
DPEF

DÉCLARATION
DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

2021

2020



Keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE

SOMMAIRE

1. INTRODUCTION 5-11

1.1. Notre modèle d'affaires	P.07
1.2 Notre raison d'être	P.10
1.3 Nos valeurs	P.11

2. LEADERSHIP - NOTRE STRATÉGIE RSE 12-27

2.1 Nos enjeux et risques	P.15
2.2 Notre contribution aux enjeux de développement durable ..	P.19
2.3 Notre projet d'entreprise	P.23

3. NOS FONDAMENTAUX ET ENGAGEMENTS SELON LES «4P» 28-89

3.1 Notre performance économique	P.31
3.1.1 Lutte contre la corruption.....	P.32
3.1.2 Achats durables.....	P.34
3.2 Sécurité et sûreté.....	P.37
3.2.1 Santé et sécurité du travail	P.38
3.2.2 Sécurité d'exploitation.....	P.40
3.2.3 Sûreté	P.42
3.2.3.1 Lutte contre la fraude et sa prévention	P.42
3.2.3.2 Lutte contre la délinquance (incivilités, violence) et sa prévention.....	P.42
3.2.4 Protection des données personnelles	P.44

3.3 Excellence opérationnelle	P.47
3.3.1 Maintenance : Démarche KIHM	P.48
3.3.2 Construction d'un système de management QSE-RSE.....	P.50

3.4 Notre partenaire AOM	P.53
3.4.1 Dialogue avec les parties prenantes.....	P.54
3.4.2 Ancrage territorial à travers une politique partenariale.....	P.56
3.4.3 Développement de la solidarité et citoyenneté.....	P.58

3.5 Engagement pour nos salariés	P.61
3.5.1 Diversité et inclusion.....	P.62
3.5.1.1 Lutte contre les discriminations	P.63
3.5.1.2 Égalité professionnelle Femmes/Hommes	P.63
3.5.1.3 Handicap.....	P.34
3.5.2 Relations et dialogue social.....	P.66
3.5.3 Gestion des compétences et des carrières	P.67
3.5.4 Bien-être au travail	P.69

3.6 Engagement pour notre planète.....	P.71
3.6.1 Préservation des ressources	P.72
3.6.2 Efficacité énergétique et carbone.....	P.74
3.6.3 Rationalisation de la ressource en eau.....	P.76
3.6.4 Gestion des déchets.....	P.78

3.7 Engagements pour nos voyageurs.....	P.81
3.7.1 Qualité de service	P.82
3.7.2 Accessibilité.....	P.84
3.7.3 Mobilités alternatives.....	P.86
3.7.4 Expérience client	P.88

3. BILAN ET PERSPECTIVES 90-95

4. ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES 96-103



1

INTRODUCTION

Introduction

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 2021 :

LES CHIFFRES CLÉS

En 2021, toujours dans un contexte de pandémie à la Covid-19, l'enjeu a été d'assurer le retour des passagers sur le réseau TBM.

LE RÉSEAU TBM EN QUELQUES CHIFFRES : en raison de la crise sanitaire en 2020, une comparaison est réalisée avec l'année 2019 au cours de laquelle l'offre était comparable.

389 bus
(+153 affrétés)
80 lignes
dont 45 affrétées
54,6 millions
de voyages en 2021
-19,2% de fréquentation
en 2021 vs 2019



130 rames
4 lignes
94,7 millions
de voyages en 2021
-6,6% de fréquentation
en 2021 vs 2019



3 navettes fluviales
dont 2 catamarans
5 pontons
281 287 voyages
en 2021
-32,3%
de fréquentation
en 2021 vs 2019



32 véhicules
Dont 12 affrétés
102 396 voyages
-8,4% de fréquentation
en 2021 vs 2019
1 467 clients réguliers



2 000 V³
dont la moitié à assistance
électrique
185 stations
1,2 millions
d'emprunts en 2021
-29,6%
du trafic en 2021 vs 2019



25 parcs-relais **P_{+R}**
1 005 158 entrées
en 2021
-29,6% de fréquentation
en 2021 vs 2019

Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux Métropole et création de valeur

Les défis de la mobilité



Transition écologique



Nouvelles attentes de mobilité



Transformation digitale, big data, smart city



Efficiéce opérationnelle



Sûreté et sécurité sanitaire



Renouvellement des compétences

Nos ressources

Projet d'entreprise et programme d'amélioration continue, KEOLIS WAY

Expertises et expériences

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

Finances

- 237 311 648€ de chiffre d'affaires.

Humains

- 2821 collaborateurs dont 24,02% de femmes.
- 1877 conducteurs.
- 198 embauchés en CDI dont 148 conducteurs.
- Maintien des protocoles sanitaires au bénéfice des collaborateurs et passagers.

Environnement

- 45 727 847 Kwh de consommation d'électricité tramways.
- 191 984 m³ d'eau de réseau dont 80,87 % pour les plateformes de tramways engazonnées.

Ancrage territorial

- 28 communes.
- 578,22 km² de superficie*.
- 801 041 habitants en 2018*.
- Près d'un million d'habitants, 975 000 prévus dans la métropole d'ici 2030.

Chiffres à fin 2021

*Source : Bordeaux Métropole



Nos activités

Développer, concevoir, financer, opérer, maintenir et promouvoir des offres de mobilité partagées et durables sur tous les territoires.

Nos atouts

Agilité, adaptabilité, capacité d'innovation et vision prospective face aux mutations

Capacité d'écoute, de dialogue et de co-construction avec l'AOM, les voyageurs et les citoyens

Empreinte territoriale permettant de partager et diffuser expériences et expertises

Système intégré (conception, exploitation, maintenance) et excellence opérationnelle reconnue

Développement et fédération d'un écosystème de partenaires

Fort taux d'engagement des collaborateurs

Nos valeurs

Innovant
Solidaire
Responsable

La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

Résultats

- 149 847 774 voyages sur le réseau tous modes confondus.
- 484 000 voyages par jour sur l'ensemble du réseau.

Sécurité

- 51,255 taux de fréquence.
- 5,536 taux de gravité.

Sociaux

- 5,73 % 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.
- 94 note obtenue à l'index égalité professionnelle.

Environnement

- 100 % de salariés couverts par une certification ISO 14001.
- 124 tonnes de déchets dangereux valorisés.
- 460 tonnes de déchets non dangereux valorisés.

Territoire

- 8 932 scolaires sensibilisés.
- 1 008 840 de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (France).

1.2 NOTRE RAISON D'ÊTRE

Plus qu'un simple opérateur de transport du quotidien, Keolis est l'un des leaders mondiaux de la mobilité partagée. Expert de la multimodalité, le Groupe est le partenaire des décideurs publics qui souhaitent faire de la mobilité un levier d'attractivité et de vitalité de leur territoire.

Le lien, l'inclusion, l'intérêt général et la proximité sont au cœur des valeurs portées par 68 500 collaborateurs, dans 16 pays. Au service des voyageurs et attentifs aux besoins de tous, Keolis agit chaque jour pour offrir des modes de déplacement plus agréables et plus humains. Ainsi, pour affirmer le sens de son action quotidienne et témoigner de son engagement au service des enjeux de la société, Keolis a dévoilé sa "raison d'être" :



« NOUS IMAGINONS ET DÉPLOYONS DES MOBILITÉS SÛRES ET DURABLES AU SERVICE DE CHAQUE TERRITOIRE, POUR UNE MEILLEURE QUALITÉ DE VIE DE TOUS ET DE CHACUN. »



1.3 NOS VALEURS

Trois lignes directrices, trois valeurs fondamentales en lien avec celles du groupe KEOLIS, pour guider nos actions chaque jour ...

INNOVANT
SOLIDAIRE
RESPONSABLE

NOUS SOMMES INNOVANTS

Car nous sommes là pour imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients.

NOUS SOMMES SOLIDAIRES

Car nous sommes à l'écoute de notre environnement et que nous respectons nos clients et l'ensemble de nos collaborateurs.

NOUS SOMMES RESPONSABLES

Car nous agissons comme une entreprise responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité.

KEOLIS

« Imaginer et déployer des mobilités sûres et durables au service de chaque territoire pour une meilleure qualité de vie de tous et chacun »

PP TERRITOIRE	PP PLANÈTE	PP SALARIÉS	PP PARTENAIRES
CONTRIBUER À DES TERRITOIRES ATTRACTIFS ET DURABLES	AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE	DÉVELOPPER LES COMPÉTENCES DES COLLABORATEURS ET ACCOMPAGNER LA TRANSFORMATION DES MÉTIERS	ÊTRE UNE ENTREPRISE PARTENARIALE ET ENGAGÉE

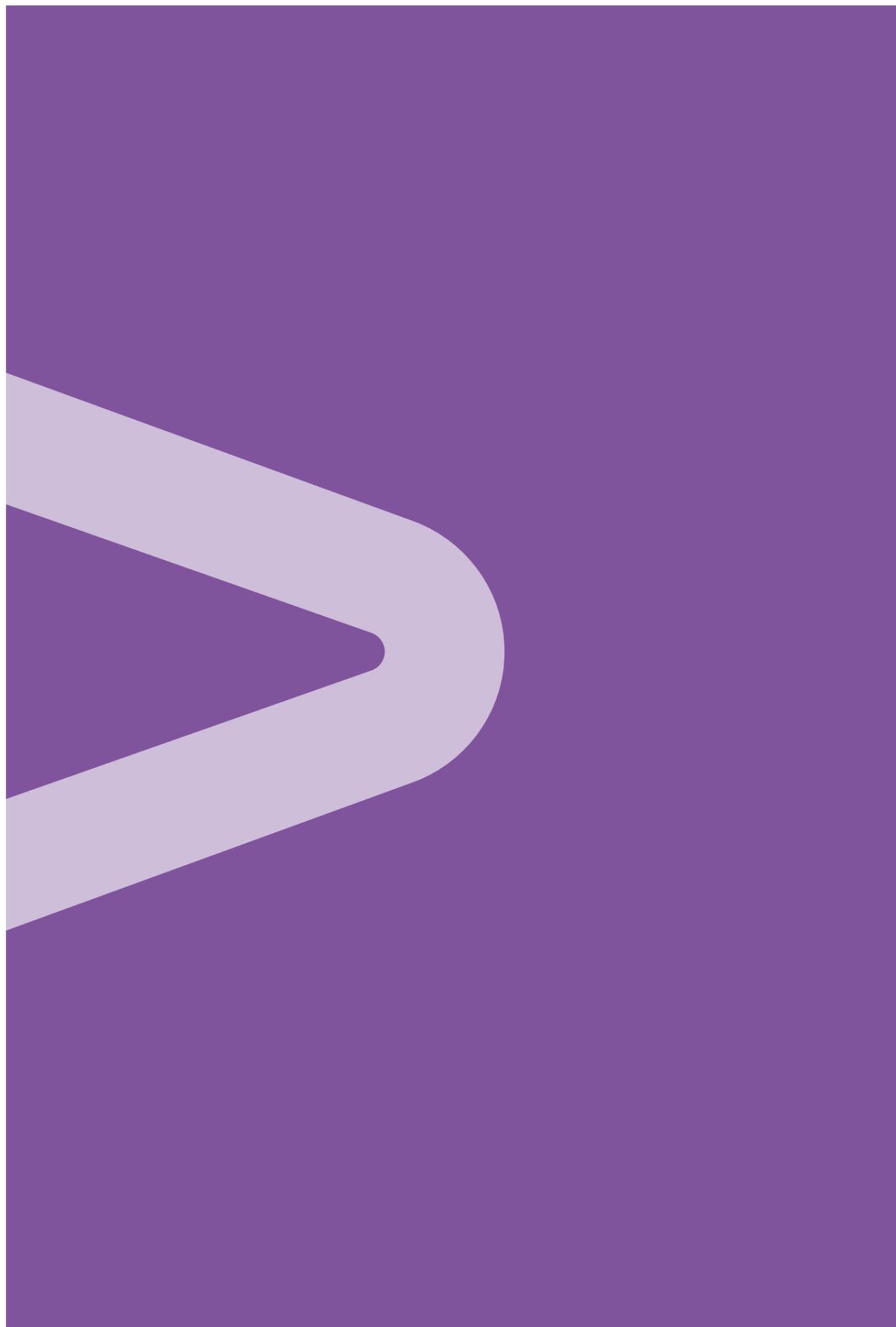
La raison d'être du Groupe Keolis est soutenue par des objectifs que le Groupe s'engage à poursuivre, au niveau global pour l'incarner.

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a mis en place une démarche de co-construction, l'enjeu étant d'incarner localement la Raison d'Être du Groupe Keolis en nourrissant la mission sociétale de KBM des points de vue et attentes des différentes parties prenantes.

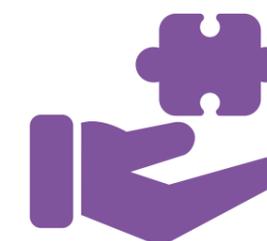


2

LEADERSHIP
NOTRE STRATÉGIE RSE



2.1



Nos enjeux et risques

2.1 NOS ENJEUX ET RISQUES

La **matrice de matérialité** est un outil permettant d'identifier et de cartographier les principaux enjeux RSE et/ou stratégiques de l'entreprise en fonction de leur importance pour le Groupe et pour ses parties prenantes. Les enjeux les plus matériels, prioritaires pour les parties prenantes comme pour l'entreprise, peuvent ainsi être pris en compte lors de la construction des stratégies RSE/ opérationnelles.

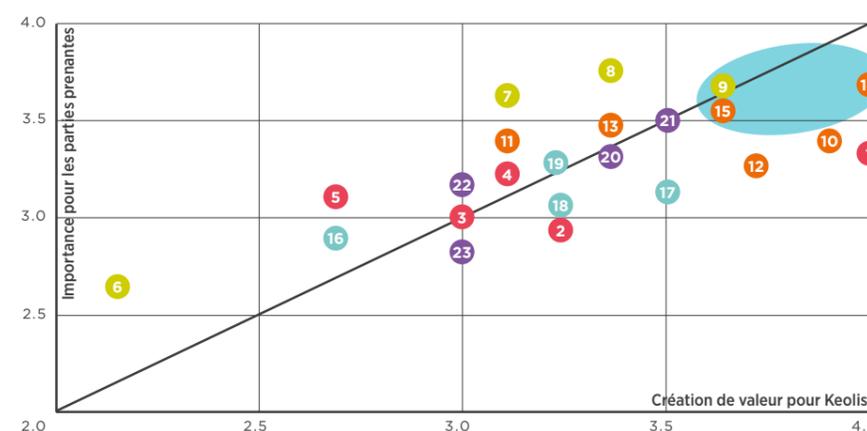
En 2018, le Comité de direction de Keolis Bordeaux Métropole a identifié ses enjeux majeurs à travers une matrice de matérialité produite par le groupe Keolis.

L'analyse de matérialité a été menée en cohérence avec le guide NF X30-029, elle vaut ainsi une analyse de risque : les enjeux RSE couvrent bien les 7 questions centrales (conformément à l'ISO 26000) et chaque enjeu a été évalué selon les 2 critères classiques : importance et performance.

En 2021, le groupe Keolis a mis à jour sa matrice de matérialité en consultant 9 catégories de parties prenantes, à portée internationale.

En 2021, KBM présente cette matrice.

MATRICE DE MATÉRIALITÉ 2021 ÉCHELLE 2,0 À 4,0



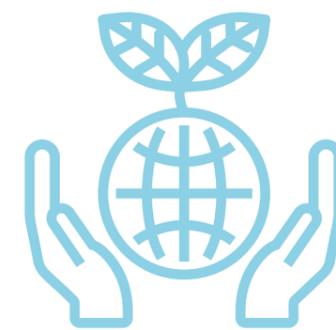
LES ENJEUX LES PLUS SIGNIFICATIFS

- 9** Développement et promotion de solutions de transports bas carbone
- 14** Sécurité d'exploitation
- 15** Sûreté des voyageurs dans les transports

ENJEUX				
COLLABORATEURS	ENVIRONNEMENTAUX	VOYAGEURS	GOVERNANCE	TERRITORIAUX
1 Santé et sécurité au travail	6 Préservation de la biodiversité	10 Satisfaction et expérience client	16 Gouvernance d'entreprise engagée et responsable	20 Promouvoir de nouvelles formes de mobilité
2 Attraction et rétention des talents	7 Réduction de l'empreinte environnementale des activités	11 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite	17 Dialogue parties prenantes	21 Partenaire du développement des territoires
3 Culture d'entreprise forte et partagée	8 Contribution à la transition énergétique	12 L'innovation au service de la mobilité	18 Utilisation raisonnée et sécurisée du digital	22 Acteur de la ville durable
4 Diversité et inclusion	9 Développement et promotion de solutions de transports bas carbone	13 Maintien de la qualité de service	19 Ethique des affaires	23 Contribution à la communauté
5 Relation et dialogue social		14 Sécurité d'exploitation		
		15 Sûreté des voyageurs dans les transports		



2.2



**Notre contribution aux enjeux
de développement durable**

2.2 NOTRE CONTRIBUTION AUX ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Les objectifs de développement durable (ODD) de l'Agenda 2030 ont d'ores et déjà été identifiés de manière macroscopique dans la DPEF 2020. KBM a souhaité aller plus loin dans la démarche en intégrant plus avant les ODD dans la démarche RSE et par conséquent dans la DPEF 2021.

L'Agenda 2030 prévoit 169 cibles et 234 indicateurs associés. Le travail a consisté à identifier et hiérarchiser les cibles pertinentes.

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole qualifie les impacts de ses politiques et dispositifs sur chaque ODD.

EN QUELQUES MOTS...



DES RÉSULTATS

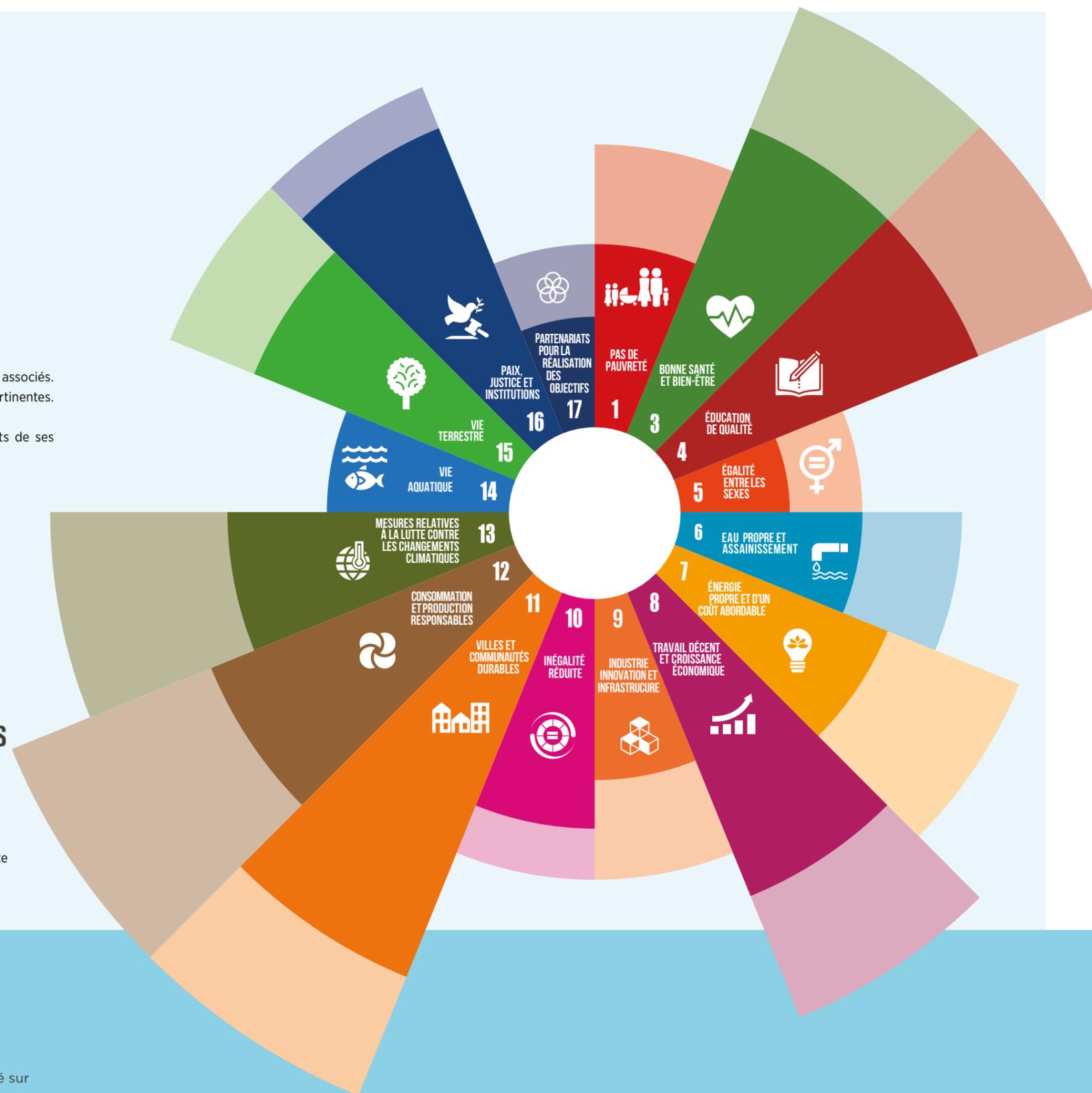
très encourageants avec des sources de satisfaction notamment en matière d'éthique, d'égalité et inclusivité, de préservation de la biodiversité.



DES AXES DE PROGRÈS

sur les questions de lutte contre le changement climatique et transition énergétique, la consommation et la production responsable.

Keolis Bordeaux Métropole établira un plan d'actions relatif aux ODD sur lesquels elle souhaite augmenter sa participation.



CLÉS DE LECTURE

OBJECTIFS DE DÉVELOPPEMENT DURABLE (ODD) :

Référentiel déterminé par l'ONU incluant 17 objectifs. Keolis Bordeaux Métropole contribue à 16 d'entre eux.

- > Le niveau de contribution de KBM aux différents Objectifs de développement durable (ODD) a été déterminé sur une échelle de 1 à 5 et représenté par la longueur de la pale.
- > Le degré de performance de l'entreprise sur chacun des ODD auquel elle contribue est représenté par la jauge de couleur.

Ainsi KBM contribue fortement à l'ODD 11 « Faire en sorte que les villes et les établissements humains soient ouverts à tous, sûrs, résilients et durables » ; Son degré de performance sur cet ODD s'élève à 2/3.



2.3

KEOLIS
way >>>

Notre projet d'entreprise

2.3 NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

KEOLIS
way >>>

L'objectif du groupe Keolis est de construire un projet commun pour permettre :

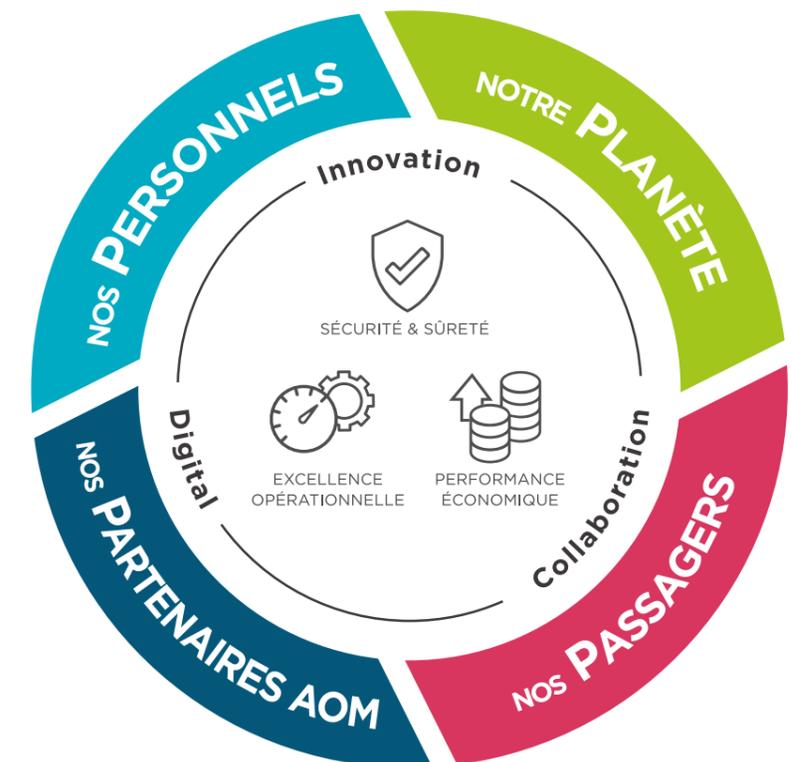
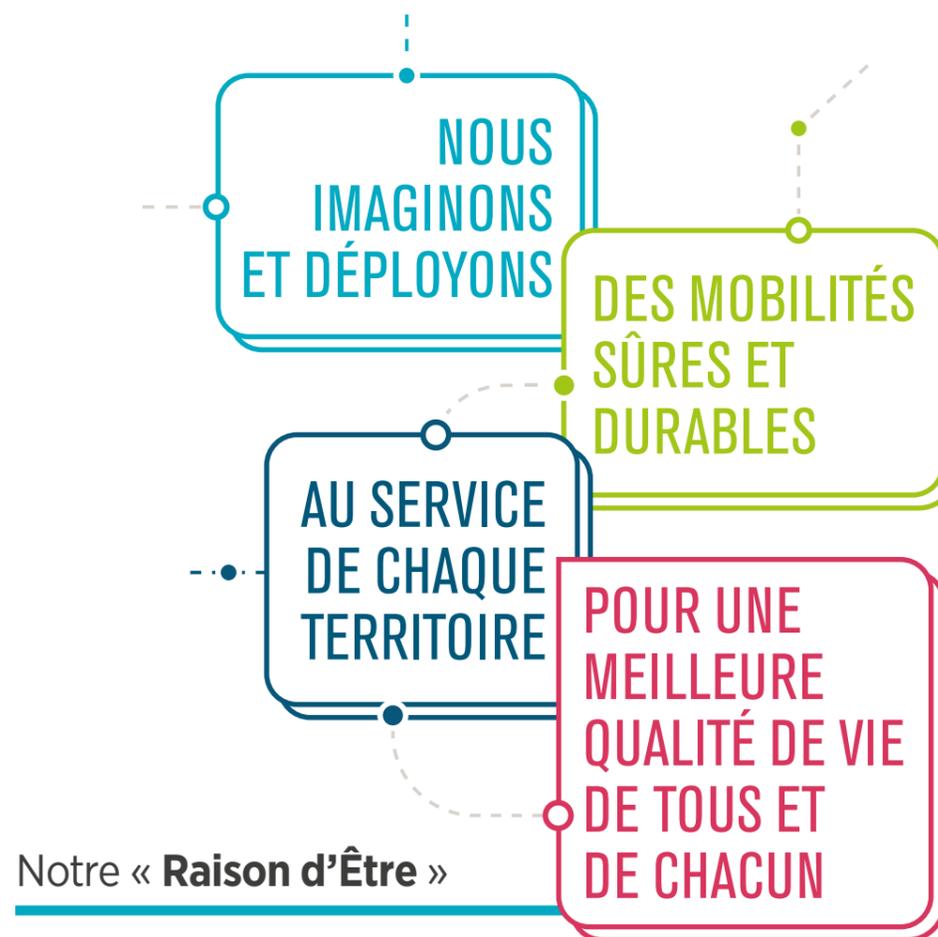
- > De cultiver et renforcer des méthodes de travail communes,
- > D'améliorer la performance de l'entreprise au bénéfice des Collaborateurs, des Passagers, de la Planète et des Partenaires Autorités Organisatrices de Mobilité (AOM).

Ce référentiel s'inscrit autour de la raison d'être et des valeurs de l'entreprise pour concrétiser sa vision RSE en parfaite cohérence avec la matrice de matérialité réalisée en 2021.

Nos Valeurs



Notre Projet d'entreprise





Nos 4 piliers

La roue de Keolis Way met en évidence nos 4 piliers, « les 4P » : **Personnels, Planète, Passagers et Partenaires AOM.**

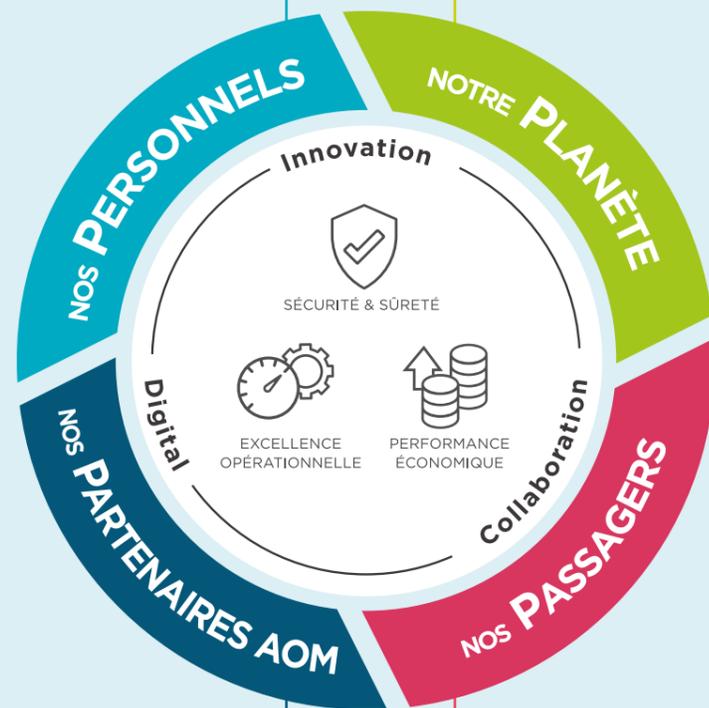
Ces 4P sont les parties prenantes que nous servons.

NOS PERSONNELS

Bien-être au travail, gestion des talents, mixité et diversité, formation et développement des compétences, culture managériale.

NOTRE PLANÈTE

Transition énergétique, développement durable, respect de l'environnement, réduction des émissions de gaz à effet de serre, responsabilité sociétale.



NOS PARTENAIRES AOM

Respect des engagements, relation partenariale, accessibilité des territoires, modèles économiques, partenariats stratégiques.

NOS PASSAGERS

Reconquête passagers (impact COVID-19), offre intégrée et multimodale, expérience passager, offre adaptée à tous et à chacun pour une mobilité inclusive.



Nos 3 fondamentaux

sont au cœur de la roue : Sécurité et sûreté, Excellence Opérationnelle et Performance Économique. Nos activités reposent sur ces fondamentaux et ces derniers sont les moteurs de notre compétitivité.



Excellence opérationnelle

Exploitation, maintenance, ingénierie/maintenance, gestion patrimoniale



Sécurité & Sûreté

Zéro accident, santé & sécurité, sûreté, cyber-sécurité, réduction des risques



Performance économique

Contrôle de gestion et financier, achats



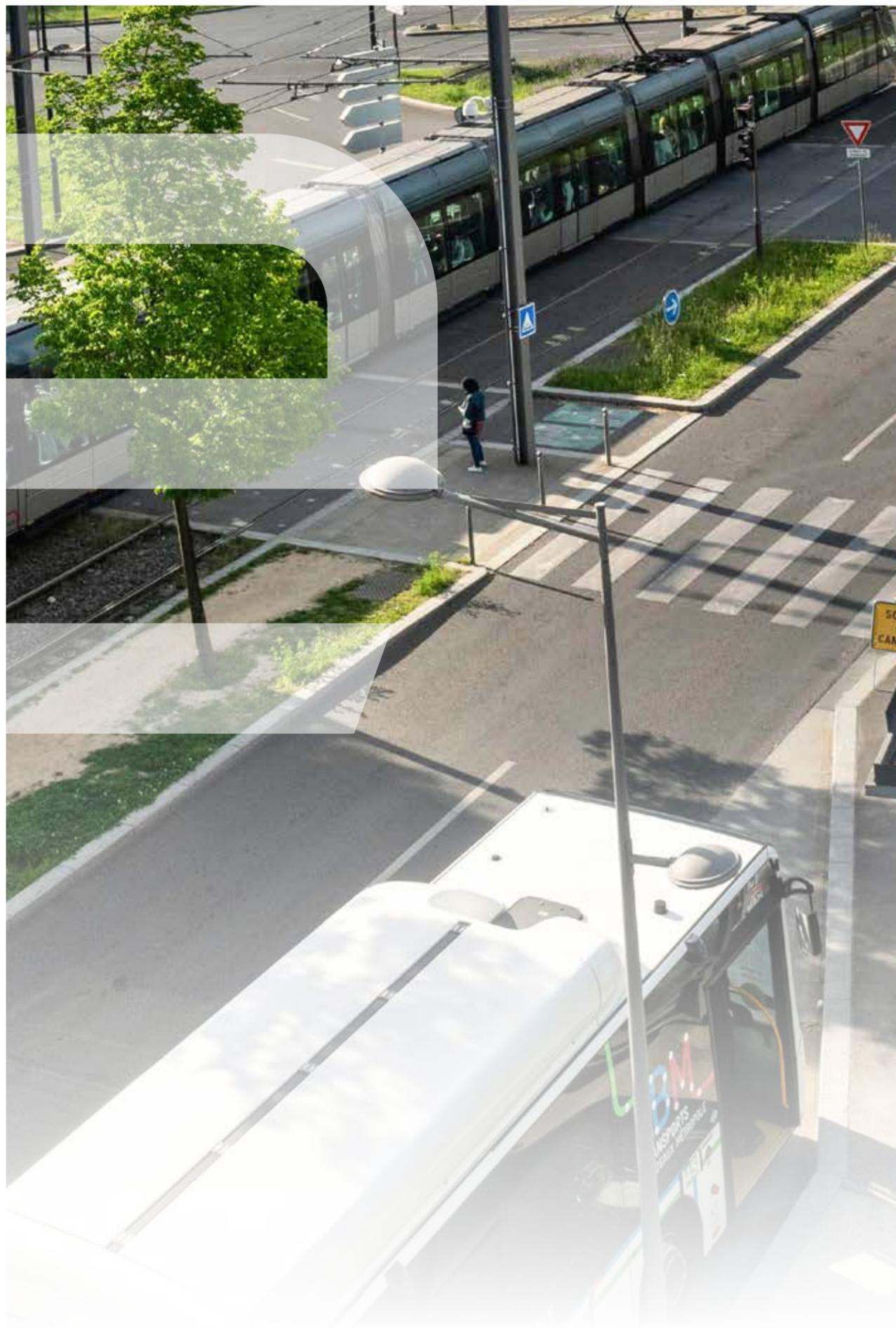
Nos 3 leviers clés

Le cercle intérieur présente **nos leviers clés** : Innovation, Digital et Collaboration. Ceux-ci renforcent notre proposition de valeur et s'appliquent à tous nos piliers et fondamentaux.

Innovation

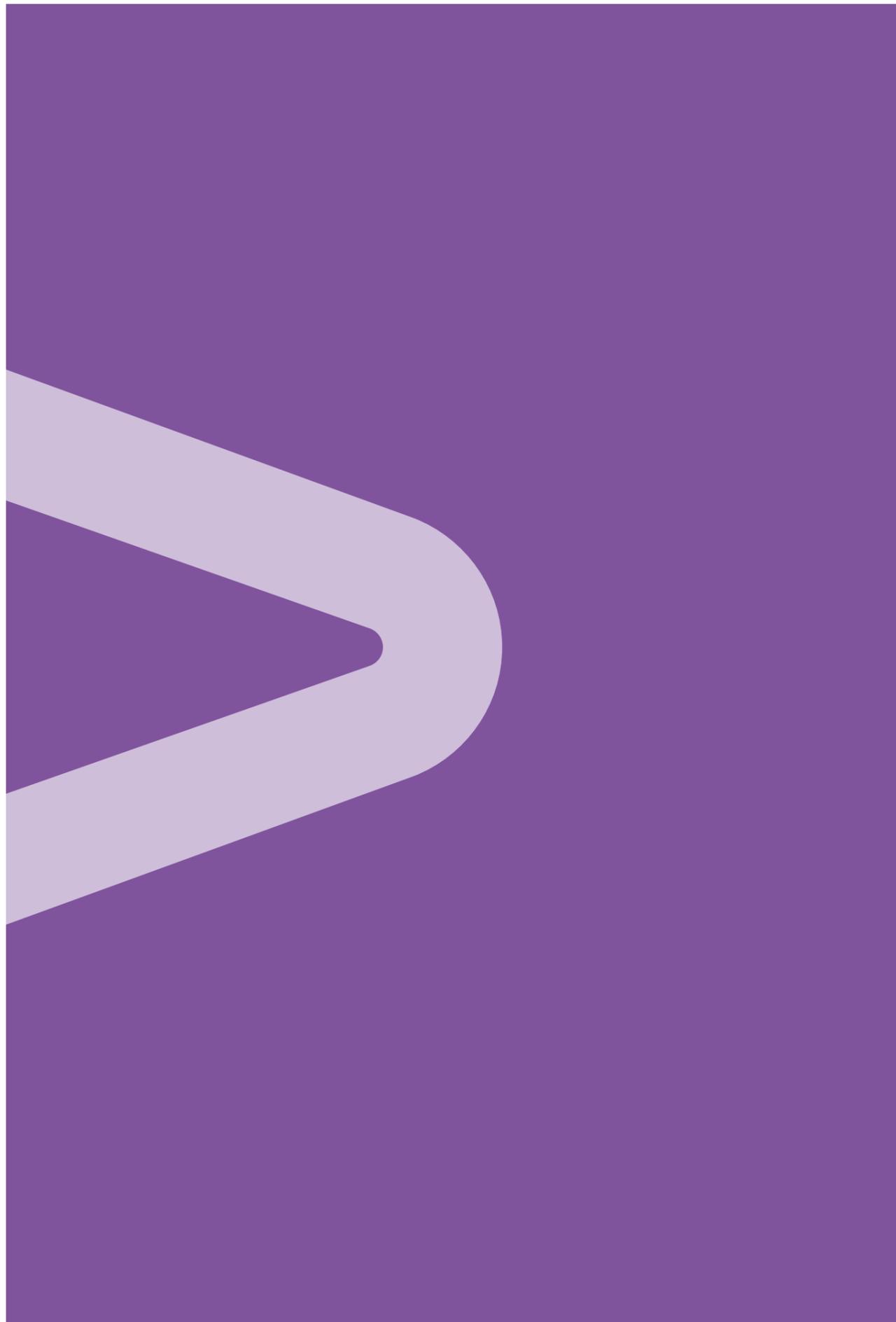
Digital

Collaboration



3

**NOS FONDAMENTAUX
ET ENGAGEMENTS SELON LES « 4P »**



3.1



**Notre performance
économique**

3.1 NOTRE PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Keolis a mis en place volontairement, dès 2013, le programme « Konformité », qui appelle chaque collaborateur à inscrire son action et à exercer ses responsabilités dans le respect de la réglementation et de l'éthique des affaires. Le programme « Konformité » couvre trois domaines : le respect strict d'une concurrence libre et loyale, la prévention de la corruption et du trafic d'influence, ainsi que la protection des données à caractère personnel.

3.1.1 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 des entités du Groupe à trois domaines de risques : la concurrence, la fraude et la corruption.

Le respect des principes posés par le Guide Ethique de Conduite des Affaires du Groupe implique l'exclusion de toute forme de corruption et de trafic d'influence, ainsi que le traitement des situations de conflit d'intérêt.

Cet engagement s'impose à tous les salariés du Groupe. Keolis Bordeaux Métropole a pour objectif que l'ensemble de ses cadres et agents de maîtrise exposés, soient sensibilisés aux thématiques de prévention de la corruption, conflit d'intérêt et trafic d'influence.

POLITIQUE

Le Groupe Keolis, en tant que Groupe responsable, adopte une politique de tolérance zéro vis-à-vis de la corruption active ou passive et du trafic d'influence.

Le Groupe s'engage en conséquence à proscrire toute forme de corruption et de trafic d'influence dans ses transactions commerciales et à respecter les conventions internationales de lutte contre la corruption comme les lois anti-corruption des pays dans lesquels il opère.

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



POINTS MARQUANTS 2021

> **L'objet du Code de Conduite pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence** est 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, spécialement lorsqu'ils sont en relation avec des clients, des fournisseurs ou toute autre Partie Tierce.

Ce dernier a été mis à jour en mai 2021 : il intègre notamment les nouvelles règles du Groupe en matière de cadeaux et invitations et de gestion des liens d'intérêt.

Ce code de conduite est partagé sur l'intranet My KBM, de l'entreprise, et a été annexé au règlement intérieur.

> **Une procédure d'évaluation et de gestion des relations avec les parties tierces a été déployée par le groupe Keolis en 2021**, afin de renforcer la maîtrise des risques de corruption et trafic d'influence dans le Groupe et répondre aux exigences de la loi Sapin II. Les parties tierces visées par la procédure concernant les achats sont les fournisseurs, prestataires et sous-traitants.

Elle a fait l'objet de plusieurs sessions de présentation dédiées et d'un webinaire, en collaboration avec la Direction Juridique Corporate. Cette procédure est accompagnée d'outils (questionnaires types, grille d'évaluation du niveau de risque...) dont certains ont été adaptés pour les achats.

> **Dans le cadre de son programme « Konformité » dédié à l'éthique des affaires**, le Groupe Keolis a lancé une campagne d'e-learning (formation en ligne) en France et à l'International. Cette campagne est conçue pour aider les collaborateurs, à identifier certaines situations auxquelles ils pourraient être exposés, à prendre les bonnes décisions au bon moment et à déjouer les circonstances susceptibles de les impliquer personnellement et de mettre en péril les efforts communs.

Cette campagne de formation en ligne d'une durée de 30 minutes a été lancée en avril 2021 et réalisée sur le temps de travail. Elle est obligatoire et s'adresse à l'ensemble des cadres et agents de maîtrise de l'entreprise.



Perspectives 2022

- > S'assurer de la diffusion et déploiement des politiques nouvelles et actualisées,
- > Évaluation et gestion des parties tierces - mise en œuvre de la procédure actuelle,
- > Établir une cartographie des risques juridiques et contractuels en relation avec les projets et les opérations.

Résultats 2021

Code de Conduite pour la prévention de la corruption mis à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès My KBM

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

Annexe du code de conduite au règlement intérieur

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

3.1.2 ACHATS DURABLES

ENJEUX

Les achats de Keolis Bordeaux Métropole comptent plus de 98 millions d'euros de dépenses, auprès de 1055 fournisseurs. La démarche d'achats durables du groupe Keolis permet de renforcer la déclinaison de sa stratégie de Responsabilité Sociétale dans sa sphère d'influence et contribue notamment à la démarche de transition énergétique.

Ainsi, Keolis a pris comme engagement d'augmenter progressivement à horizon 2024 :

- > Le poids des critères RSE dans le processus de sélection des fournisseurs, pour atteindre jusqu'à 20% en fonction du niveau de risques des familles d'achats concernées,
- > Le montant de dépenses auprès de fournisseurs dont la performance RSE a été évaluée,
- > Les fournisseurs dont la maîtrise des risques RSE aura fait l'objet d'une évaluation représenteront 70% des dépenses du Groupe.

POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole participe et développe la politique achats durables et solidaire du groupe Keolis au niveau local.

La fonction Achats, ainsi que l'ensemble des fournisseurs, prestataires et sous-traitants du Groupe jouent un rôle prépondérant sur la qualité et le niveau de service offerts par Keolis à ses clients Autorités Organisatrices et clients voyageurs. Keolis a choisi, à travers son nouveau projet d'entreprise Keolis Way, de placer la RSE au cœur de sa politique achats.

Keolis Way se décline par ailleurs dans les achats à travers de nombreux objectifs, comme l'application stricte des engagements et exigences de Keolis à la chaîne d'approvisionnement (Sapin II et Vigilance), le renforcement du recours à des structures de l'Economie Sociale et Solidaire, ou encore la systématisation des exigences en termes d'analyse du cycle de vie et d'économie circulaire.

Keolis Bordeaux Métropole s'applique à la déclinaison de la politique du groupe au quotidien.



Résultats 2021

8,43% Taux de fournisseurs (Hors groupe Keolis) évalués Ecovadis

55,42% Part de chiffre d'affaires (Hors groupe Keolis) évalué Ecovadis

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

1 008 840€ chiffre d'affaires réalisé auprès des Acteurs de l'ESS



POINTS MARQUANTS 2021

> **2021 a permis de renforcer la démarche d'évaluation de la performance RSE des fournisseurs** par le groupe Keolis via la solution ECOVADIS en invitant toujours plus de partenaires à se faire évaluer. Ainsi, 88 fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole ont été évalués en 2021, représentant 55,42% du chiffre d'affaires hors groupe en 2021 contre 46,18% en 2020. La note moyenne des fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole évalués en 2021 est de 61,34/100, contre 43,9/100 pour l'ensemble des entreprises évaluées Ecovadis.

> **En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a pérennisé des actions déjà engagées ou développé de nouvelles opportunités 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 :
 - La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELISE, dont l'activité augmente d'année en année avec notamment l'ajout de la collecte et du tri des déchets COVID (Masques, lingettes...),
 - Des travaux ponctuels d'espaces verts réalisés par la société HOTRAVAIL,
 - Du nettoyage de locaux tertiaires, par la société LEA SERVICE faisant suite à un appel d'offre mené courant d'année,
 - Une activité doublée avec ECOMEGOT en charge de la collecte, le recyclage et la valorisation des mégots de cigarettes sur l'ensemble des locaux et quelques stations tramways.
- L'insertion professionnelle : Keolis Bordeaux Métropole intègre une clause d'insertion dans tous les contrats de main d'œuvre s'y prêtant :
 - Nettoyage des locaux, du matériel roulant bus et tramway, des stations

tramways ou l'exploitation de la navette fluviale. Ces contrats cumulent 4 675 heures d'insertion contractuelles avec une réalisation de 13 385 heures d'insertion sur l'ensemble de l'année,

• Une augmentation de la contribution de 45% de l'entreprise dans la gestion des PIMMS (Point d'Information Médiation Multi Service) de Bordeaux et de Cenon, via des conventions de partenariat. Ces structures ont pour but d'aider les personnes rencontrant des difficultés avec les services publics dans leur droits sociaux.

▪ Les autres associations, coopératives ou sociétés coopératives de production (SCOOP) : Les partenariats liés dans le cadre de notre démarche développement durable perdurent.

- LES DETRITIVORES pour le recyclage des déchets alimentaires malgré une baisse due à la crise sanitaire et l'utilisation limitée des restaurants d'entreprise,
- A PLACE TO BEE avec la mise en place de ruches sur le dépôt Jallère, et l'ajout d'un nouveau projet en matière de biodiversité en 2021.

> **Depuis 2019, les achats de Keolis Bordeaux Métropole s'impliquent dans la transition énergétique du réseau TBM via l'achat d'énergie verte. En 2021 ces achats sont constitués de :**

- 45,7 Gwh d'électricité verte d'origine européenne, soit 100% de notre consommation en électricité de traction tramway,
- 30 Gwh de Biogaz local en provenance d'usines de méthanisation situées dans le Médoc (33), soit environ 30% de la consommation annuelle en gaz nécessaire au fonctionnement de nos autobus.

Ces quantités respectent les engagements pris auprès de notre client Bordeaux Métropole dans le cadre de notre Délégation de Service Public.

Perspectives 2022

> L'année 2022 permettra d'augmenter la prise en compte des critères RSE dans la sélection des fournisseurs lors des futures consultations portées par Keolis Bordeaux Métropole, avec pour objectif d'atteindre progressivement les engagements pris dans la politique achats du groupe et atteindre un poids pouvant aller jusqu'à 20% en fonction du niveau de risques des familles d'achats concernées,

> Keolis Bordeaux Métropole lancera le déploiement de la procédure d'évaluation et de gestion des relations avec les parties tierces (les fournisseurs représentent la part la plus importante des tiers à évaluer), déployée par le groupe Keolis, et qui a fait l'objet d'un Webinaire en 2021,

> *Le groupe Keolis intègre des clauses spécifiques systématiquement dans les contrats mis en place par les achats. Les fournisseurs s'engagent alors formellement à respecter les normes de droit national et international, ainsi que les engagements de Keolis en termes d'éthique, de santé sécurité, de corruption, de protection des données ou encore d'environnement. Par exemple, la clause dite de « contribution carbone » mise en place en 2020 invitant les fournisseurs à participer à des projets de reforestation, a permis de planter plus de 15 000 arbres dans le monde en 2020.*

Le recensement des certificats d'arbres plantés en 2021 est en cours.



3.2



Sécurité et sûreté

3.2 SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

ENJEUX

La sécurité concerne les risques à caractère involontaire, accidentel ou de type « catastrophe naturelle » (incendie, accident du travail, explosion, etc.). Pour y faire face, Keolis s'engage à protéger ses collaborateurs et à mettre en place des moyens humains, techniques et organisationnels de prévention et d'intervention.

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.

La sûreté relève d'actes de malveillance motivés par une intention volontaire de nuire à autrui, aux biens ou à la réputation d'une entreprise (attentat, agression, vol, acte d'incivilité, etc.).

Sécuriser les espaces et prévenir la délinquance dans les transports est une exigence forte des autorités organisatrices de mobilité, mais aussi de nos voyageurs et de nos collaborateurs.

POLITIQUE

Le groupe Keolis déploie dans tous ses réseaux une démarche exigeante d'amélioration continue de la sécurité qui vise un seul objectif : le zéro accident responsable. Cette démarche commune repose sur un référentiel de management de la sécurité, des procédures, des formations, des outils partagés et des plans d'actions déclinés localement par chaque filiale.

En complément de sa politique sécurité, le groupe Keolis déploie une politique sûreté visant à faire des transports des lieux sûrs pour tous. Dès lors, la politique sûreté déployée dans l'ensemble des filiales prend en compte toutes les formes de menaces et d'atteintes pour assurer la protection des personnes et des biens et garantir la continuité de service du transport public.

Enfin, aux côtés des autorités organisatrices de mobilité, les équipes se mobilisent pour assurer leurs missions de service public dans les meilleures conditions sanitaires possibles.



3.2.1 SANTÉ ET SÉCURITÉ DU TRAVAIL

La santé mentale et l'intégrité physique des collaborateurs contribuent à la performance de l'entreprise. Keolis Bordeaux Métropole développe des actions propres à renforcer la culture sécurité au sein de son organisation et à maîtriser ses risques en matière de sécurité, dont les principaux sont les accidents sur le lieu de travail.

POINTS MARQUANTS 2021

> Actions de prévention des risques :

■ Prévention Vigipirate

Le niveau Vigipirate a été maintenu en 2021 au niveau Sécurité renforcée - Risque attentat. Il a été rappelé aux agents de TBM par notes de service les consignes à appliquer sur le réseau. Une procédure spécifique concernant le traitement des objets douteux est également rediffusée pour rappel à l'ensemble des agents. Une note de service précisant la conduite à tenir en présence de personnes au visage dissimulé dans les transports a été retransmise aux agents.

■ Prévention du risque incendie

Installation d'un système d'extinction incendie sur les bus non équipés : A la suite d'un incendie sur un bus Citélis, une étude a été menée par Keolis Bordeaux Métropole en collaboration avec la Direction technique du groupe Keolis afin d'installer un système d'extinction incendie sur les bus non-équipés. En collaboration avec Bordeaux Métropole, il a été décidé d'équiper 66 véhicules Citélis. Le choix s'est porté sur le système de marque DAFO.

■ Prévention du risque sanitaire

Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé une campagne rappelant les bonnes pratiques en situation de crise sanitaire, ceci afin de respecter les gestes barrières. Une réédition des affiches a été réalisée pour apporter de la nouveauté et du dynamisme aux communications plus conventionnelles réalisées en 2020 :

- Le hashtag #TOUSRESPONSABLES a été utilisé sur tous les nouveaux supports de communication,
- La campagne a été relayée sur différents canaux de communication.



> Accompagnement des salariés par le service médico-social :

Les actions de prévention se sont poursuivies autour de la santé avec notamment l'envoi d'un courrier proposant un accompagnement pour les salariés en arrêt maladie depuis plus de 90 jours par le service social (soit 209 courriers envoyés). Cette démarche s'inscrit dans le cadre de la mission de prévention de la désinsertion professionnelle et permet d'accompagner les salariés durant leur arrêt maladie à la reprise d'une activité professionnelle. Le lien avec des partenaires spécifiques (Cap emploi, CPAM, ...) s'est poursuivi pour accompagner les salariés dans leurs démarches concernant les différents dispositifs qui peuvent être des leviers pour une reprise au travail (accompagnement et informations concernant le compte personnel de formation, les droits au bilan de compétences, les formations en vue d'une reconversion, ...).

> Actions liées à l'amélioration des conditions de travail :

Une étude ergonomique du poste de conduite bus a été menée en 2021 et s'est poursuivie début 2022 en s'appuyant sur des points bien spécifiques par le biais d'observations terrain et de mesures de bruit. Cette analyse s'est attachée à l'ergonomie du poste, l'environnement acoustique, ainsi que la charge mentale liée à l'environnement (nouvelles technologies, circulation...).

Perspectives 2022

> Décliner les objectifs de Keolis SA dans une dynamique d'amélioration continue,

> Développer la culture sécurité en impliquant l'ensemble des collaborateurs,

> Structurer le système de management de la SST selon la norme ISO 45001 dans l'objectif de l'obtention de la certification selon ce référentiel à l'horizon 2024.

Résultats 2021

202 : nombre d'accidents du travail avec arrêt

300 : nombre de déclarations (accident de travail et de trajet, avec ou sans arrêt)

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

51,255 : taux de fréquence des accidents du travail

5,536 : taux de gravité des accidents du travail

> Actions de renforcement de la culture sécurité :

■ À l'occasion de « La Journée mondiale de la sécurité et de la santé au travail » du 28 avril 2021 et en collaboration avec la Direction Qualité, Sécurité et Environnement (DQSE) de Keolis Bordeaux Métropole, une communication globale sur différents sujets portant sur la sécurité et la santé au travail a été relayée sur les écrans dynamiques,

■ Keolis Bordeaux Métropole a participé à la semaine autour des thématiques de la santé, de la sécurité et de la sûreté, qui s'est déroulée du 14 au 18 juin 2021. A cette occasion, plusieurs actions de sensibilisation ont été menées qui ont permis des échanges avec plus de 300 collaborateurs.

3.2.2 SÉCURITÉ D'EXPLOITATION

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.

POINTS MARQUANTS 2021

> Fort du constat que la grande majorité des collisions tramways/piétons avait pour cause l'inattention des tiers, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi, en 2021, une démarche innovante intitulée « NUDGES », engagée en 2018. Cette démarche vise à faire changer les comportements des tiers aux abords de la voie et lors de sa traversée.

Sur les trois premières expérimentations réalisées, les rames flashes, rames équipées de dispositifs d'alerte lumineux à l'avant, remportent un franc succès que ce soit auprès des voyageurs, des piétons et des conducteurs. L'année 2021 a permis d'obtenir la validation et le financement de la solution industrielle pour un déploiement sur l'ensemble des 130 tramways du réseau de la métropole bordelaise.

Les peintures sur passages piétons ont été de nouveau expérimentées, avec un nouveau design pour améliorer la perception des messages par les piétons. Le résultat est encourageant et alimente la réflexion locale avec Bordeaux Métropole, mais aussi nationale avec l'envoi des résultats aux services de l'État.

> 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 avait été menée en 2020 par l'entreprise ERSYA spécialisée en comportements humains. Cette étude visait à étudier les comportements des cyclistes aux abords de la plateforme tramway et leur appréciation du risque, mais également le comportement et les réactions des conducteurs de tramway face à ces circulations.

En 2021, les 19 axes de travail identifiés à l'issue de cette étude ont été présentés à Bordeaux Métropole avec pour objectif d'établir un plan d'actions conjoint sur cette cohabitation des différents modes nécessitant des actions transverses.

> Une campagne de sécurité « vous n'avez qu'une seule vie, prenez-en soin » à destination des clients-voyageurs et usagers des modes doux, a été menée en 2021 visant à :

- Rappeler quelques règles de sécurité essentielles à respecter aux abords des voies de bus et de tramways,

- Montrer que l'on peut mettre sa vie en danger si on ne fait pas constamment preuve d'attention,
- Faire comprendre la situation à laquelle sont confrontés les conductrices et conducteurs par le biais de témoignages vidéo.

Trois ateliers étaient proposés :

- Atelier Angles morts : pour se rendre compte de ce que voit ou pas un conducteur,
- Simulateur de trottinette et apprentissage des règles de circulation (solution proposée par la sartup MWHEEL), avec casque en réalité virtuelle,
- Atelier sur les équipements obligatoires à vélo.

> L'année 2021 a été marquée par la mise en service d'un site propre, dans le secteur de Pessac qui préfigure le futur bus express extra-rocade, avec une signalisation routière spécifique aux transports en commun. Les procédures d'exploitation et de sécurité ont été adaptées et modifiées pour répondre à ce nouvel enjeu de la métropole bordelaise.



Perspectives 2022

> Keolis Bordeaux Métropole participera de façon active à la commission piétons/vélos aux abords de la plateforme tramway pilotée par Bordeaux Métropole, avec notamment le développement souhaité de certains axes identifiés dans l'étude menée par l'entreprise ERSYA,

> Une analyse managériale et technique des lignes bus accidentogènes va être menée avec en parallèle un développement de l'activité de ce mode de transport et une structuration identique à celle du tramway.

Résultats 2021

0 décès passager bus
0 décès tiers bus
1 blessé grave passager et tiers bus
0 décès passager tram
0 décès tiers tram
4 blessés graves passagers et tiers tram

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

0,251 Taux de collision /
10 000 km au tram

0,293 Taux de collision / 10 000
km au bus avec des tiers

3.2.3 SÛRETÉ

Keolis Bordeaux Métropole déploie un plan de sûreté et de lutte contre la fraude qui repose sur 3 piliers, que sont la prévention, la médiation et la répression et s'appuie sur une organisation structurée, des moyens humains et matériels adaptés.

3.2.3.1 LUTTE CONTRE LA FRAUDE ET SA PRÉVENTION

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

- Rappel de la règle par les conducteurs de Bus à la montée des voyageurs,
- Rappel des risques encourus par les équipes de validation systématique à l'entrée (VSE) auprès des voyageurs,
- Distribution de flyers expliquant « pourquoi la validation est obligatoire » et valorisant les voyageurs qui valident.

> En 2021, une nouvelle campagne a été affichée, comportant 3 visuels simples et directs :

- « On vous informe que nous contrôlons en tenue mais aussi en civil »,
- « On vous rappelle le prix de l'amende et les motifs de verbalisation »,

▪ « On vous remercie », message destiné à remercier les voyageurs qui valident et permettant de valoriser la majorité qui voyage en règle et d'encourager les bons comportements.

> De nouveaux dispositifs d'incitation à la validation sont étendus sur les quais.

Les clients sont invités à valider leur titre de transport avant la montée dans une rame. La station est « virtuellement » fermée et équipée de valideurs mobiles à chaque extrémité. Outre la mise en règle, ce dispositif permet de réduire les comportements inciviques et d'influer sur le sentiment de sécurité des clients.

En 2021, 41 opérations ont été organisées et ont permis de faire valider à quai plus de 60 000 voyageurs.

> Ce sont en moyenne 10 médiateurs du point d'information médiation multi services (PIMMS) de Cenon (contre 7 en 2020) qui sont intervenus au quotidien sur le réseau TBM pour participer à la démarche de prévention et médiation et contribuer à faire baisser les incivilités sur le territoire.

3.2.3.2 LUTTE CONTRE LA DÉLINQUANCE (INCIVILITÉS, VIOLENCES) ET SA PRÉVENTION

> Un contrat d'objectif départemental dans les transports en commun a été signé en juin 2021. Il a été initié par la préfecture, à la demande des Ministères de l'Intérieur et des transports et vise à relancer la dynamique de coopération entre l'Etat, les autorités organisatrices de transports (AOT), les transporteurs et les collectivités locales pour améliorer la prévention et la lutte contre les incivilités, développer la lutte contre la fraude ainsi

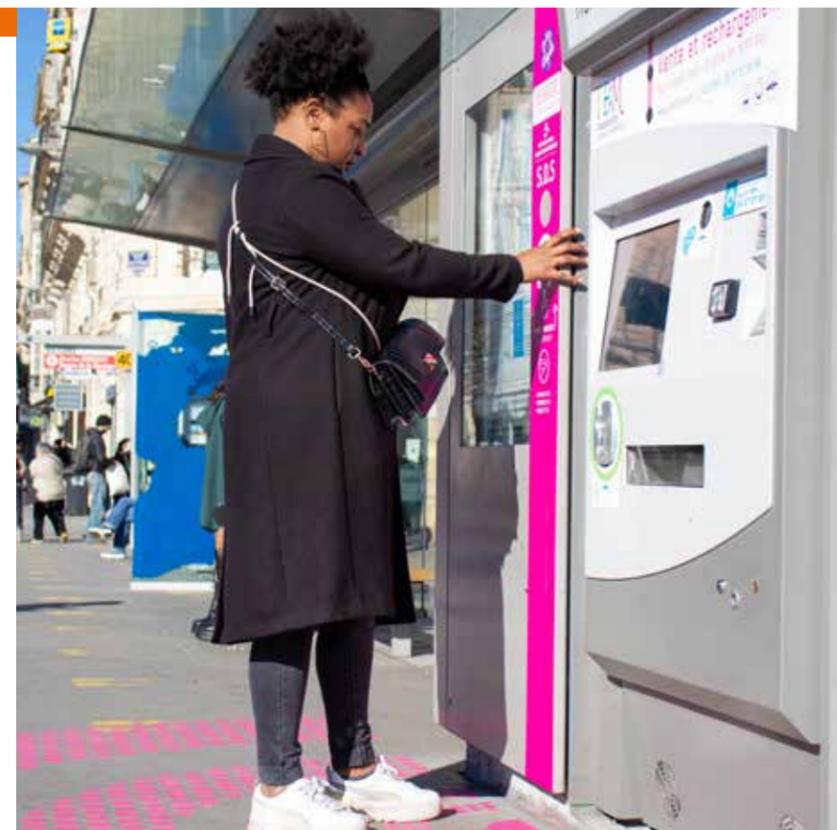
que la lutte contre la radicalisation et les actes de terrorisme dans les transports publics de voyageurs.

Un premier comité de pilotage, s'est réuni en juillet 2021 pour en valider le lancement.

> En février 2021 a été signée une convention de partenariat avec le groupement de gendarmerie départementale de la Gironde.

Cette convention définit les actions à mettre en œuvre pour répondre aux objectifs suivants :

- Lutter contre toutes les formes de délinquance, de fraude et d'incivilité sur le réseau de transport dans la zone de compétence de la gendarmerie,
- Sensibiliser et rassurer les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes,



▪ Mener des actions 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. En 2021, 6 opérations conjointes ont été organisées avec la gendarmerie.

> En octobre 2021, a été également signée une convention de partenariat avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique, qui vise les mêmes objectifs que la convention avec la gendarmerie mais dans la zone de compétence de la police nationale.

39 opérations conjointes avec la police nationale ont été réalisées.

> De nouvelles conventions ont été établies avec 11 polices municipales de la Métropole (Bègles, Bruges, Carbon-Blanc, Cenon, Floirac, Gradignan, Le Bouscat, Le Haillan, Le Taillan, Saint-Aubin et Talence), portant à 18 le nombre de conventions de partenariat avec les Mairies.

Ces conventions prévoient des opérations de prévention conjointes de lutte contre les incivilités et contre l'alcoolisation excessive sur les lignes de nuit.

En 2021, 27 opérations conjointes ont été réalisées tant dans les bus et les tramways.

> Fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste tant envers le personnel qu'envers les voyageurs qui empruntent le réseau, Keolis Bordeaux Métropole a déployé diverses actions sur le réseau de transport de la métropole (TBM) :

- Intégration au module « Aide et contact » de l'application InfoTBM des informations permettant de mieux accompagner les victimes et les témoins,
- Création d'un formulaire de signalement envoyé en temps réel au Poste de Commandement Sûreté pour un traitement immédiat,
- Diffusion d'un guide dédié à la lutte contre le harcèlement pour aider à faire réagir les victimes et les témoins d'une agression,
- Une campagne de communication sur la « drague non consentante », autour du slogan « sans oui, c'est non » qui constitue une forme de harcèlement répandue dans les transports.

> Poursuite de la promotion du dispositif de descente à la demande sur l'ensemble des lignes de nuit, ce qui permet aux personnes seules de descendre au plus près de leur lieu de destination.

Perspectives 2022

> Signature des 5 dernières conventions avec les mairies de la métropole qui disposent d'une police municipale pour finaliser le maillage des actions de prévention sur la Métropole et plus particulièrement sur les secteurs sensibles. Ce qui portera à 23 sur 28 le nombre de communes avec lesquelles l'entreprise aura signé un partenariat,

> Signature d'un partenariat avec la police de l'air et des frontières (PAF) pour traiter conjointement des problématiques aéroportuaires et anticiper l'arrivée de la future extension du tramway,

> Déploiement du dispositif « Demandez Angela », code pour exprimer qu'on a besoin d'aide face à une situation de harcèlement ou de violences. Ce concept s'appuie sur un réseau de partenaires auprès desquels la personne peut trouver refuge et demander « Angela ».

Résultats 2021

2 916 incidents sécuritaires

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

6,5 min : délai d'intervention des services KBM pour nos voyageurs

3.2.4 PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

ENJEUX

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, et de respecter les droits et libertés des personnes concernées.

Depuis l'entrée en application du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD), le groupe Keolis s'est engagé pour la protection des données à caractère personnel.

POLITIQUE

En tant que filiale de Keolis SA, Keolis Bordeaux Métropole doit respecter la réglementation qui lui est applicable en matière de traitement et de protection des données personnelles. Cette politique rappelle l'engagement du Groupe en matière de protection des données à caractère personnel et énonce les règles et principes généraux qui doivent être respectés par l'ensemble des entités du Groupe.



POINTS MARQUANTS 2021

Depuis mars 2020, la fonction de Data Protection Officer (DPO) est portée en interne par le responsable à la sécurité des systèmes d'information (RSSI). Un plan de mise en conformité au Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été déroulé. Des comités de pilotage internes sont organisés toutes les 6 semaines, des échanges entre filiales sont coordonnés par la direction juridique du groupe Keolis.

> Gestion des risques :

Une étude d'impacts sur la vie privée (EIVP) concernant la gestion des caméras piéton a été initiée au regard des droits et libertés des personnes concernées. Le DPO interne alimente régulièrement son registre de gestion des demandes de droits afin de les traiter dans les délais prévus. Si une violation de données personnelles est détectée, elle est reportée dans le registre correspondant.

> Rédaction de procédures :

- Gestion des exercices de droits clients et salariés : encadre le traitement des exercices de droits,
- Gestion des violations de données personnelles : décrit le processus à suivre en cas d'incidents de sécurité informatique impactant les données personnelles,
- Gestion des fournisseurs : encadre la diffusion de documents type contractuel en fonction du niveau et du statut de la relation.

> Mise en conformité des sites internet et des applications du SI Transport,

> **Prise en compte de la protection des données personnelles et de la cyber sécurité dans les projets selon les principes du « Privacy by design » et « Security by design »**

> Des actions pour sécuriser le système d'information et empêcher la fuite de données :

▪ **Un coffre-fort numérique à l'attention de l'ensemble de ses collaborateurs et collaboratrices.**

Cette démarche s'inscrit dans une volonté de modernisation des outils et permet d'apporter un meilleur service aux salariés. Keolis Bordeaux Métropole a choisi MyPeopleDoc pour envoyer et stocker automatiquement les bulletins de salaire en ligne et autres documents RH. Le coffre-fort numérique est un espace hautement sécurisé, accessible en ligne via internet.

Tous les documents reçus et déposés dans le coffre-fort personnel sont archivés sur le territoire français dans des centres de données hautement sécurisés. De plus, les bulletins de salaire sont archivés tous les mois dans les centres de données sécurisés de la Caisse des Dépôts et Consignations pour une durée garantie de 50 ans.

▪ **Sécurisation des comptes office 365 « activation de l'authentification forte »** « L'authentification forte » est le mécanisme qui nécessite la saisie d'un code reçu par SMS ou d'installer une application sécurisée pour approuver votre connexion (comme pour l'accès VPN aujourd'hui). L'authentification forte rend beaucoup plus difficile pour un pirate informatique l'accès aux applications car il n'a pas la capacité d'entrer sur le système sans le code reçu par sms ou sur l'application.

▪ **En 2021, 5 campagnes de sensibilisation à l'hameçonnage (ou phishing).**

Dans le cadre de la démarche SEKUR'IT, KEOLIS sensibilise depuis 2020 les collaborateur-trice-s à l'hameçonnage (ou phishing) : une technique de fraude consistant à usurper l'identité d'une entreprise dans le but d'obtenir des informations personnelles des utilisateurs. Les campagnes menées en 2021 chez KBM montrent des résultats

insuffisants. En effet, de nombreux collaborateur-trice-s cliquent sur le mail frauduleux et/ou renseignent leurs informations personnelles.

Dans le cadre du Cybermois (déclinaison nationale du mois européen de la cybersécurité), l'équipe Sekur'IT propose à l'ensemble des collaborateurs.trices de prendre conscience ou approfondir ses connaissances des enjeux de sécurité numérique à travers un mail chaque semaine composé de petits défis et d'un petit quizz : « Gérer ses mots de passe », « lutter contre l'ingénierie sociale / hameçonnage ».

▪ **Campagne de communication « Santé Sécurité Sûreté Week »**

- Présentation par le Groupe Keolis, des enjeux et menaces en matière de cyber sécurité pour Keolis et partage de bonnes pratiques,
- Rencontre avec l'équipe informatique de Keolis Bordeaux Métropole pour une sensibilisation aux usages personnels et à la sécurité informatique.

Perspectives 2022

> Mise en œuvre des registres réglementaires dans l'outil de suivi de conformité,

> Intégration des EIVP dans l'outil SaaS Data Legal Drive, outil de suivi de la conformité,

> En 2020, Keolis SA a rédigé et diffusé un guide sur les relations de travail avec le DPO de Keolis S.A ainsi qu'un guide sur les contrôles de la CNIL à destination des filiales France. Ces guides ainsi que les procédures associées seront déployés au sein de l'entreprise.

Résultats 2021

Exercices de droit :

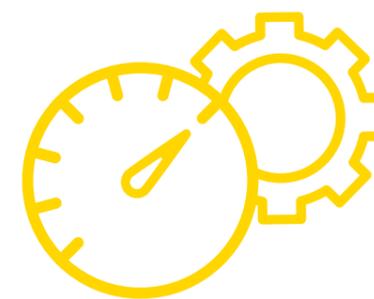
- 26 demandes ouvertes
- 72 demandes closes
- 25 demandes closes de suppression des listes de diffusion et newsletter

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

53 traitements de données personnelles référencés
1 EIVP (Étude d'Impacts sur la Vie Privée)



3.3



Excellence opérationnelle

3.3 EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

3.3.1 MAINTENANCE : DÉMARCHE KIHM

ENJEUX

Le Groupe Keolis a lancé en 2017 une démarche d'amélioration continue de la maintenance, baptisée KIHM pour Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance. KIHM souhaite être au service de la performance des activités, assurer la bonne maîtrise du métier pour

garantir la sécurité et la qualité du service client et acquérir des méthodes de travail robustes et pérennes.

KBM a été la première filiale pilote de cette démarche.

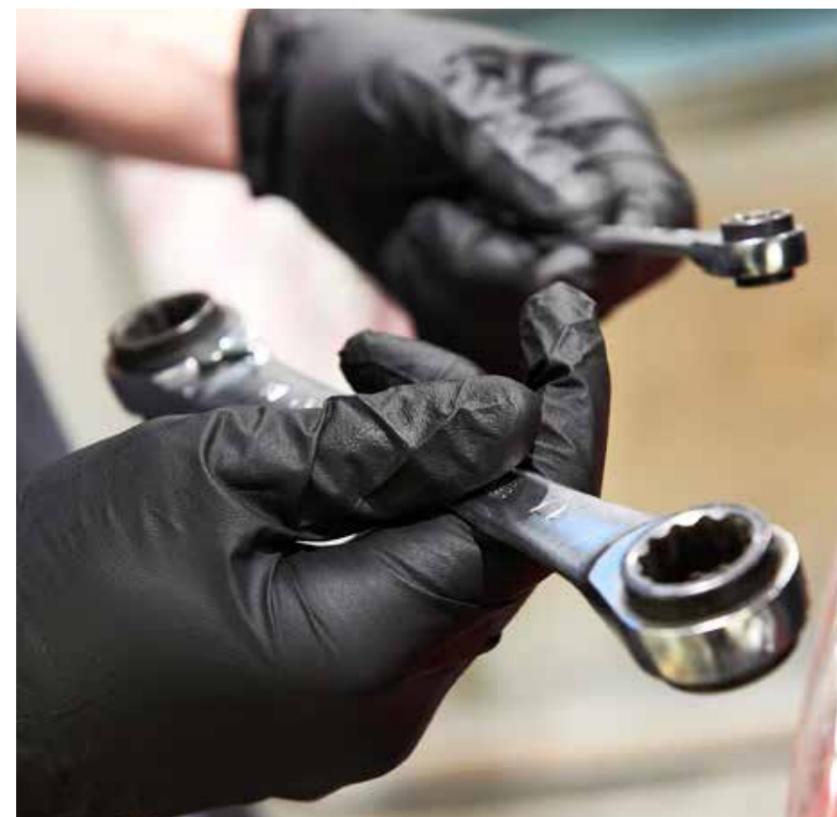


POLITIQUE

La Politique de Maintenance du Groupe Keolis définit les lignes directrices, missions, responsabilités et exigences applicables au management des activités de maintenance. Elle est étroitement liée aux modalités d'exploitation et à la politique de gestion patrimoniale pour une optimisation globale de la performance. La politique de maintenance s'applique à toutes les activités de maintenance réalisées au sein du Groupe et de ses filiales, en France et à l'international, en interne ou en sous-traitance, sur tous les matériels roulants et sur toutes les installations fixes, ouvrages, systèmes, équipements courants forts et faibles, machines et outillages.

Cette politique de maintenance permet :

- > D'industrialiser les activités de maintenance au service de la performance en appliquant les meilleures méthodes (techniques, managériales, organisationnelles),
- > D'harmoniser les méthodes de maintenance en partageant et généralisant les bonnes pratiques existantes dans le Groupe.



POINTS MARQUANTS 2021

La Démarche KIHM (Keolis Industrialise et Harmonise sa Maintenance) est une démarche d'amélioration continue lancée en 2015 et pilotée par la Direction Performance Industrielle et Transformation du groupe. Cette Direction a accompagné Keolis Bordeaux Métropole dans le déploiement du référentiel sur le terrain.

> Keolis Bordeaux Métropole labellisée KIHM sur l'ensemble du périmètre de la maintenance

Le Groupe Keolis a défini un référentiel de maintenance sur la base des préconisations des constructeurs et d'autres secteurs industriels. Ce référentiel est structuré autour de 7 piliers : l'organisation et la planification, les achats et les approvisionnements, le management opérationnel, la réalisation des opérations, l'environnement de travail, la gestion des compétences et le pilotage et la maîtrise des coûts.

Ce référentiel vise donc à industrialiser et harmoniser les pratiques de maintenance dans toutes les filiales autour de plusieurs

objectifs garantissant une maintenance à 100%, le renforcement du travail en équipe ou encore l'harmonisation des meilleures pratiques du groupe...

Ainsi, depuis 2019, tous les périmètres de la maintenance ont été labellisés un par un. En 2021, un audit sur le périmètre matériel roulant bus, réalisé par l'équipe KIHM du groupe, a permis de réaliser une nouvelle évaluation de la dynamique KIHM. Il s'appuie sur un référentiel permettant de mesurer la vitalité des 7 piliers de KIHM et le niveau d'engagement de KBM en terme d'amélioration continue de la performance.



Perspectives 2022

> En septembre 2022 : Un nouvel audit sur le périmètre matériel roulant TRAM, carrosserie, Systèmes industriels et électromécanique.

Résultats 2021

Renouvellement du label KIHM pour le matériel roulant bus

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

100% des services de la maintenance labellisés

3.3.2 CONSTRUCTION D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QSE-RSE

ENJEUX

Keolis Bordeaux Métropole a fait le choix de s'engager au-delà des exigences du cahier des charges de la délégation de service public en terme de Qualité, Sécurité, Environnement et Responsabilité Sociétale des Entreprises (QSE-RSE).

La réussite d'une telle démarche passe par l'implication active de l'ensemble des acteurs concernés. Le choix de l'entreprise de mener une approche intégrée, d'en confier l'animation à une direction qualité, sécurité, environnement est un marqueur fort de la volonté de garantir la pérennité et l'efficacité des actions menées.



POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole, en totale cohérence avec les politiques développées par le groupe Keolis, a la volonté d'intégrer ses actions QSE dans une démarche de développement durable selon l'ISO 26000 pour se situer parmi les entreprises remarquables du territoire tant par ses performances santé-sécurité-environnement que par ses performances qualité pour la satisfaction de tous ses clients.



POINTS MARQUANTS 2021

> **Véritable récompense du travail mené depuis une dizaine d'années au quotidien par les équipes, Keolis Bordeaux Métropole a renouvelé sa certification ISO 9001 pour la Qualité sur le périmètre Circuit des recettes et Maintenance et réussi avec succès l'audit ISO 14001 dédié à l'environnement pour toutes les activités de l'entreprise.**

Ces certifications AFNOR évaluent le niveau de maîtrise des activités sous le prisme de la qualité et de l'environnement. Elles sont basées sur des exigences normatives qui mesurent le niveau de maturité stratégique, managérial et opérationnel.

Les audits permettent de mettre en évidence la recherche permanente de l'amélioration continue dans les processus, les procédures et la maîtrise opérationnelle des activités.

> **L'adoption de la norme ISO 45001 est une opportunité pour l'entreprise d'harmoniser sa stratégie avec son système de management SST, et de davantage se concentrer sur l'amélioration de la performance en matière de santé et de sécurité. Mondialement reconnue, cette norme**

garantit que l'ensemble des parties prenantes comprennent la façon dont la SST est gérée dans l'entreprise.

Un audit « Qualité Sécurité à blanc » s'est déroulé durant 5 journées d'audit terrain opérationnel en fin d'année 2020 et a donné lieu au déploiement d'un plan d'actions au cours de l'année 2021 permettant d'améliorer le système de management QSE en s'enrichissant des bonnes pratiques des 3 approches QSE en mode collaboratif.

> **Depuis 2015, Keolis Bordeaux Métropole œuvre pour une approche stratégique et cohérente en matière de développement durable. Pour parfaire son engagement, l'entreprise en tant que filiale du Groupe Keolis, s'est engagée à produire de façon volontaire chaque année une déclaration de performance extra-financière (DPEF) qui reprend l'ensemble des politiques et actions de la stratégie RSE.**

De plus, début 2021, Keolis Bordeaux Métropole a de nouveau été évalué dans le cadre de son label Engagé RSE.



Perspectives 2022

> **Accompagner le déploiement d'une véritable culture d'entreprise reflétant l'engagement, sécuritaire et environnemental, à tous les niveaux de l'entreprise,**

Cette orientation implique la
> **recherche d'un fort leadership en sécurité et environnement du management, et une implication accrue des salariés et de leurs représentants.**

Résultats 2021

Maintien du niveau 3 du label
Engagé RSE

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

100% : pourcentage des
salariés couverts par le label
Engagé RSE niveau 3



3.4



Notre partenaire AOM

3.4 NOTRE PARTENAIRE AOM

ENJEUX

Pour comprendre et s'adapter aux spécificités et enjeux locaux, Keolis Bordeaux Métropole considère qu'il est indispensable d'échanger avec l'ensemble de l'écosystème local. En effet, en qualité d'opérateur de transports urbains, Keolis Bordeaux Métropole est un acteur du territoire.



POLITIQUE

Le dialogue avec les parties prenantes est ainsi une méthode et un outil pour prévenir les risques, expliquer les contraintes et identifier les opportunités. Le partenaire Autorité Organisatrice de la Mobilité (AOM) est un des quatre piliers du nouveau projet d'entreprise KEOLIS WAY.



3.4.1 DIALOGUE AVEC LES PARTIES PRENANTES

POINTS MARQUANTS 2021

La transparence est l'un des piliers de la responsabilité sociale des entreprises, et figure en tête des 14 engagements du plan de développement durable de la convention de délégation de service public de transports urbains par lequel Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé en 2015 à mettre en œuvre un certain nombre d'actions et de dispositifs pour favoriser la transparence des informations sur la gestion et la gouvernance du réseau en lien avec Bordeaux Métropole.

Au-delà des engagements contractuels, Keolis Bordeaux Métropole s'attache à donner à son autorité organisatrice les clés de compréhension de la gestion du réseau TBM et d'engendrer un cercle vertueux de transparence dans la prestation de service public.

Pour être effectifs et efficaces, la transparence et le partage des informations passent par des outils et processus de reporting formalisés, pour la plupart définis par le contrat de délégation liant Keolis Bordeaux Métropole à Bordeaux métropole, mais aussi élargis et développés année après année pour une plus grande efficacité.



> Les réunions de suivi mensuelles des opérations de maintenance entre Keolis Bordeaux Métropole et Bordeaux Métropole ont permis des échanges constructifs et techniques sur le fonctionnement et les performances des différents modes (Matériels roulants Bus et Tram, infrastructures Tram, Bâtiments, Navettes fluviales, Systèmes industriels),

> Des réunions de travail ad hoc ont eu lieu sur les sujets nécessitant une coordination entre les services, et/ou sur les thèmes entrant dans les missions d'assistance et de conseil confiées à Keolis Bordeaux Métropole (nouvelle billettique, projets Lescure et Vaquier, ...)

En 2020, la crise sanitaire a bousculé les habitudes de déplacements des citoyens en France mais aussi dans le monde. Le territoire de la Métropole bordelaise n'a pas échappé à cette règle.

Ainsi, en concertation avec Bordeaux Métropole, Keolis Bordeaux Métropole a suivi les recommandations gouvernementales issues des décrets successifs, et des protocoles sanitaires destinés à assurer la santé et la sécurité des salariés en entreprise, ainsi que la santé et la sécurité des personnes utilisant les transports publics de voyageurs.

Keolis Bordeaux Métropole a été au plus près de ses clients voyageurs en échangeant notamment avec ses

partenaires tels que la Fédération Nationale des Associations d'Usagers des Transports (FNAUT). L'entreprise a veillé à engager un dialogue de confiance avec les clients passagers et Autorité Organisatrice afin de penser à l'après Covid.

> En 2021, avec le démarrage des campagnes de vaccination contre la COVID-19 et la levée de certaines restrictions, l'horizon s'est peu à peu éclairci en France pour les réseaux de transports en commun.

Des études et des enquêtes spécifiques ont été réalisées afin de mieux appréhender les comportements et les déplacements des usagers :

- Enquêtes sur la mobilité des clients TBM (utilisateurs du réseau ou non) et l'évolution de leurs rythmes de vie, via une enquête sociologique réalisée par vagues successives depuis 2020,
- Etude spécifique auprès des anciens clients n'ayant pas renouvelé leur abonnement au 1er janvier 2021, ceci afin de mesurer l'impact de la crise sanitaire sur ce phénomène (facteurs exogènes et endogènes).



Perspectives 2022

En janvier 2015, Bordeaux Métropole a renouvelé sa confiance auprès de l'exploitant Keolis Bordeaux Métropole en signant un contrat de délégation de service public d'une durée de 8 ans qui le désigne comme l'opérateur du réseau de transport public de la Métropole Bordelaise.

L'objectif est un accompagnement de cette dernière dans le développement de la mobilité sur le territoire.

La mission de Keolis Bordeaux Métropole est d'assurer l'exploitation du service public de transport dans le respect des exigences établies par l'autorité organisatrice et en cohérence avec les politiques développées par le groupe Keolis.

2022 est l'année du renouvellement de ce contrat de délégation.

L'exercice de réponse à appel d'offre donne lieu à des échanges avec l'ensemble des parties prenantes internes et externes.

Résultats 2021

11 Comités de coordination

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

+29% : Evolution du nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus (2021 VS 2020)

3.4.2

ANCRAGE TERRITORIAL À TRAVERS UNE POLITIQUE PARTENARIALE

Keolis Bordeaux Métropole, depuis de nombreuses années, a tissé des relations partenariales sur le territoire de Bordeaux Métropole d'ordre commercial, sportif et culturel, économique, ou encore des partenariats d'accompagnement de la mobilité comme facteur d'intégration sociale.

POINTS MARQUANTS 2021

> **Les partenariats commerciaux sont en lien avec le programme de fidélité Ecomobi ou mis en place à l'occasion de campagnes lors du lancement de nouvelles lignes ou d'extensions de lignes de tramway. Le programme Ecomobi récompense les voyageurs de tous les modes du réseau TBM. 173 commerçants adhèrent en permanence à ce programme.**

En 2021, 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. On dénombre 23 981 inscrits actifs et 278 offres publiées par 35 commerçants différents.

Keolis Bordeaux Métropole entretient par ailleurs un partenariat avec La Ronde Des Quartiers de Bordeaux qui s'associe à plusieurs associations de quartiers de la Métropole : Le Bouscat, Eysines, Pessac...

> **Keolis Bordeaux Métropole soutient les structures culturelles et sportives de la Métropole en nouant des partenariats pour valoriser la visibilité de leurs événements :**

- L'été Métropolitain,
- La Cité du vin,
- La Fête du fleuve,
- La saison culturelle de la ville de Bordeaux,
- L'association lettres du monde,
- PanOramas,
- Le musée des Beaux-Arts,
- Le musée des Arts Décoratifs et du Design.

Ces partenariats permettent d'ancrer le réseau TBM comme un acteur du territoire Métropolitain qui accompagne des événements impactants et populaires tout en favorisant l'utilisation des transports en commun dans Bordeaux Métropole.

- En accord avec sa démarche RSE et en lien avec le projet d'entreprise KEOLIS WAY, Keolis Bordeaux Métropole partage également avec la section féminine du FC des Girondins de Bordeaux une même volonté d'ancrage local et de projets sur les thématiques de l'inclusion, de la mixité, de l'insertion professionnelle et de la mobilité. Ce partenariat offre ainsi l'opportunité de construire des actions communes en lien avec les piliers forts des démarches RSE respectives.

> **Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole maintient et noue des partenariats économiques :**

- Auprès des entreprises pour les accompagner dans leur réalisation des PDM (plan 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 comme Invest in Bordeaux pour l'accueil des nouvelles entreprises dans Bordeaux ou encore partenariat historique avec le CHU de Bordeaux.

> **Keolis Bordeaux Métropole s'investit dans la déprise de la mobilité et devient partenaire d'associations telles que WIMOOV ou Unicité mais aussi des associations orientées vers l'accompagnement de personnes socialement en difficulté.**

En 2021, tel a été le cas de :

- Télémaque : KBM offre l'opportunité à des salariés volontaires et engagés d'accompagner des jeunes issus de quartiers fragiles dans leur parcours scolaire. Association créée en 2005, Télémaque a pour objectif de relancer l'ascenseur social dès le collège, en accompagnant des jeunes motivés de milieux modestes par le biais d'un double parrainage école-entreprise,
- Portes ouvertes pour l'écoute des personnes en difficultés sociales,
- Collectif de Secours et Orientation de Rue (CSOR) et croquette et Macadam pour la prise en charge des personnes Sans Domicile Fixe (SDF) et de leur compagnon,
- Les p'tis débrouillards pour l'animation jeunesse dans les quartiers difficiles,
- Le Secours Populaire pour le soutien auprès des plus démunis.

Par le relais de ces actions, Keolis Bordeaux Métropole souhaite sensibiliser les voyageurs que « Tous et toutes avons notre place dans les transports en commun », nouvelle baseline associée aux différentes actions pour promouvoir le transport pour tous.



Perspectives 2022

Structurant le réseau de transport de Bordeaux Métropole, les activités de Keolis Bordeaux Métropole façonnent le territoire. L'entreprise entend s'inscrire dans la vie métropolitaine et dans son avenir en s'engageant en faveur de solutions durables portées par des start-ups locales.

Keolis s'appuiera également sur la Fondation SNCF qui consiste à aider les jeunes à devenir des acteurs citoyens, responsables et confiants dans leur avenir.

Résultats 2021

4 salarié-e-s volontaires et engagé-e-s dans l'accompagnement de jeunes via l'association Télémaque

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

8 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE

3.4.3

DÉVELOPPEMENT DE LA SOLIDARITÉ ET CITOYENNETÉ

Les transports en commun aident à se déplacer. Ils font partie de la vie quotidienne et sont un lieu où se côtoient des clients et des publics de tous horizons. Ils peuvent aussi être source de risques, dangers, incivilités. Keolis Bordeaux Métropole veille au respect des comportements civiques, respectueux et citoyens en créant le lien social. L'entreprise encourage également l'engagement bénévole et solidaire de ses salariés.

POINTS MARQUANTS 2021

> Keolis Bordeaux Métropole est engagé dans le programme mené par la fondation SNCF nommé les « Coups de Cœur Solidaires » qui soutient l'engagement bénévole des salariés dans une association, sur leur temps personnel.

La fondation valorise des associations qui œuvrent autour de la solidarité, de la culture et de l'éducation avec comme mot d'ordre « le mieux vivre ensemble ».

Le Jury de l'appel à projet des Coups de Cœur Solidaires 2021, constitué de collaborateurs Keolis, s'est réuni et a décidé de récompenser un collaborateur de Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre de son engagement dans l'association « Compagnons Bâtisseurs Nouvelle Aquitaine ». Une dotation de 2 000 euros a été attribuée au projet « Bricobus Médoc ».

> La Tarification Solidaire a été lancée le 1^{er} septembre 2021 : ce projet est la traduction d'un choix politique et représente, à double titre, une rupture de principe dans la gamme tarifaire historique du réseau :

- Les droits auxquels pouvaient prétendre une seule personne s'étendent désormais à tous les membres de son foyer.
- Cette tarification est accessible à tous les demandeurs, qu'ils résident ou non sur Bordeaux Métropole.

L'objectif principal est que les usagers disposent tous d'un tarif adapté aux revenus de leur foyer.

> Keolis Bordeaux Métropole participe comme chaque année aux animations de fêtes de fin d'année, partenaire de la vie et animateur économique de la ville. Pour ce Noël 2021, Une collecte de « Boîtes Solidaires » destinées aux personnes en difficulté a été réalisée au sein de l'entreprise. Ces boîtes prises en charge par la Croix Rouge sont distribuées par les maraudes de la Métropole.

> Depuis le 2 janvier 2021, Keolis Bordeaux Métropole renforce la présence des agents d'information présents sur le terrain grâce au partenariat avec le PIMMS de Cenon.

Outre l'offre aux usagers des services publics, d'un accompagnement destiné à leur faciliter l'accès aux démarches administratives, les médiateurs mènent également des actions de sensibilisation et rappellent la règle de la validation et des autres règles d'usage pour prévenir les incivilités.

> Un des axes de pédagogie en matière de respect des règles applicables dans les transports est la mise en œuvre d'actions de sensibilisation, dans les établissements scolaires et en milieu associatif. En 2021, des élèves issus de 85 établissements de la Métropole ont été sensibilisés aux règles du civisme et de la sécurité.



Perspectives 2022

Keolis Bordeaux Métropole souhaite agir sur les difficultés d'accès à l'information et problématiques financières, principaux freins à la mobilité des publics fragiles.

Résultats 2021

33 400 bénéficiaires de la tarification solidaire

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

8 932 jeunes sensibilisés lors d'intervention en milieu scolaire et associatif





3.5



Engagements pour
nos salariés

3.5 ENGAGEMENTS POUR NOS SALARIÉS

ENJEUX

L'entreprise s'efforce d'offrir à chacun des conditions de travail et une expérience salariée qui favorise son engagement, son professionnalisme, son épanouissement.



POLITIQUE

Pour attirer et fidéliser les talents, Keolis Bordeaux Métropole s'appuie sur la Marque Employeur Keolis « Révéléateur d'expériences ». Elle doit permettre de faire la différence auprès des candidats en reflétant qui nous sommes, quelle est notre vision de la mobilité et quelle expérience nous offrons à nos collaborateurs. Ses 4 piliers sont :

- > Nos métiers ont du sens : chez Keolis nous sommes fiers d'être utiles et d'accomplir une mission d'intérêt public,
- > Les rencontres nous enrichissent : chez Keolis, l'esprit d'équipe et la collaboration sont encouragés,
- > Nous pouvons évoluer : travailler chez Keolis, c'est découvrir de nouvelles possibilités,
- > Nous sommes agiles : vivre l'expérience Keolis, c'est être agile et en mouvement.



3.5.1 DIVERSITÉ ET INCLUSION

Véritable enjeu stratégique des ressources humaines dans l'entreprise, la diversité et l'égalité professionnelle entre hommes et femmes s'appuie sur une politique volontariste et ambitieuse. L'objectif 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 réaffirme ses engagements en faveur de la non-discrimination et de la diversité au travers de la chartre de la diversité (engagement renouvelé le 15 novembre 2018), le label Égalité professionnelle (obtenu en octobre 2017), le label GEEIS (Gender Equality European & International Standard - score de 25 points (niveau 3 sur 4) lors de l'audit du 17 décembre 2020).

3.5.1.1 LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

> La campagne « STOP DISCRIMINATION » s'inscrit dans les actions de Keolis Bordeaux Métropole dans le cadre des engagements sur la diversité et l'inclusion.

- En avril 2021, 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.

- L'affiche a été retravaillée en 2021 pour prendre en compte l'évolution des critères avec l'ajout du 25ème concernant les « convictions religieuses et philosophiques ».

> Dans le cadre de la campagne de lutte contre le harcèlement sexiste déployée sur le réseau TBM le 29 mars 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité communiquer de nouveau sur le guide « lutte contre le harcèlement sexiste » édité pour la première fois en 2019, à destination

des collaborateurs et collaboratrices. Ce guide sensibilise sur les bons gestes à connaître et à promouvoir pour venir en aide à une victime.

3.5.1.2 ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

> Un rapport annuel de situation comparée entre les hommes et les femmes et un bilan de l'accord collectif relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail ont été présentés à la Commission Égalité professionnelle le 22 juin 2021. Une synthèse des travaux de cette Commission a été présentée en CSE le 7 juillet 2021.

> Un accord sur le thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail a été conclu le 23 décembre 2021 et signé par la direction et une majorité des organisations syndicales représentatives.

> L'entreprise a obtenu la note de 94/100 en 2021, à l'issue du calcul de l'index de l'égalité professionnelle.

> Chaque année, le mois de mars est ponctué par une « semaine de la mixité » dont l'objectif est notamment de remettre en lumière les engagements de la politique égalité professionnelle de l'entreprise :

- Dans le cadre de la journée internationale des droits des femmes du 8 mars, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité valoriser le parcours professionnel de 5 femmes salariées de l'entreprise. Ces portraits ont été

relayés auprès des collaborateurs et collaboratrices via différents canaux : site internet MyKBM, journal d'entreprise Keo'info, écrans dynamiques, L'équipe de l'Entité de management Contrôle Sécurité a contribué à la journée internationale des droits des femmes en allant à la rencontre des salariées en contact avec la clientèle et présentes à leur poste le 8 mars. 141 collaboratrices ont été rencontrées.

3.5.1.3 HANDICAP

POINTS MARQUANTS 2021

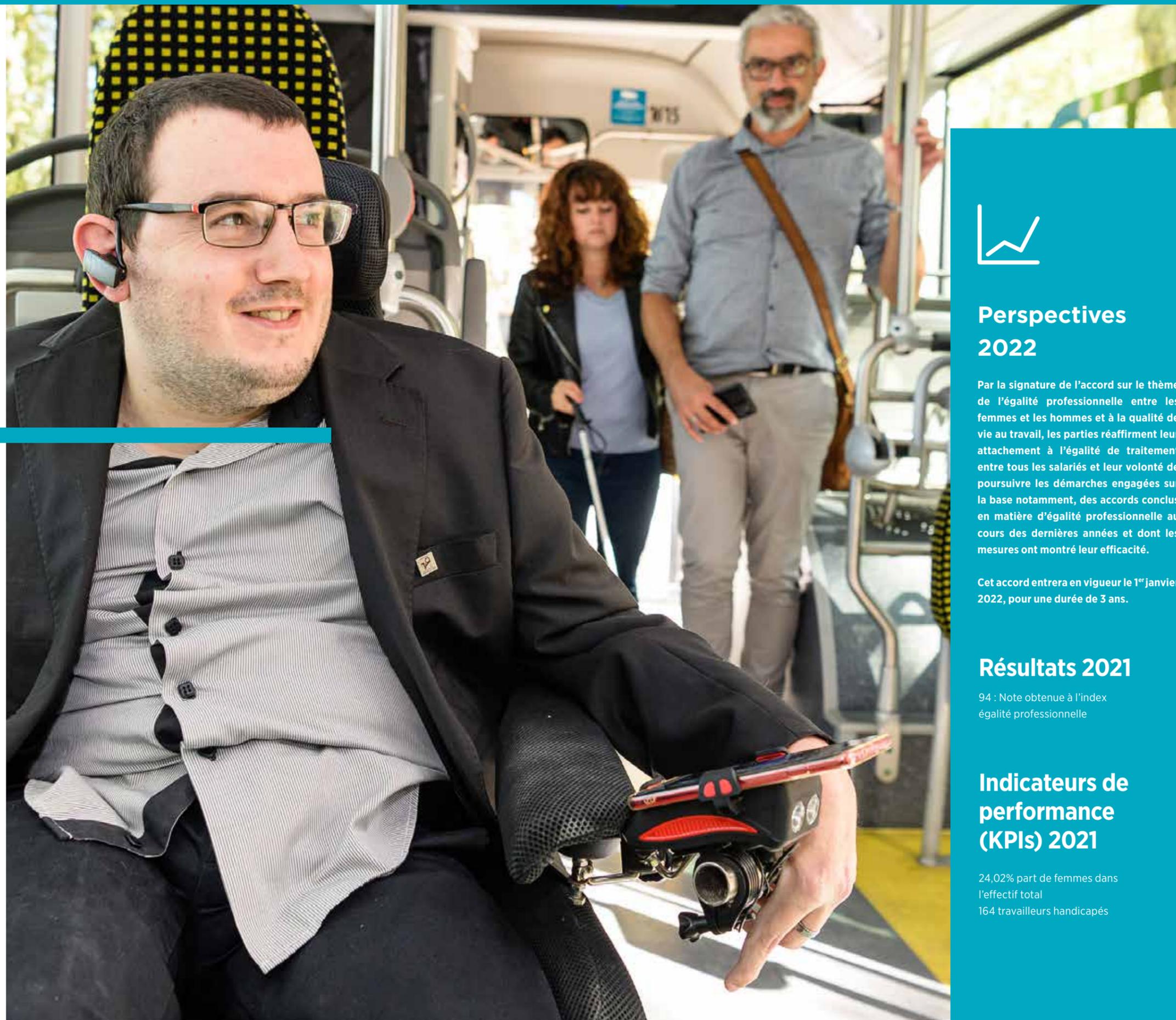
Chaque voyageur a des besoins différents et l'accès au transport pour les personnes en situation de handicap et à mobilité réduite est essentiel.

> À l'occasion de la **Journée Internationale des Personnes Handicapées, le 3 décembre 2021**, une communication « Mieux appréhender le handicap - Restons attentifs à l'ensemble de nos clients » a été déployée auprès des collaboratrices et collaborateurs.

Sollicitée par l'association Trisomie 21, Keolis Bordeaux Métropole a saisi cette opportunité pour élargir la palette des sujets de sensibilisation en interne.

Cette communication vise à mieux appréhender le handicap sous toutes ses formes (même ceux qui parfois, ne se voient pas). Des bonnes pratiques ont été diffusées sur les écrans et l'intranet afin de sensibiliser les collaborateurs.

Le renouvellement pour la 2^{ème} année consécutive de cette campagne annuelle de communication est la preuve du renforcement et de la pérennité des engagements sociétaux de Keolis Bordeaux Métropole.



Perspectives 2022

Par la signature de l'accord sur le thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail, les parties réaffirment leur attachement à l'égalité de traitement entre tous les salariés et leur volonté de poursuivre les démarches engagées sur la base notamment, des accords conclus en matière d'égalité professionnelle au cours des dernières années et dont les mesures ont montré leur efficacité.

Cet accord entrera en vigueur le 1^{er} janvier 2022, pour une durée de 3 ans.

Résultats 2021

94 : Note obtenue à l'index égalité professionnelle

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

24,02% part de femmes dans l'effectif total
164 travailleurs handicapés

3.5.2 RELATIONS ET DIALOGUE SOCIAL

La qualité du dialogue social au sein de Keolis Bordeaux Métropole constitue un levier de performance essentiel pour l'entreprise ; elle représente une condition de réussite pour mener à bien les projets de mobilité définis par l'autorité organisatrice de mobilité.



POINTS MARQUANTS 2021

> Les représentants du personnel sont des salariés élus ou désignés chargés de représenter les salariés de l'entreprise avec des missions spécifiques selon l'instance représentative du personnel (IRP) à laquelle ils appartiennent : Les élections professionnelles ont eu lieu le 17 décembre 2021, par voie électronique. Le taux de participation de ces élections s'est élevé à 58 %.

> Au cours de l'année 2021, 6 accords d'entreprise ont été conclus, démontrant un dialogue social riche et constructif avec les organisations syndicales :

- Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail des conducteurs de véhicules pour personnes à mobilité réduite (PMR),

- Accord relatif à la sûreté des personnes et des biens du réseau TBM,
- Accord relatif à la durée du travail et à l'aménagement du temps de travail du service sûreté, faisant suite à l'accord relatif à la sûreté des personnes et des biens du réseau TBM conclu le 15 juillet 2021,

- Accord relatif à la mise en place du vote dématérialisé par internet faisant suite à l'organisation des dernières élections professionnelles,

- Accord sur le thème de l'égalité professionnelle entre les femmes et les hommes et à la qualité de vie au travail,
- Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2022.

Perspectives 2022

> Un dialogue social qui va s'organiser autour des nouvelles instances dont les mandats prennent effet le 1er janvier 2022 ; le premier CSE constitutif est prévu le 12 janvier 2022,

> Reprise des réunions de l'observatoire de l'absentéisme, au 1er trimestre 2022 : Mise en place, en 2022, d'une étude approfondie pour analyser les causes de l'absentéisme et travailler à toutes solutions utiles afin d'endiguer l'absentéisme. Dans ce cadre, les dispositifs relatifs aux frais de santé et prévoyance seront également étudiés dans le but de rechercher les conditions d'équilibre de ces dispositifs,

> Poursuite de la négociation de l'accord Télétravail et lancement d'une négociation relative au Compte Epargne Temps.

Résultats 2021

3 985 heures de grève pour motif local

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

100% des salariés couverts par des instances représentatives du personnel (IRP)



3.5.3 GESTION DES COMPÉTENCES ET DES CARRIÈRES

Afin de préparer les enjeux 2021, les orientations générales du Groupe Keolis sont retranscrites dans une note d'orientation qui s'articule autour de 3 points :

- La préparation des plans de formation 2021,
- Le déploiement des programmes prioritaires du Groupe Keolis,
- La réforme de la formation continue obligatoire (FCO).

Pour 2021, les orientations générales du plan de formation de Keolis Bordeaux Métropole s'articulent autour de 4 axes :

- La qualité de service,
- Le professionnalisme,
- L'organisation et le management,
- La sécurité et la sécurisation.

Au-delà des exigences réglementaires, les politiques de formation de Keolis visent à maintenir l'employabilité des salariés à leur poste ainsi que leur bien-être au travail à chacune des étapes de leur parcours professionnel, et à contribuer à attirer et retenir de nouveaux collaborateurs.

POINTS MARQUANTS 2021

> Le campus Mobilités

Le 7 juin 2021, 11 jeunes âgés de 21 à 29 ans ont été recrutés dans le cadre d'une formation diplômante en apprentissage. À la clé : un titre professionnel de Conducteur de Transports en Commun sur Route, un permis D par équivalence et un CDI chez KBM.

C'est une nouveauté dans l'entreprise. Depuis le mois de juin 2021, 11 apprentis font partie de la toute première session de formation Keolis Bordeaux Métropole dispensée par le CFA du Groupe Keolis : Le Campus Mobilités. Ils ont ainsi rejoint une formation qualifiante avec à la clé un titre professionnel de Conducteur de Transport en Commun sur Route, un permis de conduire D par équivalence, et un CDI chez Keolis Bordeaux Métropole. Cette 1ère session de formation au sein du Campus Mobilités a pris fin le 7 décembre et s'est révélée être une réussite puisque la majorité d'entre eux a obtenu son diplôme et a été embauchée en CDI.

> Une Formation Droit disciplinaire et Management déployée pour 49 Managers de toutes les Directions

La qualité du travail et la qualité des relations interpersonnelles sont liées : l'objectif de cette formation a été de donner des clés de lecture et des éléments de méthode, permettant à chaque manager d'appréhender plus sereinement sa mission et d'optimiser son efficacité.

> Une campagne recrutement à la maintenance

Keolis Bordeaux Métropole a réalisé en 2021 une campagne de recrutement inédite dédiée aux métiers de la maintenance. Inscrite dans le cadre du plan d'actions de la Direction des Ressources Humaines, cette campagne avait pour objectif de remédier aux difficultés de recrutement à la maintenance. De fin juin à septembre 2021, la campagne a été relayée sur le territoire de la Métropole aux moyens de divers supports de communication :

- Réseaux sociaux,
- Site internet infoTBM et site institutionnel de Keolis Bordeaux Métropole,
- Habillage de rames de tramways,
- Affichage en stations,
- Affichage à l'intérieur et à l'extérieur des bus,
- Annonces sonores dans les tramways.

De juillet à septembre 2021, 239 candidatures ont été reçues contre 89 sur la période d'avril à juin, soit une augmentation de +169 %.

3 jours de stands de recrutement ont également ponctué cette campagne inédite : Des représentants de la maintenance étaient aux côtés de l'équipe de recrutement de Keolis Bordeaux Métropole pour accueillir et répondre aux questions des potentiels candidats.

Deux nouvelles brochures d'informations sur les métiers de la maintenance au bus et au tramway ont été éditées afin d'informer le lecteur sur le rôle de l'agent de maintenance, le profil demandé pour candidater, la formation, et le processus de recrutement.



Perspectives 2022

- > Gestion prévisionnelle des emplois et des carrières : poursuite des travaux engagés notamment en finalisant les prérequis et coefficients de chaque poste en vue d'avancer sur le référentiel des emplois et rédaction d'un process dédié aux conditions de promotion interne,
- > Poursuite de la refonte du parcours pépinière maîtrise,
- > Mise en œuvre d'une nouvelle formation d'habilitation à la conduite du tram à partir de septembre : séquençement en 22 jours + 2 jours (au lieu de 21 jours + 3 jours),
- > Mise en œuvre de la réforme de la Formation Continue Obligatoire pour les agents assurant le transport de voyageurs : en 2 phases, selon le décret n°2021-1482 du 12 novembre 2021 relatif à la qualification initiale et à la formation continue des conducteurs de certains véhicules routiers affectés aux transports de marchandises ou de voyageurs, publié au Journal Officiel de la République Française du 14 novembre 2021.

Résultats 2021

Parmi les 148 conducteurs receveurs recrutés en 2021, 35 l'ont été via un contrat de professionnalisation

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

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

106 943 heures de formation
5,73% de la masse salariale consacrés à la formation

3.5.4 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Comme pour tous, la crise sanitaire traversée depuis maintenant deux années, a été une épreuve également sur le plan psychologique pour les salariés de Keolis Bordeaux Métropole. Ainsi soucieux de maintenir le bien-être des salariés et un sentiment d'unité, plusieurs actions ont été mises en place dans l'entreprise au cours de cette année.

POINTS MARQUANTS 2021

> Écouter les collaborateurs - L'enquête « Qualité de Vie au travail » lancée par la Direction des Ressources Humaines :

Pour la première fois, Keolis Bordeaux Métropole a adressé une enquête sociale à l'ensemble des salariés pour évaluer leur ressenti à l'égard de leurs conditions de travail et mieux connaître leurs attentes.

Plus de 1000 salariés ont répondu, portant le taux de participation à 36%. La structure de l'échantillon des répondants est représentative des salariés de KBM, par conséquent les résultats sont représentatifs de la parole des salariés de KBM.

Cette enquête avait pour premier objectif de mesurer l'engagement des salariés de KBM. L'attachement à l'entreprise est très fort :

- 82% des salariés sont fiers de travailler pour KBM,
- 89% des salariés recommandent l'utilisation du réseau TBM.

Le sentiment d'utilité, lié au service public et l'amour du métier sont ressortis comme des points forts : les salariés aiment leur métier à 92% et déclarent que leur travail est utile aux autres à 95%.

> Accompagner les collaborateurs - L'arrivée du coffre-fort numérique

KBM fait évoluer la gestion des bulletins de paie et déploie le COFFRE FORT NUMÉRIQUE à l'attention de l'ensemble des collaborateurs. Cette démarche s'inscrit dans une volonté de moderniser les outils et d'apporter un meilleur service aux salariés. Aussi bien pour un usage professionnel que personnel, le coffre-fort est gratuit, pratique, disponible à vie et sans engagement. Il propose de bénéficier d'un espace de 10 Go (soit l'équivalent de 50 000 documents).

> Un service confidentiel d'écoute & d'accompagnement psychosocial déployé auprès des salariés

Afin d'aider les salariés Keolis en France, le groupe a mis en place un programme de soutien au bien-être émotionnel et mental réalisé par des psychologues et financé par la Prévoyance de Keolis. Le service Workplace Options (WPO) a été choisi pour cet accompagnement.

Perspectives 2022

> Concernant les conditions de travail : Poursuite du programme de rénovation des locaux d'exploitation (plan d'actions correspondant à un budget de fonctionnement de 72 K€), lancement d'une étude technique et financière concernant l'installation de bornes de recharge pour les véhicules électriques du personnel au sein des locaux de l'entreprise,

> La mesure des indicateurs de qualité de vie au travail et l'identification des facteurs de risque et de protection ont permis de lancer des réflexions autour des plans d'actions à mener.

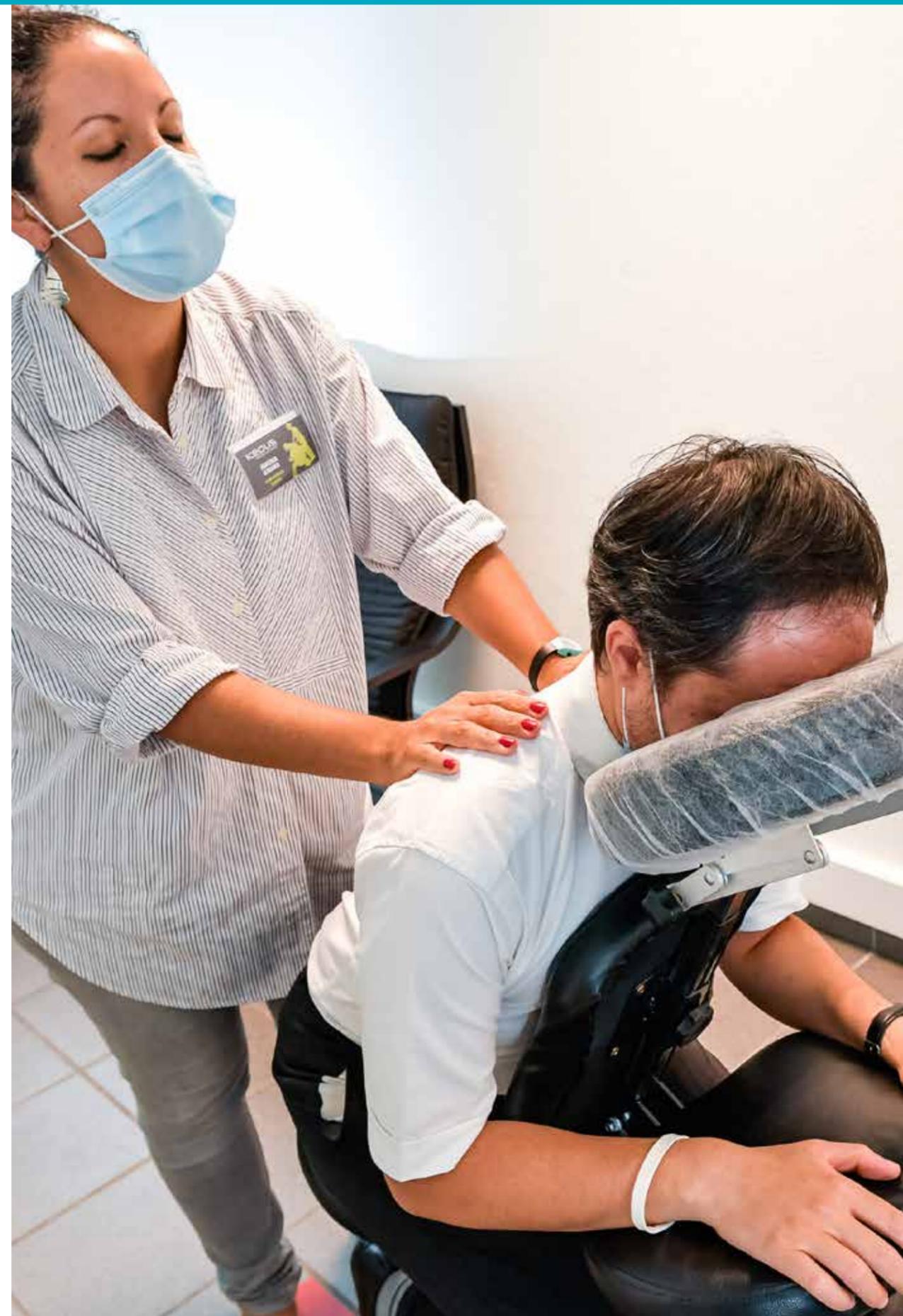
Résultats 2021

82% de taux de satisfaction des salariés au travail

62% des salariés considèrent que le dialogue social est productif et constructif

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

7,97% d'absentéisme pour arrêt maladie





3.6



Engagements pour
notre planète

3.6 ENGAGEMENTS POUR NOTRE PLANÈTE

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.

Les engagements de Keolis Bordeaux Métropole en matière de réduction de l'impact environnemental de ses activités répondent aux enjeux nationaux et internationaux de préservation et rationalisation des

ressources, de lutte contre le changement climatique et de valorisation de l'économie circulaire, en accord 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.

POLITIQUE

En lien avec les enjeux identifiés, Keolis Bordeaux Métropole s'engage à respecter les obligations de conformité issues des exigences réglementaires et autres engagements contractuels ou volontaires auprès de ses parties prenantes, à protéger l'environnement en maîtrisant les impacts environnementaux de ses activités et à prévenir les pollutions. De façon plus spécifique à son activité, Keolis Bordeaux Métropole s'engage également à :

- > Améliorer son efficacité énergétique et carbone,
- > Maîtriser sa consommation d'eau,
- > Maîtriser sa gestion des déchets en amont et en aval.

Engagée dans une dynamique d'amélioration continue, Keolis Bordeaux Métropole a étendu en 2017 sa démarche environnementale à l'ensemble des sites et activités, démarche articulée autour de l'ensemble de ces engagements.



3.6.1 PRÉSERVATION DES RESSOURCES

Les actions menées en matière de maîtrise et de réduction de l'empreinte environnementale permettent de préserver les ressources. Keolis Bordeaux Métropole se base sur les outils de la norme ISO 14001 version 2015 mais également sur la réglementation en vigueur. A ce titre, l'entreprise est également 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 qualité sur l'état des ressources naturelles : l'eau, le sol et l'air.



> **L'activité de Keolis Bordeaux Métropole est en partie réalisée dans un milieu industriel, avec 7 sites de maintenance en exploitation. Sur ces sites, la qualité des rejets dans l'eau et dans l'air est mesurée annuellement au cours de deux campagnes de surveillance.**

Ces campagnes d'analyses s'appliquent aux rejets d'eaux usées et d'eau de pluie, à l'analyse des eaux souterraines, à la quantité de solvants consommée et aux émissions polluantes émises.

A chaque campagne, plus de 180 mesures de paramètres physico-chimiques sont analysées afin de garantir le respect de la qualité d'eau et d'air rejetées.

Au-delà de ces campagnes de mesures, différentes actions sont mises en place pour préserver ses ressources :

- Procédure spécifique d'achat de produits chimiques dangereux avec validation préalable notamment au regard de leur impact sur l'environnement,
- Suivi des consommations de solvants et recherche de produits moins solvantés,
- Analyse du risque chimique des produits et processus,
- Mise en place de zones de travail avec rejets canalisés,
- Maintenance préventive et curative des réseaux d'eau,
- Mise en place de différents déboueurs-séparateurs à hydrocarbures avec nettoyage récurrent,
- Interdiction de déversement de produits dangereux dans les regards non reliés à un séparateur,
- Étude des non-conformités et recherche des causes.

> **Plus largement, sur l'ensemble des sites en gestion, les espaces verts gérés par Keolis Bordeaux Métropole représentent une superficie de 30 hectares, soit l'équivalent du Parc Bordelais, le plus grand espace vert de Bordeaux.**

Afin de préserver et de redonner un intérêt en matière de biodiversité à ces espaces naturels, Keolis Bordeaux Métropole s'engage avec ses prestataires d'entretien des espaces verts à privilégier de bonnes pratiques telle qu'une politique zéro produit phytosanitaire, un stockage conforme des produits chimiques, la réalisation d'exercices en cas de déversement de produits dangereux sur le sol, l'utilisation d'eau de pluie pour l'arrosage dès que possible ...

> **En 2021, un projet pilote de gestion écologique a notamment été lancé sur le dépôt de maintenance de La Jallère avec pour objectif de restaurer et développer la biodiversité.**

À la suite d'une étude du sol ayant démontré une pollution aux métaux lourds, différents espaces pour restaurer la biodiversité ont été mis en place :

- Une zone de friche de 3 000m² pour créer un lieu de butinage pour les ruches présentes sur le site,
- Une haie tout le long du dépôt en taille naturelle pour recréer des zones de nidification et favoriser sa régénération,
- Une haie sèche qui permet de créer un refuge pour les insectes et éviter l'impact carbone lié au transport en déchetterie.

> **Et, un projet de phytoremédiation sur une parcelle de 2 000m². La phytoremédiation est une méthode permettant de décontaminer le sol, l'eau ou l'air grâce à la mise en place de plantes. Pour ce projet ce sont des plants de moutarde blanche qui vont capter par leurs racines les métaux lourds présents dans le sol afin de le dépolluer progressivement.**



Perspectives 2022

En tant qu'exploitant de différents espaces verts, Keolis Bordeaux Métropole souhaite inclure le développement de la biodiversité dans les méthodes d'entretien des espaces verts.

Résultats 2021

100% des salariés exerce une activité certifiée ISO 14001
3 ruches sur le dépôt de la Jallère

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

91,90% de conformité des rejets aqueux (la cible étant de 90%)

100% de conformité des rejets atmosphériques (la cible étant de 90%)

0 déversement significatif

3.6.2 EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET CARBONE

Pour faire face au défi du changement climatique et respecter les engagements français de réduction des émissions de GES, le secteur du transport doit mettre en place des actions concernant à la fois l'organisation des transports, la technologie des véhicules et la réduction énergétique.

En accord avec l'objectif de Bordeaux Métropole de devenir un territoire à énergie positive à l'horizon 2050, l'optimisation énergétique et l'amélioration de la qualité de l'air représentent deux enjeux majeurs pour Keolis Bordeaux Métropole

POINTS MARQUANTS 2021

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 poste de la consommation d'énergie des véhicules commerciaux puis en second, de la consommation d'énergie liée aux bâtiments. Keolis Bordeaux Métropole travaille sur 3 axes de progrès :

> **L'axe CONDUCTEUR** : 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, la formation des conducteurs intègre une partie sur l'éco-conduite complétée par la mise en place de boîtiers d'écoconduite installés sur l'ensemble des bus pouvant techniquement en être équipés. Les managers accompagnent, depuis la mise en place, les conducteurs dans le suivi de leur performance d'écoconduite.

> **L'axe CARBURANT** : Keolis travaille sur l'optimisation carbone via le choix de carburants renouvelables, c'est notamment le cas avec le passage à 100% d'électricité verte pour le tramway et 25% de la flotte de bus GNV alimentée par du biogaz issu de la méthanisation et produit localement. Les énergies alternatives ont permis une réduction de 12% des émissions brutes de CO2 entre 2019 et 2021 sur le réseau TBM. En complément, le plan de maintenance permet aussi de favoriser la réduction des risques de surconsommation avec le suivi des préconisations constructeurs ou la mise en place d'une maintenance préventive et prédictive limitant les consommations d'énergie, liées à la perte de rendement de

certaines organes de véhicule.

En 2021, deux projets de maintenance ont été déployés en ce sens :

- Des capteurs connectés sur la climatisation des bus permettent d'identifier un fonctionnement dégradé afin d'anticiper sa réparation et limiter ainsi la perte d'énergie, liée à la perte de rendement de cet organe,
- Déployé au cours de l'été 2021, le premier projet de maintenance prédictive via le système d'écoconduite, permet de remonter des données identifiant les bus au « comportement anormal », d'agir avant l'arrivée de la panne et planifier ainsi les opérations de maintenance à réaliser afin d'éviter les sources de surconsommation.

> **L'axe ORGANISATION DES TRANSPORTS** : L'optimisation des kilomètres non commerciaux entraîne une réduction notable de la consommation énergétique. Déjà initiée, cette solution vise à une double optimisation : affecter les bus entre les sites de remisage et les lignes desservies et choisir les typologies de bus (standards, articulés, GNV, gazole...) en fonction du trajet.

En 2021, plusieurs services se sont également dotés de modes doux pour effectuer leurs déplacements :

- Récupération d'une soixantaine d'anciens V3 réformés afin de leur donner une seconde vie et permettre aux agents de maintenance de se déplacer plus facilement entre les dépôts,
- Dotation des équipes marketing et en charge de l'information voyageur, de vélo-cargo pour se déplacer en centre-ville : ce vélo cargo compact à assistance électrique, modèle Shorty, à la fois maniable et à excellente capacité d'emport, permet de réaliser des interventions en maintenance de niveaux 1 et 2 sur les vélos, mais également sur le mobilier, ainsi que les contrôles qualité en stations. Cette activité opérationnelle qui émettait un impact carbone il y a encore quelques années, avec des problématiques fréquentes (stationnement, sécurité des interventions, etc.) a ainsi transité vers une activité zéro émission, plus flexible et plus sûre.
- Équipement d'une flotte de vélos, des équipes de régulation terrain, lors d'interventions dans le centre-ville.

> **Un enjeu fort émerge également, concernant l'énergie des bâtiments.**

Au-delà du renouvellement au fil du temps du parc de bâtiments qui permet de mettre en place des structures et des technologies moins énergivores, Keolis déploie également des actions d'optimisation énergétique sur les bâtiments existants. Ces actions ciblent :

- L'équipement industriel présent sur les sites de maintenance tels que les compresseurs de GNV ou les compresseurs d'air où des solutions ont été trouvées pour éviter les déperditions d'énergie,
- Les équipements de chauffage et de climatisation sur lesquels sont mises en place des consignes de températures fixes et durant des périodes définies,
- Ou encore l'éclairage : éclairage à basse consommation, déclenchement de l'éclairage avec détecteurs de présence et de luminosité, horloge astronomique, de nouvelles lampes basse consommation.



Perspectives 2022

En accord avec la réglementation sur le décret tertiaire et la stratégie bas carbone initiée, un nouveau bilan carbone et une actualisation de l'affichage CO2 dans les transports vont être réalisés. Keolis Bordeaux Métropole souhaite également actualiser son plan d'action de réduction de GES concernant la période 2022-2025.

Résultats 2021

80% de bus à énergies alternatives
100% de la flotte tramway
en électricité verte

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

379 véhicules équipés d'un boîtier écoconduite
36 683 tonnes CO2 : émissions brutes du réseau TBM
50,07 gCO2e voy.km : émission de GES Réseau
283,52 gCO2e voy.km : émission de GES Bus
1,47 gCO2e voy.km : émission de GES Tramway

6 093 396 kWh : consommation en énergie électrique des sites
3 391 737 kWh : consommation en énergie gaz naturel des sites

3.6.3 RATIONALISATION DE LA RESSOURCE EN EAU

Alors que les besoins en eau dans le monde ne cessent d'augmenter, la ressource est quant à elle limitée. Préserver la quantité et la qualité de l'eau pour assurer une quantité d'eau douce disponible pour la population est ainsi devenu un enjeu majeur.

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

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

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

POINTS MARQUANTS 2021

> En moyenne 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 voie engazonnée (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. Le contrat conclu avec le prestataire des espaces verts 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, des conditions climatiques et de la structure de la plateforme,
- Réaliser l'entretien des bâches à eau en limitant au maximum la vidange d'eau,
- Entretien le système d'arrosage en prenant en compte à chaque fois que possible la réduction de la consommation d'eau (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 2021 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 les bâches à eau présentant les plus grosses consommations.

Les 15% d'eau consommés restants correspondent à l'utilisation d'eau de lavage du matériel roulant et des sanitaires.

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. Des plannings de lavage sont ainsi 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 dans un objectif de détection d'éventuelles dérives et de rationalisation dans l'utilisation de l'eau.

Cinq installations de lavage fixes sont équipées de recyclage d'eau permettant de réduire les prélèvements sur le réseau d'eau potable. Un système de récupération d'eau de pluie équipe l'une d'entre elles.



Perspectives 2022

Les réflexions, études en cours ou à venir, ont pour objectif d'améliorer la maîtrise de l'utilisation de l'eau d'arrosage ainsi que des bâtiments et eau de lavage. Une nouvelle solution innovante va notamment être testée afin de réduire la consommation d'eau lors du passage en machine à laver.

Résultats 2021

-14% de consommation d'eau (vs 2020)

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

191 984 m³ : consommation d'eau dont 81% de consommation d'eau des voies tramways

5 sites avec un système de recyclage d'eau de lavage

1 site avec un système de récupération d'eau de pluie

3.6.4 GESTION DES DÉCHETS

La gestion des déchets qui regroupe le tri, la collecte, la valorisation et l'élimination des déchets comporte de nombreux enjeux pour les entreprises. C'est un secteur important tant pour son impact sur nos vies quotidiennes que pour son illustration de l'économie circulaire et de l'innovation environnementale.

Keolis poursuit sa politique de gestion des déchets dans la même orientation que le plan d'actions de Bordeaux Métropole : réduire, réutiliser, recycler et valoriser.

POINTS MARQUANTS 2021

Keolis Bordeaux Métropole s'attache à trier sur ses sites quotidiennement plus de 28 catégories de déchets dangereux et non dangereux vers les filières de tri les plus adaptées.

Chaque dépôt de maintenance est équipé de zone de tri spécifique en fonction des déchets générés. En parallèle, le reste de nos sites est équipé de poubelles adaptées au tri des déchets de bureau (bouteilles plastiques, canettes aluminium, gobelets en plastique et carton, et déchets non recyclables), de bacs pour le tri des déchets alimentaires pour les restaurants d'entreprise et de bornes pour le tri des mégots.

> Organisation d'une Cleaning Week :

Cette semaine dédiée au tri des déchets a permis aux salariés de ranger, trier et jeter leurs archives, documents ou encore fournitures trop encombrantes.

1 200 kg de déchets ont été ainsi collectés, 26h de travail pour des salariés en situation de handicap générées. Cette action de recyclage équivaut aux bénéfices environnementaux suivants :

- 362 kg de CO² non rejetés :

Soit l'équivalent de 7 240 kms en bus ou 1 AR Bordeaux-Paris en avion, ou 6 030 kWh non utilisés :

Soit la consommation de 5 000 lessives en machines de 7 kg, ou 21 arbres épargnés,

ou 27 738 litres d'eau économisés :

Soit l'équivalent de 115 bains de 200 litres.

> L'occasion également de sensibiliser les salariés aux gestes de tri, en partenariat avec le prestataire Elise, lors d'accueils café réalisés sur 6 sites de l'entreprise mais également avec la diffusion d'une vidéo sur le parcours du déchet dans l'entreprise, du geste de tri jusqu'à sa valorisation.

> Deux nouvelles filières de valorisation ont été mises en place et étendues en 2021 :

- Une solution de recyclage des vêtements de travail usagés : Avec des vêtements aux couleurs de l'entreprise, la valorisation en vêtements de seconde main n'est pas envisageable. C'est pourquoi Keolis Bordeaux Métropole a fait le choix de recycler les vêtements de travail en Combustible Solide de

recupération. Une matière combustible qui servira ensuite de matière première utilisée en remplacement du charbon dans la fabrication du ciment.

■ Les bornes mégots ont été déployées en test sur le réseau de transport en commun. Les pontons de navettes fluviales de Quinconces et Stalingrad en ont été équipés au regard du fort impact environnemental que représente un mégot (1 mégot pollue 500 litres d'eau et libère 250 substances chimiques).



Perspectives 2022

Faisant suite au succès du test des bornes mégots sur 2 pontons des navettes fluviales, cette solution va être déployée à l'ensemble des pontons. L'entreprise s'est également engagée dans une démarche de réduction des déchets à la source dont un des leviers concerne la rationalisation de l'utilisation des produits chimiques.

Résultats 2021

63% de valorisation globale des déchets

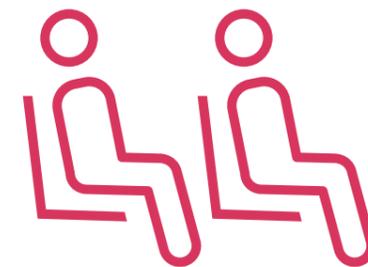
Indicateurs de performance (KPIs) 2021

134 tonnes de déchets dangereux produits

944 tonnes de déchets non dangereux produits



3.7



Engagements pour
nos voyageurs

3.7 ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

ENJEUX

Sous l'impact des mutations du marché du transport public, Keolis Bordeaux Métropole évolue dans son métier en s'imposant comme opérateur-intégrateur de toutes les mobilités au quotidien. Keolis Bordeaux Métropole souhaite reconquérir les passagers après deux années de crise sanitaire et offrir la meilleure expérience à ses clients voyageurs.

POLITIQUE

Ces engagements au quotidien s'inscrivent pleinement dans les valeurs de l'entreprise :

- > Innovant : imaginer la mobilité de demain et innover au service des clients,
- > Solidaire : être à l'écoute de notre environnement et respecter nos clients et l'ensemble de nos collaborateurs,
- > Responsable : agir comme une entreprise responsable en assurant nos engagements contractuels et en garantissant la sécurité. Les voyageurs sont un des « 4P » du projet d'entreprise KEOLIS WAY.



3.7.1 QUALITÉ DE SERVICE

Afin de délivrer un niveau de service d'excellence, Keolis Bordeaux Métropole déploie un programme de conquête et fidélisation en :

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

POINTS MARQUANTS 2021

> Un service de paiement par carte bancaire sur des lignes à fort trafic

L'expérimentation a été lancée sur la Lianes 1 reliant la gare Saint-Jean et l'aéroport de Bordeaux Mérignac ainsi que sur la Lianes 9 reliant la gare St Jean à Bordeaux Bradenburg. Une signalétique à la montée dans le bus informe que ce service est disponible à bord. Depuis le déploiement début juin, plus de 19 000 tickets ont été vendus sur ces deux lignes. Ce chiffre est en constante progression.

> La possibilité de « montée toutes portes »

Les Lianes 1 et 9 bénéficient de la montée par toutes les portes afin de faciliter la répartition des voyageurs dans le bus et d'améliorer la fluidité de la circulation à l'intérieur du véhicule. Chaque porte est équipée d'un valideur actif, la validation reste obligatoire à chaque montée dans un véhicule.

> Un accompagnement des voyageurs dans la période de déconfinement :

La période de reprise de l'activité s'est accompagnée d'une vaste campagne de communication et d'activité pour promouvoir les transports en commun et contribuer au dynamisme de Bordeaux Métropole tout en maintenant une communication sur les mesures de prévention (gestes barrières, désinfection des véhicules et nettoyage des barres de maintien par des équipes dédiées sur le terrain).

> Un accompagnement pour découvrir Bordeaux

- Création d'une rubrique « Tout ce qu'il faut savoir » sur le site internet infoTBM, pour faciliter la visite de Bordeaux Métropole aux touristes,
- Un accueil en gare Saint-Jean pendant la période estivale par le déploiement de conseillers en mobilité sur le quai de la station « gare Saint-Jean » du Tram C et D afin d'informer, guider, vendre des titres de transport et distribuer des dépliants touristiques en français, anglais et espagnol.

> Intégration des données TER et CAR dans le bloc mobilité (itinéraire, horaires, plans)

Pour faire suite à l'expérimentation menée sur la ligne TER 42 au mois de février 2020, Keolis Bordeaux Métropole enrichit la recherche intermodale et multimodale de l'ensemble des données interurbaines : TER et Cars régionaux. Le voyageur peut désormais simuler des itinéraires intégrant ces 2 modes (en combiné ou non) et rechercher les prochains passages sur le site InfoTBM et l'application mobile TBM. L'objectif est d'accompagner l'usager dans tous ses déplacements en lui proposant d'emprunter le TER (longue distance) et/ou les cars régionaux et de bénéficier des connexions avec l'ensemble des modes du réseau TBM.

> Affichage de l'affluence à bord estimée

Depuis le mois d'octobre, Keolis Bordeaux Métropole propose aux usagers une nouvelle rubrique « Affluence à bord » disponible depuis le menu principal, les fiches lignes et fiches horaires. Afin que les voyageurs puissent anticiper leurs trajets et se déplacer dans les meilleures conditions, ils peuvent désormais consulter l'affluence à bord sur leur ligne. Il s'agit d'une estimation de l'affluence sur le mois passé (hors vacances scolaires et jours fériés), qui est mise à jour de façon mensuelle. Une information nécessaire pour permettre à ceux qui le peuvent d'ajuster leur trajet en choisissant une heure ou une ligne moins fréquentée.

> La refonte du tunnel de contact

L'ensemble du tunnel de contact depuis le site InfoTBM a été repensé afin de proposer aux utilisateurs une expérience toujours plus fluide et accessible. L'objectif est d'accompagner l'utilisateur dans ses demandes au service client et de lui apporter la meilleure réponse possible en fonction de sa problématique. Il a désormais la possibilité de remplir un formulaire de contact en spécifiant le



Perspectives 2022

- > Une nouvelle boutique proposée aux clients permettant d'accroître la simplicité et la rapidité de traitement des commandes en ligne. Interfacée avec la billettique THALES du réseau, elle proposera plus de titres de transport à son catalogue et de nouvelles fonctionnalités,
- > Des évolutions fonctionnelles du site internet et de l'application TBM pour toujours améliorer la recherche d'information de mobilité ou de service.

Résultats 2021

31% des ventes de titres de transport réalisés par un paiement en carte bancaire sur les lignes de bus à fort trafic

4 500 personnes accueillies et renseignées - 1 200 dépliants touristiques distribués lors de l'accueil en gare St Jean sur la période estivale

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

Evolution de la fréquentation N-1 :

- + 27,96% : Bus
- + 32,20% : Tram
- + 46,94% : Mobibus
- + 45,04% : Navettes fluviales

motif de sa demande. Il peut également à tout moment, choisir l'un des canaux à sa disposition pour entrer en contact avec le service client : téléphone, chat, agences commerciales et formulaire de réclamation.

3.7.2 ACCESSIBILITÉ

Toute personne à mobilité réduite, c'est-à-dire rencontrant des difficultés temporaires ou pérennes à se déplacer, ayant des fragilités y compris des handicaps invisibles, doit pouvoir bénéficier des services adaptés, en termes d'offres, organisations et systèmes d'information.

Ainsi, Keolis Bordeaux Métropole fait de l'accessibilité universelle une exigence de chaque instant et un réflexe pour chacun de ses collaborateurs.

POINTS MARQUANTS 2021

> Tout savoir des arrêts de bus accessibles sur le réseau TBM

Depuis de nombreuses années, Bordeaux Métropole investit pour développer l'accessibilité du réseau TBM. Les travaux de mise aux normes des arrêts de bus en sont un exemple. Aujourd'hui, plus de 65% des arrêts sont accessibles / praticables pour les UFR (Usagers en Fauteuil Roulant). C'est la garantie d'un espace suffisant à l'arrêt de bus pour manœuvrer, monter et descendre du bus à l'aide de la palette rétractable. Cette information, essentielle pour les personnes concernées, est disponible depuis la rentrée 2021 sur tous les supports d'informations du réseau : les thermomètres de lignes des fiches horaires, le site internet et les agents d'AlloTBM donnent précisément les meilleures solutions accessibles d'arrêt à arrêt.

> FACIL'iti, une première sur un réseau de transport en commun

Keolis Bordeaux Métropole s'engage pour l'inclusion numérique en proposant sur ses sites internet la solution FACIL'iti. Cette solution inclusive est un service libre, gratuit et sans aucun engagement pour les utilisateurs.

Ainsi, l'affichage des sites infotbm.com et mobibus.fr s'adapte aux besoins des personnes ayant des troubles visuels, moteurs ou cognitifs. Les utilisateurs peuvent

personnaliser l'affichage du site internet en choisissant le profil qui leur correspond le mieux ou en créant un profil personnalisé. De nombreux profils sont disponibles pour s'adapter à un maximum de besoins : malvoyance, maladie de Parkinson, DMLA, daltonisme, dyslexie...

> Une co-construction partenariale active et une communication engagée ...A destination directe des publics concernés

Le partenariat avec l'institut Peyrelongue d'Ambarès se poursuit en 2021 : en février, 2 journées ont été consacrées à la découverte des réseaux tram et bus pour un groupe de jeunes déficients visuels, encadrés par des éducateurs du centre et le référent PMR de Keolis Bordeaux Métropole. Ces journées ont pour vocation de leur donner les clés d'une mobilité autonome et sécurisée sur le réseau malgré leur handicap. L'engagement auprès des publics plus âgés reste toujours d'actualité avec, le 8 octobre, la participation à la Mobil'Ainés de Mérignac (150 binômes inscrits / participation la plus importante depuis le début de la manifestation). Ce même mois a été renouvelé l'engagement auprès d'Unis Cité dans le cadre du programme national "Solidarité Senior".

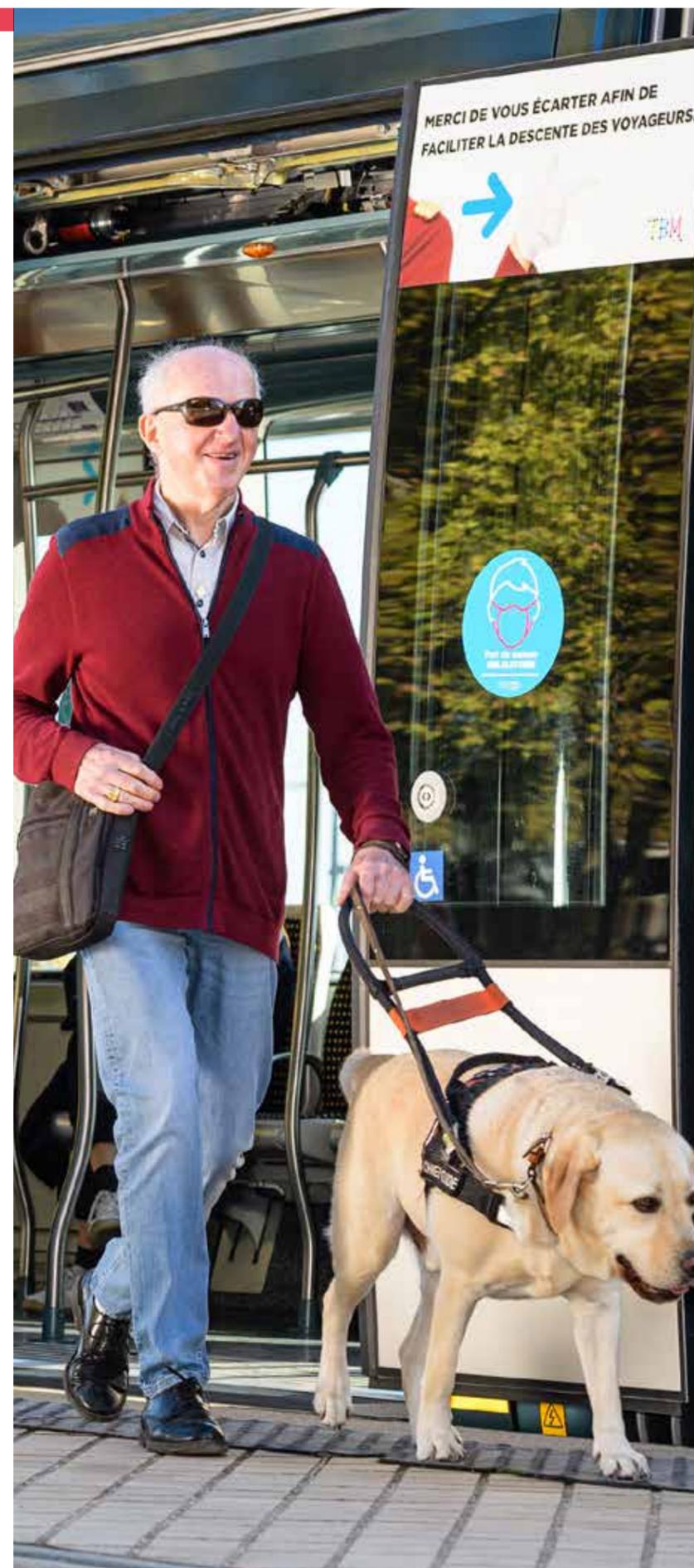
... et au service de la sensibilisation des clients et collaborateurs internes

Sollicitée par l'association Trisomie 21, Keolis Bordeaux Métropole a saisi cette opportunité pour élargir la palette des sujets de sensibilisation, tant en interne qu'auprès des voyageurs.

Pour la 2nde année consécutive, une campagne annuelle de communication a été déployée à l'occasion de la journée internationale des personnes handicapées le 3 décembre 2021, preuve du renforcement et de la pérennité des engagements sociétaux de Keolis Bordeaux Métropole.

Créée autant pour sensibiliser les clients que le personnel de l'entreprise, elle a été déclinée en deux messages :

- À l'attention des collaborateurs : « Mieux appréhender le handicap - Restons attentifs à l'ensemble de nos clients »,
- À l'attention des passagers : « Toutes et tous avons notre place dans les transports en commun ».



Perspectives 2022

- > Lancement du guide accessibilité décliné sur plusieurs supports de communication,
- > Expérimentation d'un outil de guidage pour les déficients visuels,
- > Déploiement d'ateliers tests réseau et outils digitaux en collaboration avec la plateforme mobilité Wimoov, pour les personnes en difficulté,
- > Application de la loi d'orientation des mobilités (LOM) sur le service Mobibus :
Keolis Bordeaux Métropole s'est attachée à définir un parcours usagers en adéquation avec les attendus de la loi. Sa mise en œuvre est programmée dès le 1er janvier 2022.

Résultats 2021

94 345 voyages service de transport à la demande Mobibus

6 100 utilisateurs distincts entre avril et décembre de la solution FACIL'iti

16.6/20 note obtenue à l'enquête annuelle pour le service de transport à la demande Mobibus

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

93,30% de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus

3.7.3 MOBILITÉS ALTERNATIVES

Keolis Bordeaux Métropole intègre toutes les mobilités pour concevoir, sur un territoire en constante évolution, des solutions au service du client.



POINTS MARQUANTS 2021

> L'incitation à la Marche

Afin de fluidifier le trafic dans les rames de tramway, Keolis Bordeaux Métropole a lancé en 2020 une campagne pour encourager la marche à pied comme alternative au tramway sur les axes du centre-ville les plus chargés. Les axes les plus chargés ont été habillés d'affiches d'accompagnement de la marche en indiquant les distances, temps de marche et cadre environnemental (Gambetta, Mériadeck, Hôtel de Ville, Porte de Bourgogne, Quinconces, Victoire et Stalingrad.

Lors des interruptions tram inopinées ou prévues, Keolis Bordeaux Métropole incite également à la marche en complément des solutions de report classiques lorsque cela est possible :

- Les schémas qui illustrent les solutions en cas d'interruption tram intègrent également les modes doux : marche et vélo,
- Tous les plans des coupures diffusés sur les outils digitaux en cas d'interruption inopinée comporte les temps de marche inter-stations.

> L'impact positif sur le réseau des aménagements des boulevards

Tracés en mai 2020 à titre expérimental, les couloirs bus-vélos (appelés parfois « coronapistes » du fait de leur mise en place au déconfinement) sont empruntés par 30 lignes de bus. Nés à l'issue du premier confinement, les « coronapistes » avaient pour mission principale d'encourager la pratique du vélo à une époque de forte anxiété par rapport à la Covid-19 tout en améliorant et facilitant les déplacements des transports en commun. Ces aménagements permettent en effet d'améliorer le respect des horaires des bus et des fréquences de passage, même lorsque le trafic est dense. Grâce aux couloirs, les temps de parcours ne varient pas, ou peu, tout au long de la journée, y compris en heures de pointe.

> Lancement du Pass Abri Vélo

Le 18 février 2021, Keolis Bordeaux Métropole lançait une campagne de communication pour accompagner le lancement du Pass Abri Vélo ; ceci dans le but de favoriser l'utilisation des abris pour les voyageurs non-abonnés au réseau TBM.

> Intégration de nouveaux modes doux : piéton et vélo personnel

En cette fin d'année 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité mettre en avant les modes doux au sein des solutions numériques.

Il est désormais possible de simuler des trajets pédestres et cyclables de bout-en-bout via le calculateur d'itinéraire. Ces modes doux s'adressent principalement aux usagers les plus mobiles et agiles.

Le choix a été de limiter le temps de marche à 30 min maximum et de proposer des trajets vélo pouvant aller jusqu'à 1h30. Une durée qui pourra naturellement être ajustée en fonction des retours des usagers.



Perspectives 2022

Keolis Bordeaux Métropole souhaite développer les pratiques comme la marche, tant pour les déplacements de courtes durées que pour les déplacements en lien avec les transports collectifs.

Pour ce faire, l'entreprise valorisera ces modes de déplacements en les facilitant et en les incitant par une meilleure connaissance des parcours, leur distance et le temps de marche à pied.

Résultats 2021

1 250 280 emprunts des vélos du service TBM / V³

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

Evolution de la fréquentation N-1 : + 9,81% : V³

3.7.4 EXPÉRIENCE CLIENT

Keolis Bordeaux Métropole accompagne ses évolutions d'offres et de services en mettant le client au cœur de ses réflexions préalables par la réalisation d'un « plan annuel d'études », qui s'appuie sur un échantillon de clients choisi pour chacune des études, mais aussi son propre panel qu'elle interroge régulièrement.

POINTS MARQUANTS 2021

Un panel de différentes études a été ainsi réalisé en 2021 pour recueillir la voix du client et son expérience dont :

> Enquête satisfaction 2021 du réseau TBM

L'enquête annuelle commanditée par Bordeaux Métropole, réalisée auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 199 personnes (1 204 abonnés et 995 occasionnels), a été menée en juin 2021 par le cabinet d'études Tryom. La précédente enquête avait été réalisée en septembre 2020, décalage dû au contexte de sortie de crise sanitaire au printemps de la même année.

> Enquête de Satisfaction des usagers de la Lianes 9 après la mise en place des « coronapistes »

Pour faire suite à la crise sanitaire de la COVID-19, Bordeaux Métropole a mis en place des « coronapistes » sur les boulevards, destinés aux vélos et aux transports en commun. L'objectif de cette enquête était de déterminer auprès des clients l'impact de la mise en place de ces dispositifs de circulation : ont-ils constaté un changement et si oui, dans quel sens ? 90% des clients ont vu une amélioration de leur trajet avec la mise en place des coronapistes. 2 tronçons semblent en ressentir les effets plus fortement : Ravezies-Barrière du Médoc et Barrière du Médoc-Barrière St Augustin.

> Première campagne sur le Lab TBM

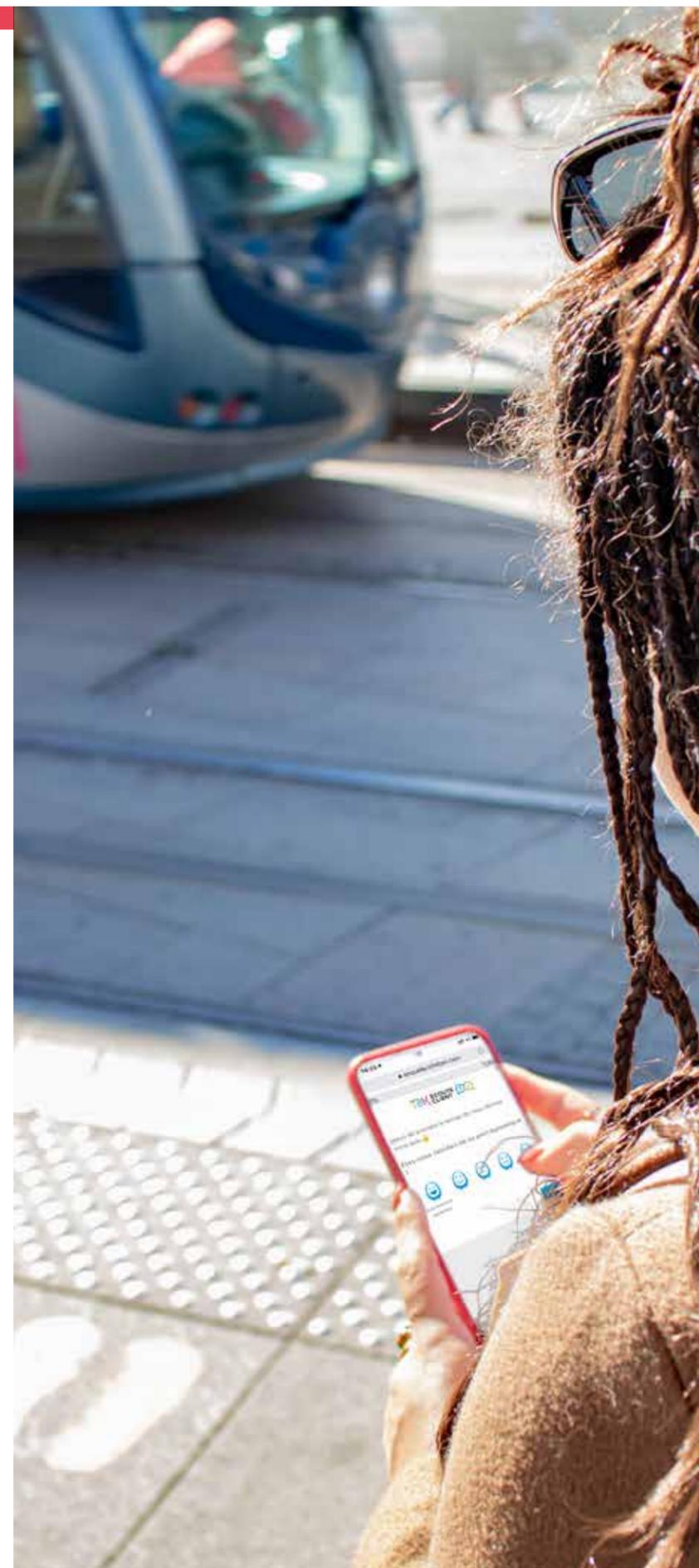
Dans une volonté de sortir du schéma unilatéral des méthodologies d'enquêtes classiques, tournées uniquement vers le recueil d'indicateurs de satisfaction et/ou de qualité de service, une première campagne de co-idéation a été lancée au printemps 2021 dans l'objectif de créer et fédérer une communauté de clients autour de la marque TBM.

En s'appuyant sur la plateforme participative FANVOICE, il a été proposé aux panélistes de l'Écoute client TBM de réfléchir ensemble au « voyage idéal en transport en commun ».

Cette campagne d'un mois s'articulait selon 4 thématiques :



- Une expression plus centrée sur la simplification du quotidien que sur l'innovation futuriste,
- Une demande de contenus : divertissement et information,
- Un souci d'écologie qui s'exprime particulièrement à 3 niveaux :
 - Les technologies des véhicules (électricité, hydrogène, etc.),
 - La conception des aribus (végétalisés ou équipés de panneaux solaires),
 - La contribution de chacun à la diminution de l'impact carbone par le calcul du bénéfice à choisir le transport en commun (système de preuve mais aussi de récompense personnelle).



Perspectives 2022

- > Face à un niveau de satisfaction voyageurs élevé, Keolis Bordeaux Métropole souhaite ne plus uniquement interroger les usagers, mais les laisser s'exprimer,
- > Enquête permanente de satisfaction auprès des utilisateurs du système d'affichage mobile des prochains passages aux arrêts de bus (Marguerite) : Un questionnaire de satisfaction est aujourd'hui présent sur la page d'affichage des prochains passages à l'arrêt afin de comprendre l'usage qui est fait de ce service, ce qui pourrait encore évoluer et surtout comprendre la complémentarité avec les autres solutions numériques tels que l'application TBM et le site internet.

Résultats 2021

+ 2,2% : amélioration positive perçue un peu plus sur les créneaux 7h-10h30 & 15h30-19h par rapport au créneau 10h30-15h30 concernant les « coronapistes »

89% des voyageurs continueraient à utiliser le réseau TBM, même s'ils avaient la possibilité d'utiliser un autre mode de transport.

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

93,60% taux de satisfaction du réseau TBM
92,5% taux de satisfaction des voyageurs occasionnels du réseau TBM



4

BILAN ET PERSPECTIVES



L'ANNÉE 2021 A ÉTÉ MARQUÉE PAR UN RETOUR PROGRESSIF DES PASSAGERS DANS LES TRANSPORTS DANS UN CONTEXTE TOUJOURS DE PANDÉMIE À LA COVID-19.

L'évolution de cette crise sanitaire demande une adaptation des mesures, entraîne de nouveaux bilans, tout en continuant à faire preuve de résilience.

Dans ce contexte toujours particulier, KBM s'est attaché à respecter les obligations de conformité réglementaire et les engagements envers les parties prenantes en matière environnementale, en gérant les impacts de ses activités sur les ressources (sol, eau, air, biodiversité, ...) et en prévenant les risques de pollution. L'entreprise a également constaté une hausse des déclarations d'accidents du travail par rapport à l'année 2020, cependant en légère baisse par rapport à 2019.

Les grands enjeux de l'entreprise pour 2022 s'inscrivent ainsi dans le contexte post crise Covid avec en priorité, le retour toujours plus important des passagers dans les transports, la protection des passagers et du personnel afin de réduire le risque d'agression, le renforcement de la visibilité de la marque pour accompagner le développement commercial et la marque employeur, le positionnement sur la transition énergétique et écologique.

PERSPECTIVES PERSPECTIVES **PERSPECTIVES** PERSPECTIVES

En 2021, le groupe Keolis a dévoilé sa raison d'être et sa feuille de route RSE à travers son projet d'entreprise Keolis WAY. Ce dernier doit mener à une transformation visible, concrète et durable de l'entreprise.

Début 2022, KBM accompagnera le déploiement de la stratégie du Groupe en rédigeant sa feuille de route Keolis WAY : ses enjeux/objectifs contractuels, ses grands projets et objectifs locaux selon les piliers et fondamentaux.

Des objectifs chiffrés (KPIs) pour chaque pilier et chaque fondamentaux seront également définis.

KBM fera vivre la raison d'être à travers ce projet d'entreprise en favorisant l'adhésion des parties prenantes internes et externes et plus particulièrement s'attachera à accompagner la transformation interne en embarquant l'ensemble de ses collaborateurs.

KBM s'attachera à comprendre et analyser les nouvelles attentes des voyageurs et l'évolution de leurs déplacements sur la Métropole Bordelaise, développer et mettre en œuvre une stratégie de reconquête de la fréquentation autour des priorités que sont l'hygiène, le confort, la sûreté, l'adaptation de l'offre et la communication. Elle s'appuiera sur les innovations pour améliorer la satisfaction des passagers.

KBM promouvra les leviers de la transition énergétique et bas carbone en interne ainsi qu'avec son Autorité Organisatrice en les accompagnant dans leurs projets de transition énergétique.





5

ÉLÉMENTS MÉTHODIQUES

Keolis Bordeaux Métropole (KBM), en tant que filiale de Keolis SA, n'est pas concernée par l'obligation imposée par 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. Cependant, par la publication de cette déclaration de performance extra-financière de façon volontaire, l'entreprise souhaite valoriser sa contribution aux enjeux du territoire.

Le périmètre de reporting des données sociales, sociétales et environnementales se réalise sur l'ensemble de l'effectif de Keolis Bordeaux Métropole.

La période de reporting couvre l'exercice civil, soit la période du 1er janvier au 31 décembre 2021.

La direction QSE-RSE collecte auprès des différentes directions concernées les indicateurs. Des référentiels, établis par Keolis SA et mis à jour annuellement précisent les définitions des indicateurs collectés.

La liste des informations quantitatives, indicateurs de performance et définitions est donnée dans l'ordre d'apparition desdits indicateurs dans les chapitres précédents de la présente déclaration de performance extra-financière.



MODÈLE D'AFFAIRES

Effectifs : Effectifs inscrits au 31 décembre.

Nombre de salariés roulants/conducteurs : Part des salariés roulants/conducteurs dans l'effectif total.

Nombre d'embauches en CDI : Nombre de salariés ayant signé un CDI dans l'année civile de référence incluant les transformations de CDD en CDI.

Consommation d'énergie électrique tramways : Quantité d'énergie achetée dans le cadre de prestations commerciales (haut-le-pied compris), exprimée en KWh. Les véhicules concernés sont les véhicules exploités / détenus en propre utilisés dans le cadre de prestations commerciales, pour le compte d'autrui (clients voyageurs, Autorités Organisatrices de Transport, autres prestataires de transport, entreprises clientes).

Tonnage de déchets dangereux valorisés : nombre de tonnes de déchets dangereux valorisés au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme valorisation un type d'opération de traitement de déchet définie comme telle dans la réglementation applicable au site de production.

Tonnage de déchets non dangereux valorisés : nombre de tonnes de déchets non dangereux valorisés au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme valorisation un type d'opération de traitement de déchet définie comme telle dans la réglementation applicable au site de production.

Nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus : nombre de voyages sur le réseau tous modes (Bus, Tram, Mobibus, Navettes fluviales).

Nombre de voyages par jour sur l'ensemble du réseau : nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus par jour.

Taux de couverture des salariés par le label égalité femme/homme : Part de l'effectif total couvert par le label égalité femme/homme.

Note obtenue à l'index égalité professionnelle : évaluation du pourcentage de femmes et d'hommes qui ont perçu une augmentation dans l'année. L'index se compose de 5 grands critères qui évaluent les inégalités entre femmes et hommes dans les entreprises sous la forme d'une note sur 100 (Écart de rémunération entre les femmes et les hommes, écart de répartition des augmentations individuelles, écart de répartition des promotions - uniquement dans les entreprises de plus de 250 salariés, nombre de salariées augmentées à leur retour de congé maternité, parité parmi les 10 plus hautes rémunérations).

Taux de couverture des salariés par une certification ISO 14001 : Part de l'effectif total couvert par une certification ISO 14001 (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

Annexer le code de conduite pour la prévention de la corruption à leur règlement intérieur : Le code de conduite pour la prévention de la corruption a fait l'objet d'une adjonction à leur règlement intérieur.

Nombre d'alertes professionnelles entrant dans le champ de l'alerte KEL clôturées : Nombre d'alertes reçues respectant les critères définis dans la procédure d'alerte professionnelle Keolis Ethic Line.

Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS : Chiffre d'affaires réalisé sur l'année auprès de structures issues du secteur de l'Economie Sociale et Solidaire, réparti entre les structures favorisant l'emploi de personnes en situation de handicap, l'insertion professionnelle et les autres, exprimé HT en euros.

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

Taux de Fréquence des accidents du travail : Fréquence des accidents du travail (hors trajet) déclarés et qui ont donné lieu à au moins un jour d'arrêt. Ce taux représente le nombre moyen d'accidents du travail avec arrêt qu'a connu un ensemble de salariés ayant travaillé un million d'heures sur la période considérée. Nota : ce taux intègre les agressions, il ne prend pas en compte l'ensemble des procédures de contestation en cours.

Taux de Gravité des accidents du travail : Gravité des accidents survenus, en évaluant le nombre de jours total d'arrêts dus à des accidents du travail (hors trajet), exception faite du jour de survenance de l'accident du travail. Il représente le nombre de journées indemnisées pour 1 000 heures travaillées, c'est à dire le nombre de journées perdues par incapacité temporaire pour 1 000 heures travaillées. Sont inclus les accidents survenus pendant les déplacements pour les besoins professionnels (seuls les accidents des personnels ayant un contrat de travail sont comptabilisés) et également les accidents de travail pour rechute s'ils font partie de la période considérée.

Taux de collision : Nombre de collisions ramené aux kms parcourus.

Délai d'intervention pour nos voyageurs : temps écoulé (exprimé en minutes) entre l'heure d'appel de l'agent et l'heure d'arrivée du 1er intervenant sur le lieu d'incident.

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nombre de traitements de données personnelles référencés : Nombre de finalités identifiées impactant les données personnelles dans les domaines d'activités de l'ensemble des processus métiers concernés.

Nombre d'EIVP : Nombre d'études d'impacts initiées au regard des droits et libertés des personnes concernées.

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

Taux de couverture des services de la maintenance labellisés : Part des services de la Direction de la maintenance patrimoniale labellisés KIHM.

Taux de couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau 3 : Part de l'effectif total couvert par le label engagé RSE (soit le nombre de salariés concernés par le domaine d'application soumis à l'organisme de certification).

NOTRE PARTENAIRE AOM

Evolution du nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus : Pourcentage de progression du nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus par rapport à l'année N-1.

Nombre de partenariats majeurs en lien avec des actions RSE : Nombre de partenariats en cours sur l'année civile avec des associations RSE.

Nombre de jeunes sensibilisés lors d'interventions en milieu scolaire et associatif : Nombre de jeunes ayant été sensibilisés dans le cadre des Interventions en Milieu Scolaire et associatif réalisées par un/des salariés de la filiale considérée.

ENGAGEMENTS POUR NOS SALARIÉS

Part de femmes dans l'effectif total : Pourcentage de femmes dans l'effectif inscrit total.

Nombre total de travailleurs handicapés (Nombre de salariés) : Nombre de travailleurs handicapés inscrits au 31 décembre, recensés dans le cadre de la déclaration annuelle obligatoire d'emplois de travailleurs handicapés à l'Agefiph (DOETH - Déclaration Obligatoire d'Emploi des Travailleurs Handicapés).

Taux de couverture des salariés par une Instance Représentative du Personnel : Pourcentage de salariés ayant la possibilité d'être représentés par une Instance Représentative du Personnel telles que définies comme telles dans le pays d'implantation de la filiale concernée.

Nombre total d'heures de formation : Nombre total d'heures de formation suivies par les salariés au cours de l'année de référence.

Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation : dépense réelle consacrée à la formation / masse salariale totale de l'année de référence.

Taux d'absentéisme pour maladie : Nombre d'heures d'absence pour maladie / nombre d'heures contractuelles, au prorata des dates d'entrée et sortie du salarié dans l'entreprise (mi-temps thérapeutiques inclus).

ENGAGEMENTS POUR NOTRE PLANÈTE

Taux de conformité des rejets aqueux : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Taux de conformité des rejets atmosphériques : Nombre de mesures conformes / nombre total des mesures.

Nombre de déversements significatifs : Nombre de déversements significatifs (supérieurs à 10 litres) identifiés selon la norme 14001 chapitre situations d'urgence.

Nombre de véhicules équipés d'un boîtier écoconduite : Nombre de véhicules équipés d'un boîtier Konfort.

Émissions de CO2 de la traction commerciale et des sites : Emissions de Gaz à Effet de Serre émises par la consommation d'énergie correspondante, exprimées en Tonnes Equivalent CO2.

Consommation en énergie électrique des sites : Quantité d'énergie électrique des sites consommée, ou à défaut achetée, sur les sites, hors énergie de traction, exprimée en kWh.

Consommation en énergie gaz naturel des sites : Quantité d'énergie gaz naturel des sites, consommée ou à défaut achetée, sur les sites, hors énergie de traction, exprimée en kWh.

Consommation totale d'eau (m3) : Volume d'eau potable acheté par la filiale sur la période considérée imputée aux bâtiments, process et entretien des voies (incluant notamment les voies végétalisées des tramways).

Part de la consommation eau voies tramways : Part du volume d'eau potable concourant à l'entretien des voies végétalisées des tramways.

Sites avec un système de recyclage d'eau de lavage : Nombre de sites de maintenance équipés d'un système de recyclage d'eau de lavage.

Sites avec un système de récupération d'eau de pluie : Nombre de sites de maintenance équipés d'un système de récupération d'eau de pluie.

Quantité totale de déchets dangereux : Tonnage de déchets dangereux produits au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme déchet dangereux un déchet défini comme tel dans la réglementation applicable au site de production.

Quantité totale de déchets non dangereux : Tonnage de déchets non dangereux produits au cours de l'année considérée, sans distinguer le type de traitement. Est considéré comme déchet non dangereux un déchet défini comme tel dans la réglementation applicable au site de production.

ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

Evolution de la fréquentation par mode : Pourcentage de progression du nombre de voyages sur le réseau par mode (Bus, Tram, Mobibus, Navettes fluviales, V3) par rapport à l'année N-1.

Taux de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction MOBIBUS.

Taux de satisfaction du réseau TBM : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TRYOM.

Taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM : Selon méthodologie détaillée dans le rapport de satisfaction TRYOM.



MODÈLE D'AFFAIRE

INDICATEURS
NOS RESSOURCES
Chiffre d'affaires
Effectifs au 31 décembre
Part de femmes dans l'effectif total
Salariés roulants/conducteurs
Embauches en CDI
Consommation d'énergie électrique tramways
Consommation totale d'eau
Part de la consommation eau voies tramways
LA VALEUR AJOUTÉE
Voyages sur le réseau tous modes confondus
Voyages par jour sur l'ensemble du réseau
Fréquence des accidents du travail
Gravité des accidents du travail
Masse salariale consacrée à la formation
Couverture des salariés par le label Égalité femme/homme
Couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau 3
Note obtenue à l'index égalité professionnelle
Couverture des salariés par une certification ISO 14001
Déchets dangereux valorisés
Déchets non dangereux valorisés
Jeunes sensibilisés lors d'intervention en milieu scolaire et associatif
Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS

UNITÉ
€
Nombre
%
Nombre
Nombre
KWh
M3
%
Nombre
Nombre/jour
Taux
Taux
%
%
%
Note/100
%
Tonne
Tonne
Nombre
€

2019	2020	2021
241 757 799,07	230 894 056,08	237 100 627,42
2 725	2 820	2 821
21,06%	21,49%	24,02%
1 796	1 838	1 877
	210	198
41 444 537	41 743 322	45 727 847
177 098	225 315	191 984
83,59%	85,20%	80,87%
169 500 000	116 000 000	149 847 774
549 360	360 000	484 000
54,10	43,70	51,255
5,70	6,09	5,536
5,82%	5,37%	5,73%
100%	100%	100%
		100%
	100	94
100%	100%	100%
118,03	115,90	124,18
418,40	390,26	459,90
14 400	9 604	8 932
254 218	662 039	1 008 840

Évolution N-1
3%
0,04%
11,77%
2,12%
-5,71%
9,55%
-14,79%
-5,08%
29,18%
34,44%
17,29%
-9,10%
6,70%
0,00%
-6,00%
0,00%
7,14%
17,84%
-7,00%
52,38%

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

INDICATEURS
Annexer le code de conduite pour la prévention de la corruption à leur règlement intérieur
Alertes professionnelles entrant dans le champ de l'alerte KEL clôturées
Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS

UNITÉ
OUI/NON
Nombre
€

2019	2020	2021
OUI	OUI	OUI
0	0	0
254 218	662 039	1 008 840

Évolution N-1
-
0,00%
52,38%

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

INDICATEURS
Fréquence des accidents du travail
Gravité des accidents du travail
Taux de collision / 10 000 km au tram
Taux de collision / 10 000 km au bus avec des tiers
Délai d'intervention pour nos voyageurs

UNITÉ
Taux
Taux
Taux
Taux
Minutes

2019	2020	2021
54,10	43,70	51,255
5,70	6,09	5,536
0,25	0,22	0,251
0,33	0,27	0,293
7,74	7,92	6,5

Évolution N-1
17,29%
-9,10%
16,20%
8,52%
-17,93%

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

INDICATEURS
Traitements de données personnelles référencés
EIVP (Étude d'impacts sur la Vie Privée)

UNITÉ
Nombre
Nombre

2019	2020	2021
-	-	53
-	-	1

Évolution N-1
-
-

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

INDICATEURS
Couverture des services de la maintenance labellisés
Couverture des salariés par le label Engagé RSE niveau 3

UNITÉ
%
%

2019	2020	2021
-	-	100%
-	-	100%

Évolution N-1
-
-

NOTRE PARTENAIRE AOM

INDICATEURS
Voyages sur le réseau tous modes confondus
Partenariats majeurs en lien avec des actions RSE
Jeunes sensibilisés lors d'intervention en milieu scolaire et associatif

UNITÉ
Nombre
Nombre
Nombre

2019	2020	2021
169 500 000	116 000 000	149 847 774
-	-	8
14 400	9 604	8 932

Évolution N-1
29,18%
-
-7,00%

ENGAGEMENTS POUR NOS SALARIÉS

INDICATEURS
Part de femmes dans l'effectif total
Total de travailleurs handicapés (Nombre de salariés)
Couverture des salariés par des Instances Représentatives du Personnel
Total nombre d'heures de formation
Masse salariale consacrée à la formation
Absentéisme pour maladie

UNITÉ
%
Nombre
%
Nombre
%
%

2019	2020	2021
21,06%	21,49%	24,02%
160	166	164
100%	100%	100%
120 046	97 371	106 943
5,82%	5,37%	5,73%
6,65%	8,90%	7,97%

Évolution N-1
11,77%
-1,20%
0,00%
9,83%
6,70%
-10,45%

ENGAGEMENTS POUR NOTRE PLANÈTE

INDICATEURS
Conformité des rejets aqueux
Conformité des rejets atmosphériques
Déversements significatifs
Véhicules équipés d'un boîtier écoconduite
Émissions brutes en CO2 pour le réseau TBM
Émissions de CO2 de la traction commerciale bus
Émissions de CO2 de la traction commerciale tram
Émissions de CO2 réseau
Consommation en énergie électrique des sites
Consommation en énergie gaz naturel des sites
Consommation totale d'eau
Consommation eau voies tramways
Part de la consommation eau voies tramways
Sites avec un système de recyclage d'eau de lavage
Sites avec un système de récupération d'eau de pluie
Déchets dangereux produits
Déchets non dangereux produits

UNITÉ
%
%
Nombre
Tonne CO ²
Nombre
gCO2e voy.km
gCO2e voy.km
gCO2e voy.km
KWh
KWh
M ³
M ³
%
Nombre
Nombre
Tonne
Tonne

2019	2020	2021
	90,20%	91,90%
	100,00%	100,00%
	0	0
41 625	24375	36 683
389	374	379
247,16	-	283,52
1,37	-	1,47
52,32	-	50,07
6 662 174	5 761 056	6 093 396
4 651 377	3 491 312	3 391 737
177 098	225 315	191 984
148 032	191 972	155 262
83,59%	85,20%	80,87%
5	5	5
1	1	1
129,99	124,90	134,00
1 073,89	930,60	944,20

Évolution N-1
1,88%
0,00%
0,00%
50%
1,34%
-
-
-
5,77%
-2,85%
-14,79%
-19,12%
-5,08%
0,00%
0,00%
7,29%
1,46%

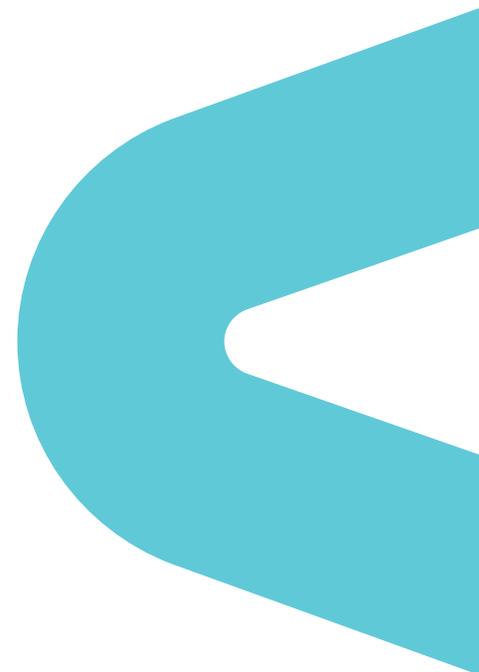
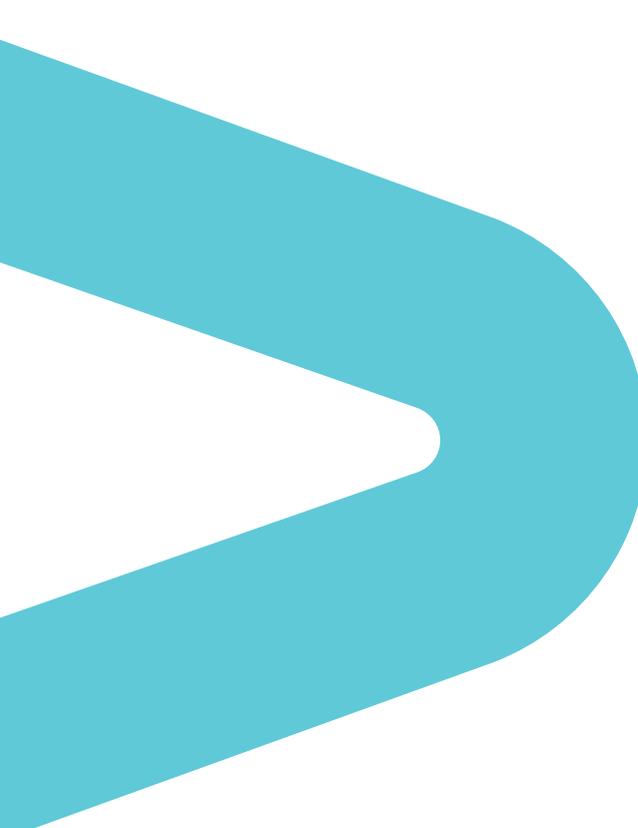
ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

INDICATEURS
Evolution de la fréquentation par mode :
Bus
Mobibus
Tram
Navettes fluviales
V3
Satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus
Satisfaction du réseau TBM
Satisfaction des occasionnels du réseau TBM

UNITÉ
Nombre de voyages
Nombre d'emprunts
%
%
%

2019	2020	2021
-	42 730 766	54 680 018
-	69 686	102 396
-	71 699 181	94 784 073
-	193 931	281 287
-	1 139 180	1 250 980
91,40%	93,00%	93,30%
87,40%	90,20%	93,60%
88,10%	89,50%	92,50%

Évolution N-1
27,96%
46,94%
32,20%
45,04%
9,81%
0,32%
3,77%
3,35%



INNOVANT
SOLIDAIRE
RESPONSABLE

keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE