process par les équipes, homogénéisation des pratiques, ...) au-delà de la seule reconnaissance externe du certificat.

> Keolis Bordeaux Métropole va ainsi poursuivre sa démarche de lutte contre l'absentéisme en restant vigilante sur les conditions de travail, en poursuivant ses actions propres à réduire les indicateurs santé sécurité du travail et l'accidentologie, en mettant en œuvre un baromètre social et d'enquêtes d'opinion interne (management, communication, ...), etc...

> Concernant ses modes de production, de consommations durables et questions relatives aux consommateurs et en cohérence avec la stratégie du Groupe, la Direction des Achats s'est fixée pour ambition, pour les trois prochaines années, de pérenniser la performance des achats, associée à des objectifs ambitieux, de renforcer l'approche qualité pour améliorer la performance fournisseurs, de capter l'innovation de ses fournisseurs mais également de fournir de nouveaux supports au service de la transition énergétique.

> Enfin, Keolis Bordeaux Métropole, en tant qu'acteur du territoire, accompagnera son autorité organisatrice de mobilité dans la transition énergétique et participera ainsi au plan climat air énergie territorial, dans un contexte de renouvellement de contrat dessinant une vision ambitieuse du transport en commun sur la métropole.



4

ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES

Pour les données sociales, sociétales et environnementales, le périmètre se fait sur l'exercice civil du 1 janvier au 31 décembre 2020 et vise 100% des effectifs de Keolis Bordeaux Métropole.

Les informations quantitatives sont calculées sur une année civile, du 1er janvier au 31 décembre.

Les données quantitatives de l'année 2020 ont été impactées par la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19.



INFORMATIONS SOCIETALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Lutte contre la corruption	Annexe au règlement intérieur du code de conduite	OUI/NON
Lutte contre la corruption	Alerte éthique liée aux activités de KBM remontée au Comité Ethique et Conformité du groupe Keolis	Nb d'alertes éthiques
Sécurité Système	Taux de collisions tram / 10 000 km	Taux
Sécurité Système	Taux de collisions / 10 000km bus tiers	Taux
Sûreté	délai d'intervention pour nos voyageurs	Minutes
Accessibilité	Pourcentage de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus	%
Expérience client	Pourcentage de satisfaction du réseau TBM	%
Expérience client	Pourcentage d'occasionnels satisfaits	%
Engagement pour les territoires	Jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif	Nb de jeunes
Achats durables	Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS	€

INFORMATIONS ENVIRONNEMENTALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Impact environnemental	Nombre de salariés couverts par la certification ISO14001	Nbre de salariés
Impact environnemental	Part des salariés exerçant une activité certifiée ISO14001	%
Impact environnemental	Nombre de sites certifiés ISO14001	Nbre de sites
Impact environnemental	Conformité des rejets aqueux	%
Impact environnemental	Nombre de déversements significatifs	Nbre de déversements
Energie/Climat	Nombre de véhicules avec écosystème	Nb de véhicules
Energie/Climat	Consommation énergie de traction Gazole	Litre
Energie/Climat	Consommation énergie de traction GNV	Nm3
Energie/Climat	Consommation énergie de traction Electrique	KWh
Energie/Climat	Km totaux Gazole	Km
Energie/Climat	Km totaux GNV	Km
Energie/Climat	Km totaux électrique	Km
Energie/Climat	Km totaux tramways	Km
Energie/Climat	Consommation énergie de traction/ 100 km	KWh/100km
Energie/Climat	Consommation énergie de traction gazole /100km	L/100km
Energie/Climat	Consommation énergie de traction GNV /100km	Nm3
Energie/Climat	Consommation énergie de traction électrique / 100km	KWh/100km
Energie/Climat	Consommation énergie de traction électrique	KWh
Energie/Climat	Consommation énergie sites électricité	KWh
Energie/Climat	Consommation énergie sites fioul	m3
Energie/Climat	Consommation énergie sites gaz naturel	L
Energie/Climat	Quantité perdue fluides frigorigènes sites kg R407C	Kg
Energie/Climat	Quantité perdue fluides frigorigènes sites kg R410A	Kg
Energie/Climat	Quantité perdue fluides frigorigènes traction kg R134A	Kg
Energie/Climat	Nombre de véhicules gazole	Nb de véhicules
Energie/Climat	Nombre de véhicules GNV	Nb de véhicules
Energie/Climat	Nombre de véhicules Electriques	Nb de véhicules

2018	2019	2020
OUI	OUI	OUI
0	0	0
	0,253	0,216
	0,327	0,270
19	7,74	7,92
	91,4	93
88,7	87,4	90,2
	88,1	89,5
16 521	14 400	9 604
290 624	254 218	662 039

Évolution N-1
0,0%
-14,62%
-17,43%
+2,33%
1,75%
3,20%
1,59%
-33,31%
160,42%

2018	2019	2020
2 607	2 725	2 820
100	100	100
45	45	45
		90,2
		0
353	389	374
2 279 406,75	2 375 837	1 882 322,18
10 314 750	10 454 350	8 869 141
50 015	57 358	12 370
6 402 966,01	6 726 033	5 377 974
14 311 587,10	15 034 028	13 387 684
72 485	82 515	18 950
6 947 537	6 946 980	7 072 595
586,63	596,58	577,33
35,6	35,43	35
72,07	63,79	66,25
69	63,51	65,28
40 756 278	41 444 537	41 743 322
6 570 310	6 746 196	6 158 537
37,86	27,32	36,94
3 768 461	4 651 377	3 491 312
1,16	0	0,65
35,06	1,97	0
1 088,49	1 275,42	1 121,74
83	85	79
293	298	282
5	5	5

Évolution N-1
3,49%
0,0%
0,0%
-3,86%
-20,77%
-15,16%
-78,43%
-20,04%
-10,95%
-77,03%
1,81%
-3,23%
-1,21%
3,86%
2,79%
0,72%
-8,71%
35,21%
-24,94%
-100%
-12,05%
-7,06%
-5,37%
0,0%

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Energie/Climat	Nombre de véhicules Hybrides	Nb de véhicules
Eau	Volume d'eau consommée	m3
Eau	Volume d'eau consommée pour les voies de tramway	m3
Eau	Nombre de sites avec un système de récupération d'eau de pluie	Nb de sites
Eau	Nom des sites avec un système de récupération d'eau de pluie	Nom des sites
Eau	Nombre de sites avec un système de recyclage d'eau de lavage	Nb de sites
Eau	Nom des sites avec un système de recyclage d'eau de lavage	Nom des sites
Déchets	Quantité déchets dangereux produits	Tonne
Déchets	Dont déchets séparateurs hydrocarbures	Tonne
Déchets	Quantité déchets non dangereux produits	Tonne
Déchets	Quantité déchets dangereux valorisés	Tonne
Déchets	Quantité déchets non dangereux valorisés	Tonne

INFORMATIONS SOCIALES

Enjeux RSE	Indicateurs	Unité
Modèles d'affaires	Effectif inscrit au 31/12/2020	Nb de salariés
Modèles d'affaires	Effectif salariés roulants	Nb de salariés
Modèles d'affaires	Effectifs embauchés en CDI en 2020	Nb d'embauche
Modèles d'affaires	Pourcentage des salariés couverts par le label "engagé RSE" de niveau 3	%
Modèles d'affaires	Note obtenue à l'index égalité professionnelle	%
Santé et Sécurité du Travail	Taux de fréquence	Taux
Santé et Sécurité du Travail	Taux de gravité	Taux
Diversité et inclusion	Part des femmes dans l'effectif total	%
Diversité et inclusion	Pourcentage des salariés couverts par le label égalité Femmes/Hommes	%
Diversité et inclusion	Nombre de travailleurs handicapés	Nb de travailleurs handicapés
Relations et dialogues sociales	Pourcentage de taux de couverture des salariés par les Instances Représentatives du Personnel	%
Gestion des compétences et des carrières	Nombre d'heures de formation	Nb heures
Gestion des compétences et des carrières	Pourcentage de masse salariale consacré à la formation	%
Bien-être au travail	Taux d'absentéisme pour arrêt maladie	%

2018	2019	2020
28	28	28
203 093	182 604	225 315,25
166 920	148 032	191 972,02
1	1	1
La Jallère	La Jallère	La Jallère
5	5	5
CEL, Basitde, Bastide Niel, La Jallère, Bacalan	CEL, Basitde, Bastide Niel, La Jallère, Bacalan	CEL, Basitde, Bastide Niel, La Jallère, Bacalan
187,76	129,99	124,90
81,60	41,45	31,04
1 062,04	1 073,89	930,6
115,11	118,03	115,90
267,20	418,40	390,26

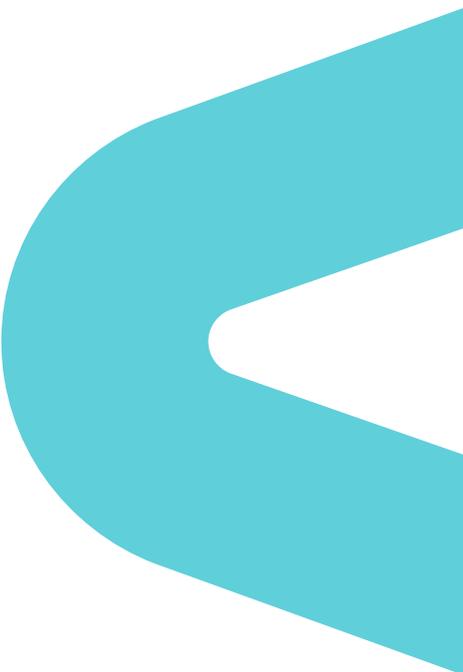
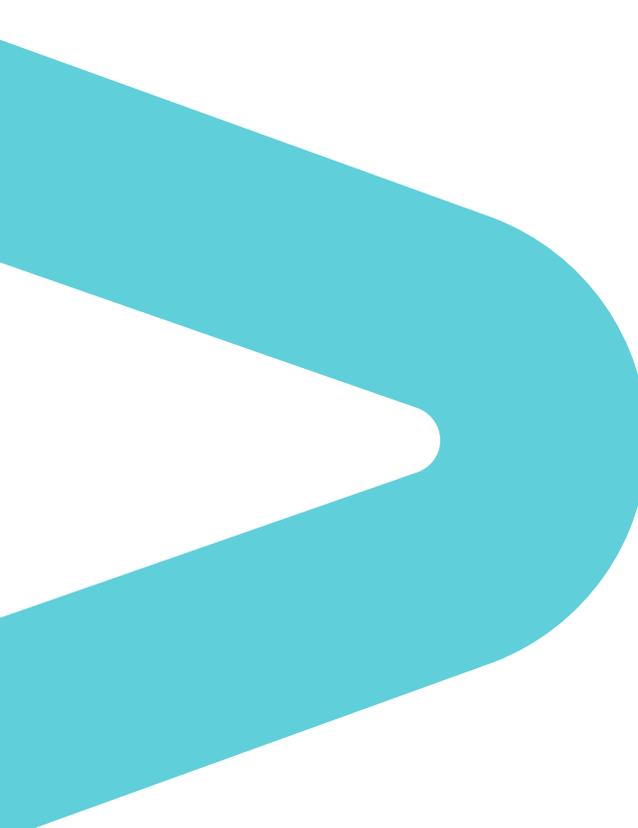
Évolution N-1
0,0%
23,39%
29,68%
0,0%
0,0%
-3,92%
-25,11%
-13,34%
-1,80%
-6,73%

2018	2019	2020
2 607	2 725	2 820
1 691	1 796	1 838
		210
		100
		100
69,04	54,10	43,70
5,67	5,70	6,09
20,60	21,06	21,49
100	100	100
171	160	166
100	100	100
108 431	120 046	97 371
5,31	5,82	5,37
6,68	6,65	8,90

Évolution N-1
3,49%
2,34%
-19,22%
6,84%
2,04%
0,0%
3,75%
0,0%
-18,89%
-7,73%
33,83%







INNOVANT
SOLIDAIRE
RESPONSABLE

keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE