



2022

DÉCLARATION DE PERFORMANCE
EXTRA-FINANCIÈRE

DPEF



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 13-27

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»..... 29-89

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 Nos démarches d'amélioration continue à la maintenance ..	P.48
3.3.2 D'un système de management QSE-RSE vers un système de management intégré	P.50

3.4 Nos partenaires	P.53
3.4.1 Le dialogue avec notre partie prenante AOM.....	P.54
3.4.2 Notre ancrage territorial à travers notre politique partenariale.....	P.56
3.4.3 Solidarité et citoyenneté.....	P.58

3.5 Engagements 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.64
3.5.1.3 Handicap	P.65
3.5.2 Relations et dialogue social.....	P.66
3.5.3 Gestion des compétences et des carrières	P.68
3.5.4 Bien-être au travail	P.70
3.6 Engagements pour notre planète	P.73
3.6.1 Préservation des ressources	P.75
3.6.2 Efficacité énergétique et carbone.....	P.76
3.6.3 Rationalisation de la ressource en eau.....	P.78
3.6.4 Gestion des déchets.....	P.80

3.7 Engagements pour nos voyageurs	P.83
3.7.1 Qualité de service	P.84
3.7.2 Accessibilité.....	P.86
3.7.3 Mobilités alternatives.....	P.85
3.7.4 Expérience client	P.90

4. BILAN ET PERSPECTIVES 93-95

5. ÉLÉMENTS MÉTHODOLOGIQUES 97-102



INTRODUCTION

1

Introduction

La déclaration de performance extra-financière 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 cotées.

Le groupe Keolis SAS, non concerné par l'article L225-102-10 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une déclaration de performance extra-financière, a fait le choix de façon volontaire d'en publier une dans son rapport de gestion.

Keolis Bordeaux Métropole (KBM), en tant que filiale, n'est pas concernée par cette obligation mais a également 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.

Parmi les domaines spécifiques, KBM ne fournit pas d'informations détaillées sur les thématiques de la lutte contre la précarité alimentaire, du respect du bien-être animal, de l'alimentation responsable, équitable et durable, et des actions visant à promouvoir la pratique d'activités physiques et sportives, au motif que celles-ci ne font pas partie des principaux risques et enjeux de l'entreprise, notamment du fait de son activité.

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 2022 :

LES CHIFFRES CLÉS

L'année 2022 clôt le contrat de délégation de service public du transport de la métropole bordelaise débuté en 2015. L'enjeu en 2022 s'est articulé autour de la réponse à appel d'offre initiée par Bordeaux Métropole pour les huit années à venir.

LE RÉSEAU TBM EN QUELQUES CHIFFRES

393 bus
(+153 affrétés)



79 lignes

dont 45 affrétées

62,6 millions

de voyages en 2022

+14,4 %

de fréquentation
en 2022 vs 2021

130 rames

4 lignes



108,1 millions

de voyages en 2022

+14,1 %

de fréquentation
en 2022 vs 2021

3 navettes fluviales

dont 2 catamarans

5 pontons

351 983 voyages

en 2022

+25,1 %

de fréquentation
en 2022 vs 2021



44 véhicules

Dont 12 affrétés



118 201 voyages

+15,4 %

de fréquentation
en 2022 vs 2021

1 609 clients réguliers

2 000 V³

dont la moitié à assistance
électrique

187 stations



1,3 millions

d'emprunts en 2022

+6,18 %

du trafic en 2022 vs 2021

25 parcs-relais



1 245 517 entrées

en 2022

+23,9 %

de fréquentation
en 2022 vs 2021

Modèle d'affaires de Keolis Bordeaux

Les défis de la mobilité



Transition écologique



Nouvelles attentes de mobilité

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

- 254 931 305 K€ de chiffre d'affaires.

Humains

- 2777 collaborateurs dont 21,71% de femmes.
- 1845 conducteurs.
- 160 embauchés en CDI dont 108 conducteurs.

Environnement

- 45 428 365 Kwh de consommation d'électricité tramways.
- 191 845 m³ d'eau de réseau dont 83% pour les plateformes de tramways engazonnées.

Ancrage territorial

- 28 communes.
- 578,28 km² de superficie*.
- 814 049 habitants en 2019*.

Chiffres à fin 2022

*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

Métropole et création de valeur



Transformation digitale,
big data, smart city



Efficienc
opérationnelle



Sûreté
et sécurité
sanitaire



Renouvellement des
compétences



La valeur créée pour et avec nos parties prenantes

Résultats

- 171 296 049 voyages sur le réseau tous modes confondus.
- 548 076 voyages par jour sur l'ensemble du réseau.

Sécurité

- 56,361 taux de fréquence.
- 6,946 taux de gravité.

Sociaux

- 5,13 % 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.
- 95 note obtenue à l'index égalité professionnelle.

Environnement

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

Territoire

- 11 390 scolaires sensibilisés.
- 982 338 de chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'Économie Sociale et Solidaire (France).

Nos valeurs

Innovant
Solidaire
Responsable

Développement
et fédération
d'un écosystème
de partenaires

Fort taux d'engagement
des collaborateurs

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 environ 68 000 collaborateurs, dans 13 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. »



KEOLIS

En 2022, Keolis Bordeaux Métropole a communiqué auprès de ses parties prenantes quatre engagements forts :

PP TERRITOIRE	PP PLANÈTE	PP SALARIÉS	PP PARTENAIRES
NOUER DES PARTENARIATS QUI PROFITENT À TOUS SUR LE TERRITOIRE	AGIR DE FAÇON RESPONSABLE POUR LA PLANÈTE	ACCOMPAGNER LE DÉVELOPPEMENT DES COLLABORATEURS	OFFRIR LA LIBERTÉ DE MOUVEMENT DE TOUS ET DE CHACUN

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a mobilisé des parties prenantes internes (conducteurs, mainteneurs, salariés des services support, partenaires sociaux...) mais aussi des parties prenantes externes afin d'exprimer sa raison d'être et de coconstruire ses engagements.

L'objectif métropolitain pour le réseau TBM étant de « Faire du service des transports un service exemplaire sur les enjeux de société : transition énergétique, lutte contre le changement climatique, accessibilité, lutte contre toutes formes de discriminations », Keolis Bordeaux Métropole, à travers sa raison d'être et ses quatre engagements déclinés localement, s'intègre parfaitement dans la stratégie initiée par Bordeaux métropole et les engagements associés.



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.

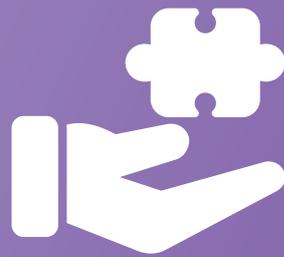


LEADERSHIP

NOTRE STRATÉGIE RSE

2





2.1

Nos enjeux et risques



2.1 NOS ENJEUX ET RISQUES

La **matrice de matérialité** permet de hiérarchiser les enjeux RSE de l'entreprise. Elle prend aussi en compte l'importance de ces enjeux pour les différentes parties prenantes. Cet exercice nécessite la hiérarchisation des multiples enjeux du développement durable vis-à-vis des priorités de l'entreprise mais également des attentes de ses parties prenantes.

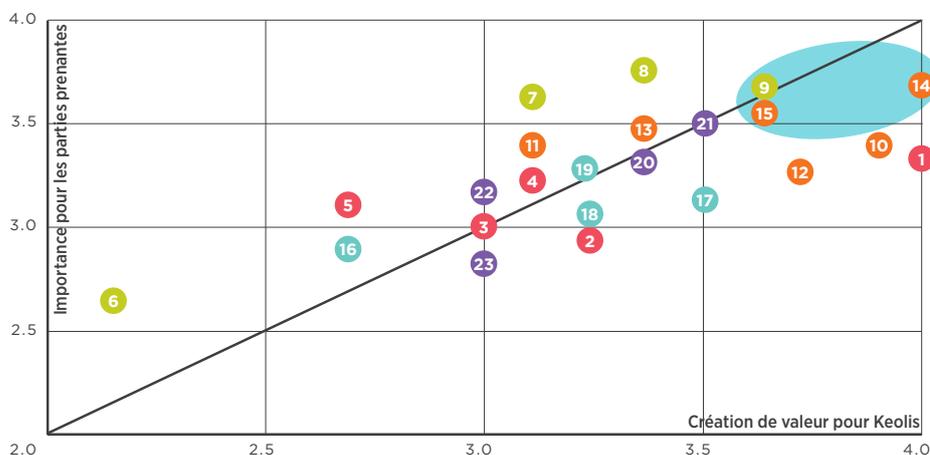
En 2021, le groupe Keolis a mis à jour sa matrice de matérialité en consultant 9 catégories de parties prenantes, à portée internationale. L'analyse de matérialité a été menée en cohérence avec le guide NF X30-029, elle vaut ainsi une analyse de risques : les enjeux RSE

couvrent bien les 7 questions centrales (conformément à l'ISO26000) et chaque enjeu a été évalué selon les 2 critères classiques : importance et performance.

En 2022, Keolis Bordeaux Métropole s'est appuyé sur cette analyse afin d'améliorer sa stratégie RSE et répondre ainsi aux attentes de ses parties prenantes au travers d'un dialogue fluidifié.

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
<ul style="list-style-type: none"> 1 Santé et sécurité au travail 2 Attraction et rétention des talents 3 Culture d'entreprise forte et partagée 4 Diversité et inclusion 5 Relation et dialogue social 	<ul style="list-style-type: none"> 6 Préservation de la biodiversité 7 Réduction de l'empreinte environnementale des activités 8 Contribution à la transition énergétique 9 Développement et promotion de solutions de transports bas carbone 	<ul style="list-style-type: none"> 10 Satisfaction et expérience client 11 Accessibilité aux personnes à mobilité réduite 12 L'innovation au service de la mobilité 13 Maintien de la qualité de service 14 Sécurité d'exploitation 15 Sûreté des voyageurs dans les transports 	<ul style="list-style-type: none"> 16 Gouvernance d'entreprise engagée et responsable 17 Dialogue parties prenantes 18 Utilisation raisonnée et sécurisée du digital 19 Ethique des affaires 	<ul style="list-style-type: none"> 20 Promouvoir de nouvelles formes de mobilité 21 Partenaire du développement des territoires 22 Acteur de la ville durable 23 Contribution à la communauté





2.2

**Notre contribution aux enjeux
de développement durable**

2.2

NOTRE CONTRIBUTION AUX ENJEUX DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

En 2021, Keolis Bordeaux Métropole a souhaité intégrer de manière plus approfondie les ODD dans la démarche RSE.

L'Agenda 2030 prévoyant 169 cibles et 234 indicateurs associés, le travail a consisté à identifier et hiérarchiser les cibles pertinentes.

En 2022, Keolis Bordeaux Métropole a renforcé son approche stratégique en matière de développement durable pour contribuer pleinement aux objectifs de développement durable (ODD) de l'agenda 2030.



Dans le cadre de sa feuille de route RSE, Keolis Bordeaux métropole s'engage à participer à 14 des 17 ODD de l'agenda 2030 avec une participation forte sur les objectifs 8, 10, 11, 12 et 15.

L'entreprise déploiera pour se faire des feuilles de route autour d'enjeux spécifiques.





KEOLIS
way >>>>
BORDEAUX

2.3

Notre projet d'entreprise

2.3 NOTRE PROJET D'ENTREPRISE

KEOLIS
way >>>

En 2021, Le groupe Keolis a dévoilé son projet d'entreprise avec pour objectif 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.

Innovant

NOUS
IMAGINONS
ET DÉPLOYONS

AU SERVICE
DE CHAQUE
TERRITOIRE

Notre « **Raison d'Être** »

Nos Valeurs



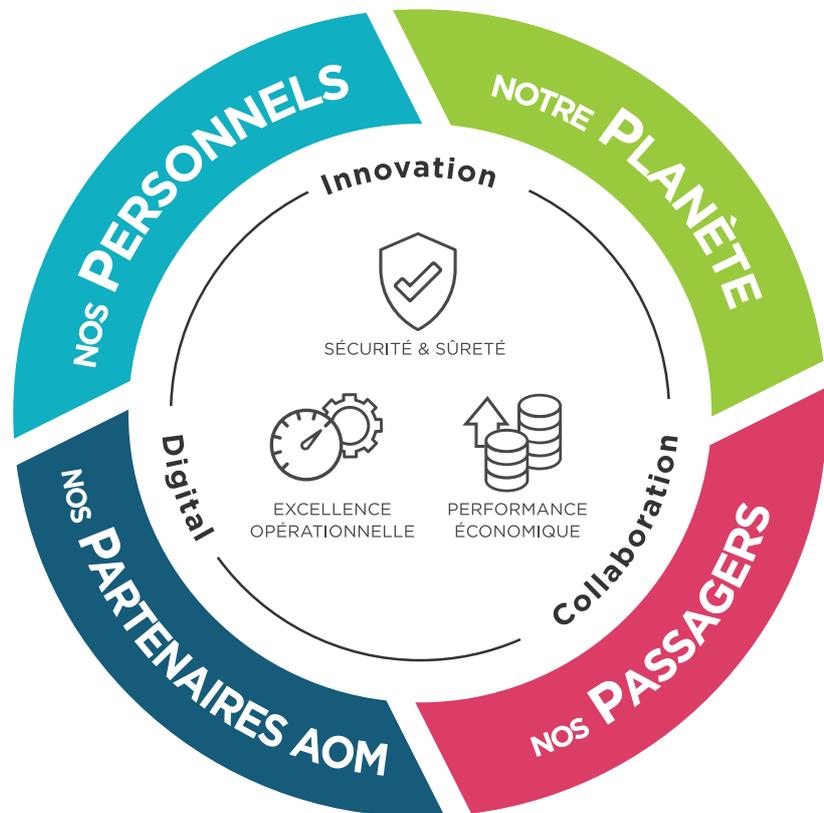
Solidaire

Responsable

Notre Projet d'entreprise

DES MOBILITÉS
SÛRES ET
DURABLES

POUR UNE
MEILLEURE
QUALITÉ DE VIE
DE TOUS ET
DE CHACUN





En 2022, Keolis Bordeaux Métropole a décliné KEOLIS WAY en définissant un référentiel commun pour mener à bien la feuille de route de ses futurs projets au travers de huit programmes structurants pour toute la durée du futur contrat de délégation de service public.

Ce projet d'entreprise KEOLIS WAY BORDEAUX a été co-construit avec un panel de salariés représentatif de l'ensemble des directions de l'entreprise.

Chacun de ces huit programmes est supervisé par un.e directeur.trice qui s'assure de la bonne avancée de l'ensemble des projets associés.



Fiabiliser et gérer le patrimoine



1



Notre enjeu est d'avoir une meilleure maîtrise du patrimoine en fiabilisant le réseau et en réduisant nos dépenses énergétiques.

Nous voulons que les voyageurs profitent d'un réseau plus fluide et moins bruyant. C'est aussi un enjeu social pour nos personnels qui doivent bénéficier des meilleures conditions de travail possibles.

Moderniser et sécuriser le système d'information



2



L'un de nos enjeux majeurs est de désaturer le réseau, notamment via une meilleure connexion des deux rives.

Notre objectif est aussi de proposer un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.

Développer l'expérience voyageur



3



Notre enjeu principal est de répondre aux attentes des clients, de les anticiper, pour améliorer leur satisfaction, la performance du réseau et son image.

Nous contribuons à simplifier leur parcours, à faciliter leur expérience et à être toujours plus actif et inclusif.

Grâce à une expérience voyageur de qualité, nous aurons des salariés fiers de représenter l'entreprise et d'incarner nos valeurs.

Réussir les offres de mobilités



4



Nous voulons décongestionner le réseau en proposant des alternatives aux besoins de mobilité de chacun.

En proposant plus de possibilités de déplacements, nous améliorerons le confort et l'accessibilité des différents modes de transport.

C'est autour de ces grands projets que nous souhaitons fédérer nos personnels.

Optimiser la performance du réseau



5



L'un de nos enjeux majeurs est de désaturer le réseau, notamment via une meilleure connexion des deux rives.

Notre objectif est aussi de proposer un réseau plus fiable, plus performant et donc plus attractif.

Atteindre les objectifs économiques



6



Nous voulons témoigner d'une bonne gestion financière tant dans la maîtrise de nos investissements que de notre budget de fonctionnement.

Par ailleurs, proposer un réseau attractif c'est aussi limiter les augmentations tarifaires pour nos clients.

Transcender nos objectifs économiques saura profiter à tous.

Faire de KB2M une entreprise RSE responsable



7



Nous voulons montrer l'exemple ; être un exploitant engagé et engageant pour nos salariés, nos clients et notre territoire.

Notre solution est d'intégrer les préoccupations environnementales, sociales et sociétales à nos activités.

Se transformer, s'améliorer continuellement



8



Notre enjeu est d'avoir une meilleure maîtrise du patrimoine en fiabilisant le réseau et en réduisant nos dépenses énergétiques.

Nous voulons que les voyageurs profitent d'un réseau plus fluide et moins bruyant. C'est aussi un enjeu social pour nos personnels qui doivent bénéficier des meilleures conditions de travail possibles.



NOS FONDAMENTAUX

ET ENGAGEMENTS SELON LES « 4PS »

33





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.

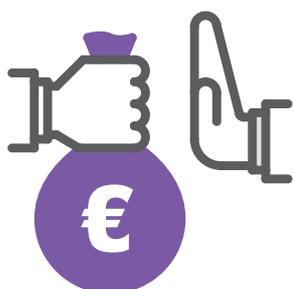
3.1.1 LUTTE CONTRE LA CORRUPTION

X
U
F
E
J
E
X
E
N
J
E
U

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

Cet engagement s'impose à tous les Salariés du Groupe. Keolis Bordeaux Métropole a pour objectif que l'ensemble de ses cadres et les 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.





Perspectives 2023

> Keolis Bordeaux Métropole (KBM) est une société dédiée à l'exploitation de la Délégation de Service Public (DSP) de transports urbains de Bordeaux Métropole. Cette concession s'achevant le 31 décembre 2022, il en va de même de l'activité de KBM. Tous les personnels de KBM seront transférés sur Keolis Bordeaux Métropole Mobilités, titulaire de la future DSP, et donc de facto tous les engagements et obligations portés par l'entreprise au sein du groupe Keolis.

Résultat 2022

Code de conduite des affaires à disposition de l'ensemble des salariés ayant un accès My KBM.

Indicateur de performance (KPI) 2022

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

POINTS MARQUANTS 2022

> 2022 a été une année de consolidation dans notre démarche de lutte contre la corruption- active comme passive.

Après la présentation du Code de Conduite pour la prévention de la corruption et du trafic d'influence au CSE et son annexion au règlement intérieur de l'entreprise en 2021, l'exercice 2022 a été l'occasion 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.

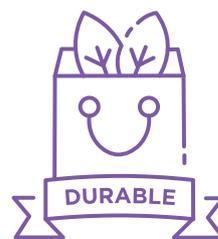
Les catégories de personnel identifiées comme les plus susceptibles d'être confrontées à des situations à risque (Direction Maintenance et Patrimoine, Achats) ont été conviées à suivre le module d'e-learning (formation en ligne) spécialement développé par le Groupe Keolis.

> Une mise à jour de la cartographie des risques de Keolis Bordeaux Métropole a été faite dans le cadre du programme Conformité dédié à l'éthique des affaires du Groupe Keolis. Ce programme s'insère d'ailleurs dans la démarche de lutte contre la corruption initiée par la SNCF, actionnaire de référence de Keolis.

Cette cartographie permet de jauger la maturité de la société Keolis Bordeaux Métropole vis-à-vis de ses pairs, et d'identifier les actions nécessitant une attention plus particulière dans la recherche d'une éthique des affaires en phase avec les meilleurs standards nationaux.

Plusieurs actions ont été identifiées, concernant essentiellement la mise en place de procédures facilitant le contrôle et la détection de situations à risques. Celle concernant la traçabilité des services informatique a été mise en place, tandis que celle sur Achats reste en cours de construction.

3.1.2 ACHATS DURABLES



ENJEUX

Les achats de Keolis Bordeaux Métropole comptent plus de 103 millions d'euros de dépenses, auprès de 1013 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 collabore activement à la démarche de transition énergétique.

Les achats durables sont abordés à chaque Comité Achats France réunissant les responsables achats des Grands Réseaux et Grands Urbains.



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

- > Le poids des critères RSE dans le process 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.

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.



POINTS MARQUANTS 2022

> Evaluation RSE des fournisseurs

Suite au lancement de la démarche d'évaluation de la performance RSE fournisseur par le groupe Keolis en 2020, le déploiement continue et les résultats ne cessent de croître. Pour Keolis Bordeaux Métropole, ce sont désormais 113 fournisseurs qui sont évalués représentant 61,39% du chiffre d'affaires hors groupe en 2022 contre 88 en 2021. De plus, la note moyenne des fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole évalués s'élève à 63,44/100 en 2022 contre 61,34/100 en 2021.

> Achats locaux

12 des 20 premiers fournisseurs de Keolis Bordeaux Métropole sont basés en Gironde, la proximité géographique permettant de limiter les émissions de gaz à effet de serre, et favoriser le tissu et l'emploi local.



> **Intégration d'une clause « contribution carbone » dans les contrats cadres**

Le groupe Keolis intègre systématiquement des clauses spécifiques dans les contrats cadres 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 et notamment d'environnement avec la clause dite de « contribution carbone » mise en place en 2020 invitant les fournisseurs à participer à des projets de reforestation. Elle a permis de planter plus de 15 000 arbres dans le monde en 2021 et le recensement des certificats d'arbres plantés en 2022 est en cours. Par sa forte adhésion aux accords cadre du groupe, Keolis Bordeaux Métropole participe activement à la reforestation sponsorisée par le groupe Keolis.

À l'échelle locale, Keolis Bordeaux Métropole poursuit ses partenariats auprès d'associations ou sociétés coopératives de production (SCOOP) pour le recyclage des déchets alimentaires dans les restaurants d'entreprises (LES DETRITIVORES) ou encore la mise en place de ruches sur le dépôt de la Jallère (A PLACE TO BEE).

> **Economie Sociale et Solidaire (ESS)**

Le chiffre d'affaires réalisé directement auprès des acteurs de l'ESS reste important (982k€) malgré un léger recul en 2022, Keolis Bordeaux Métropole a pérennisé ses actions sur les sujets suivants :

- La gestion et le tri des déchets de bureaux avec ELISE,
- La collecte, le recyclage et la valorisation des mégots de cigarettes sur l'ensemble de nos locaux et quelques stations tramway avec ECOMEGOT,
- Des travaux ponctuels d'espaces verts réalisés par la société HOTRAVAIL,

■ Le nettoyage des locaux tertiaires un lot réservé lors de cet appel d'offre attribué par le biais de notre prestataire à la société LEA SERVICE, qui a la charge du nettoyage du Dépôt Tramway Achard dans son ensemble, comprenant des locaux administratifs, la carrosserie centrale et un magasin.

> **Insertion professionnelle**

Keolis Bordeaux Métropole intègre une clause d'insertion dans les contrats de main d'œuvre s'y prêtant (nettoyage des locaux, du matériel roulant bus et tramway, des stations tramway ou l'exploitation de la navette fluviale), ces contrats cumulent 4 675 heures d'insertion contractuelles. Nos partenaires ont réalisé 16 482 heures d'insertion dans le cadre de ces contrats, permettant ainsi le retour à l'emploi de personnes qui en étaient éloignées. Cela représente une augmentation de 22% du nombre d'heures par rapport à 2021.

De plus, Keolis Bordeaux Métropole participe activement à 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 qui rencontrent des difficultés avec les services publics dans leur droits sociaux.

> **Transition énergétique**

Keolis Bordeaux Métropole s'implique dans la transition énergétique du réseau TBM via l'achat d'énergie verte, et a maintenu en 2022 les engagements pris auprès de son client Bordeaux Métropole, à savoir 100% de l'énergie de traction du tramway en électricité verte et 25% de la consommation de GNV en biogaz d'origine locale.

Perspectives 2023

L'année 2022 a été marquée par le renouvellement du groupe Keolis pour la gestion du contrat de Délégation de Service Public du transport de la Métropole Bordelaise, de 2023 à 2030. Dans ce cadre, Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a pris des engagements forts en termes d'achats durables, qui se traduiront à partir de 2023 et progressivement par les actions suivantes :

> **Achats locaux** : KB2M poursuivra sa politique de développement des achats locaux, à savoir les achats réalisés auprès d'entreprises situées en région nouvelle Aquitaine et ainsi atteindre l'objectif de 67% du montant total de ses achats réalisés localement,

> **S'engager avec des fournisseurs responsables** : Continuer à développer la mesure de la performance RSE des fournisseurs via la plateforme ECOVADIS et intégrer progressivement cette notion dans le cadre des appels d'offres, aussi bien au niveau de la consultation, la contractualisation ou encore du suivi contractuel des engagements du fournisseur,

> **Economie sociale et solidaire** : développer de nouveaux marchés pour le secteur protégé et adapté et/ou aux structures d'insertion par l'activité économique en réservant certains marchés à ces structures afin de leur garantir un chiffre d'affaires stable et régulier. Pour se faire, KB2M s'appuiera sur le partenaire du groupe HANDECO, annuaire en ligne des acteurs du secteur protégé et adapté. De même, une clause d'insertion sera intégrée systématiquement aux marchés pluriannuels pour lesquels le coût de main d'œuvre dépasse 50% du montant total de celui-ci, exigeant un plancher minimum de 5% de la part de main d'œuvre.

> **Emploi indirect des travailleurs handicapés** : atteindre 1% de taux d'emploi indirect de travailleurs handicapés en 2024.

> Ces engagements seront renforcés par l'obtention par Keolis Bordeaux Métropole Mobilités du Label Relation Fournisseurs et Achats Responsables (LRFAR). Ce label vise à distinguer les entreprises françaises ayant fait la preuve de relations durables et équilibrées avec leurs fournisseurs. Il est le premier label en la matière remis par les pouvoirs publics. L'objectif étant de lancer les préparatifs dès 2023 pour une labélisation en 2024.

Résultats 2022

1,07% Part de l'ESS sur le chiffre d'affaires

10,91% Taux de fournisseurs (Hors groupe Keolis) évalués Ecovadis

61,39% Part de chiffre d'affaires (Hors groupe Keolis) évalué Ecovadis

Indicateur de performance (KPI) 2022

982 338 € chiffre d'affaires réalisé auprès des Acteurs de l'ESS





3.2

Sécurité et sûreté

3.2

SÉCURITÉ ET SÛRETÉ

ENJEUX

Le Groupe Keolis a fait de la santé et la sécurité l'un de ses fondamentaux, convaincu que :

> Préserver la vie humaine, en procurant des conditions de travail sûres et saines pour la prévention des traumatismes et pathologies liés au travail est une responsabilité éthique qui ne doit faire l'objet d'aucun compromis,

> L'excellence en santé sécurité est indissociable de notre performance opérationnelle dont elle est l'un de nos facteurs clés.

Aussi Keolis ambitionne de devenir la référence du secteur en matière de santé, sécurité, en développant

une expertise forte et en influençant ses partenaires au-delà de ses simples responsabilités contractuelles, pour une mobilité plus sûre et responsable.

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 (attentats, 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

Face à des environnements toujours plus complexes, notre gestion de la sécurité doit prendre en compte les évolutions récentes des sciences de la sécurité, en plus de notre engagement à satisfaire les exigences légales et contractuelles. De fait, chez Keolis, la santé et la sécurité ne se définissent pas uniquement par l'absence de situations négatives (absence de maladies ou d'accidents), mais par la présence de situations positives : des attitudes, des rituels, des compétences et des pratiques permettant à nos équipes de travailler plus intelligemment, de mieux collaborer et de s'adapter en sécurité à des défis complexes, garantissant ainsi une plus grande résilience.

Forte de cette ambition, Keolis s'engage à être une organisation reconnue pour son leadership, une organisation performante et apprenante.

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

L'excellence opérationnelle requiert une solide conscience des risques et une organisation qui permettent la maîtrise de ces derniers. C'est pourquoi, Keolis Bordeaux Métropole s'engage sous le message « sécurité tous concernés » à mobiliser les ressources nécessaires à l'évaluation des risques, à définir des mesures de prévention, à les mettre en œuvre et suivre leur efficacité.

POINTS MARQUANTS 2022

> Leadership, vers une culture de la sécurité :

Plusieurs leviers ont été actionnés afin de mobiliser autour des enjeux de la sécurité et influencer les comportements pour qu'ils deviennent plus sûrs.

Des moments de communication sur le terrain qui ont permis d'échanger sur ce qui paraît important, à chacun, en matière de sécurité.

- Un partage des bonnes pratiques en point 5 minutes ou via des réunions de service
- Des thématiques santé sécurité du travail portées par le management

Une présence accrue sur le terrain, afin d'observer et dialoguer, lors de visites de sécurité organisées ou de moments d'échange informels et mesurer la réalité de mise en œuvre de la sécurité, mais aussi montrer son engagement, son implication concrète.

- Des visites terrain en binôme équipe SST/ Manager - un moment d'échange avec des opérateurs métiers

Une organisation transverse pour développer une vigilance partagée dans et entre les équipes

- Des réunions mensuelles entre managers de la Direction des ressources humaines, la Direction de l'exploitation et Direction Qualité sécurité environnement pour échanger sur les accidents du travail survenus sur une période déterminée,
- Des chantiers 5S réalisés conjointement entre services de la maintenance et de la direction qualité, sécurité, environnement.



> Excellence opérationnelle par la maîtrise des risques :

L'excellence opérationnelle requiert une solide conscience des risques afin d'assurer les défis quotidiens tout en maîtrisant les risques. Afin de responsabiliser chaque collaborateur, la méthodologie d'évaluation des risques et de définition des mesures de prévention a été renforcée au travers d'une procédure présentée aux instances représentatives du personnel.

- La mise en test d'un outil type QR code à la maintenance afin de remonter des situations à risques,
- La participation et contribution des collaborateurs (opérateur, management, IRP) à l'analyse des situations à risques.

> Développement d'une organisation apprenante :

Dans une dynamique d'amélioration continue, les partages d'expérience ont été encouragés afin d'apprendre et progresser dans la détermination de la cause racine d'un incident.

- Rédaction et partage de Retours d'expérience faisant suite à accident du travail, situation dangereuse ou presqu'accident,
- Développement du benchmark intragroupe Keolis.

Perspectives 2023

- > 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.
- > Décliner le programme IMPACT SAFETY basé sur des pratiques managériales,
- > Identifier les risques critiques ("Main Killers") et les incontournables ("Must-Haves") associés

Résultats 2022

215 : nombre d'accidents du travail avec arrêt

290 : nombre de déclarations (accidents de travail et de trajet, avec ou sans arrêt)

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

56,361 : taux de fréquence des accidents du travail

6,946 : taux de gravité des accidents du travail



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 2022

> Fort du constat que la grande majorité des collisions tramways/piétons avait pour cause l'inattention des tiers, Keolis Bordeaux Métropole a poursuivi, en 2022, le déploiement des solutions testées dans le cadre de la démarche « NUDGES » engagée en 2018, démarche complètement innovante afin de faire changer les comportements des tiers aux abords de la voie et lors de sa traversée.

Sur les trois premières expérimentations réalisées, les rames flashes remportent un franc succès que ce soit auprès des voyageurs, des piétons et des conducteurs. L'année 2022 a permis de finaliser l'installation des flashes 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. Pour donner suite à ce travail, les services de l'état ont choisi le réseau Bordeaux

Métropole, ainsi que 3 autres réseaux français, pour tester l'expérimentation nationale réalisée par les services de l'état, sur deux passages piétons.

> Une nouvelle campagne de sécurité à destination des clients-voyageurs et usagers des modes doux, a été menée à l'automne 2022 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.

Cette campagne a notamment été réalisée via des supports sur le site internet TBM et l'application TBM, les réseaux sociaux, mais aussi par des affichages diffusés dans toute la métropole ainsi que sur les bus et les tramways.



> L'année 2022 a été marquée par la préparation de la mise en service de l'extension de la ligne A de tramway vers l'aéroport, avec des procédures particulières en lien avec la zone aéroportuaire et ces spécificités. La phase essais se déroulera au premier trimestre 2023.

Côté bus, nous sommes entrés dans une phase de préparation en vue de la mise en service de la ligne de Bus express entre Bordeaux et Saint Aubin du Médoc.

Perspectives 2023

- > Keolis Bordeaux Métropole Mobilités participera de façon active à la prévention vis-à-vis des piétons/vélos aux abords de la plateforme tramway, en lien direct avec Bordeaux Métropole,
- > L'objectif 2023 consistera également à réussir la mise en service de la ligne de tramway vers l'aéroport,
- > Keolis Bordeaux Métropole Mobilités a également pour ambition de mieux structurer la partie accidentologie bus, en se basant sur l'organisation mise en place pour le tramway, tout en développant une culture sécurité.

Résultats 2022

0 décès passager bus
0 décès tiers bus
3 blessés graves passagers et tiers bus
0 décès passager tram
2 décès tiers tram
10 blessés graves passagers et tiers tram

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

0,207 Taux de collision /
10 000 km au tram

0,289 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.

POINTS MARQUANTS 2022 :

> 4 visuels simples et directs ont été déployés dans les transports de la Métropole :

« Prix de l'amende : 122€ »

- Ça coûte un bras, voire deux,
- Vous allez tomber de haut,
- Mieux vaut déclarer forfait
- Merci à toutes celles et ceux qui valident.



L'objectif de cette campagne est de changer l'idée que l'on peut frauder en toute impunité et d'expliquer que le risque est fort. Ainsi le dernier message remercie les voyageurs qui valident, valorise ceux qui voyage en règle et encourage 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.

21 opérations ont été organisées et ont permis de faire valider à quai plus de 25 500 voyageurs.

> Ce sont en moyenne 6 médiateurs du Pimms Médiation Cenon 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. Plus de 40 000 voyageurs se sont ainsi mis en règle à la suite d'une incitation à la validation ou d'un achat de titre.

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

POINTS MARQUANTS 2022 :

> En novembre 2022, Keolis Bordeaux Métropole a participé au premier Conseil Local de Sécurité Flux-Mobilité (CLS-FM) organisé par la préfecture dans le cadre de la préparation des grands Événement (Coupe du monde de Rugby 2023 et Jeux Olympiques 2024). Cette instance issue du Contrat Objectif Département dans les transports en commun vise à résoudre collectivement les atteintes à la sûreté et la sécurité des usagers.

> 18 opérations avec le « Groupement de Gendarmerie Départemental de la Gironde (GGDG) ont été organisées contre 6 en 2021 afin de :

- Lutter contre toutes les formes de délinquance, de fraude et d'incivilités sur le réseau de transport de Bordeaux Métropole dans la zone de compétence de la Gendarmerie,
- Rassurer et sensibiliser les voyageurs et le personnel de Keolis Bordeaux Métropole par une présence régulière sur le réseau et des opérations communes.

> Ce sont également 37 opérations avec la Direction Départementale de la Sécurité Publique de la Gironde (DDSP) contre 39 en 2021 dans la zone de compétence de la police nationale.



Perspectives 2023

- > Signature des 3 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 liées à l'extension du tramway,
- > Généralisation du dispositif « Demandez Angela » à l'ensemble des Bus et Tramways et mise à disposition d'un numéro d'alerte dédié.

Résultat 2022

2 913 incidents sécuritaires

Indicateur de performance (KPI) 2022

8,25 min : délai d'intervention des services KBM pour nos voyageurs

> **2 nouveaux partenariats ont été noués avec des Polices municipales :** Martignas-sur-Jalle et Pessac, portant à 20 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 2022, 28 opérations conjointes ont été réalisées dans les Bus et les tramways.

> **Keolis Bordeaux Métropole est fortement engagé dans la prévention et la lutte contre le harcèlement sexuel et sexiste.**

L'entreprise a intégré en 2022 le réseau solidaire ANGELA, aux côtés de la Ville de Bordeaux et de nombreux commerces privés : ce dispositif permet à toute personne se sentant en insécurité dans l'espace public, de demander de l'aide discrètement grâce au nom de code « Angela ». Tout personnel, connaissant ce code s'engage à porter assistance à la victime.

Pour promouvoir ce dispositif, différents outils ont été déployés :

- En expérimentation, une signalétique dédiée sur les bornes d'appel d'urgence de rames de tramways, stations de tramways, agences commerciales et local des objets trouvés.

- L'association à deux campagnes de communication réalisées par la mairie de Bordeaux et relayées sur le réseau TBM.

- La rédaction d'un guide d'informations pratiques, de conseils et de ressources pour aider les victimes et les témoins d'une agression à réagir, distribué au sein des agences commerciales, sur les stands d'information et lors des interventions en milieu scolaire. Une version numérique est disponible sur le site infotbm.com.

A l'occasion de la journée de lutte contre le harcèlement sexuel, l'animation d'un stand en collaboration avec la SNCF a permis aux équipes KBM de présenter les dispositifs de prévention et d'alerte mis en œuvre par l'entreprise :

- Un meilleur accompagnement des victimes et témoins par l'intégration d'informations dans le module « Aide et contact » de l'application Infotbm,
- Une page dédiée et pérenne sur l'onglet « se déplacer »,
- Un traitement immédiat du signalement par la création d'un formulaire envoyé en temps réel au Poste de Commandement Sécurité.

3.2.4

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

X N E J E U X E N J E U X

Keolis Bordeaux Métropole s'est engagé à protéger et traiter avec précaution l'ensemble des données à caractère personnel de ses clients, de ses prospects et de ses collaborateurs, qu'il est en droit de connaître du fait de ses activités, ainsi qu'à 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 du groupe Keolis, 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 2022

Depuis l'arrivée en mars 2020 d'un Data Protection Officer (DPO) interne, fonction occupée par le responsable à la sécurité des systèmes d'information (RSSI), assisté dans sa mission par un avocat-juriste externe spécialisé en numérique et protection des données personnelles, un plan de mise en conformité vis-à-vis du Règlement Général sur la Protection des Données (RGPD) a été initié.

Des référents "métier" en protection des données personnelles ont été identifiés et des comités de pilotage internes sont organisés toutes les 6 à 8 semaines.

Des échanges entre filiales ont lieu mensuellement, coordonnés par la direction juridique du groupe Keolis.

> Gestion des risques :

Des fiches de traitements des données personnelles ont été créées dans l'application Data Legal Drive, classées par domaines fonctionnels :

- Gestion des clients et des prospects (22 traitements)
- Gestion de la sécurité dans les transports et de la fraude (3 traitements)
- Gestion de l'exploitation et de la maintenance (8 traitements)

- Gestion financière (7 traitements)
- Gestion des ressources humaines (32 traitements)

Une étude d'impacts sur la vie privée (EIVP) concernant la gestion des caméras piéton a été revue au regard des droits et libertés des personnes concernées par suite de l'évolution du cadre légal en vigueur. Une EIVP concernant la vidéoprotection a également été initiée.

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.

> 2 Évolutions/adaptations de procédures

- Gestion des exercices de droits clients et salariés : encadre le traitement des exercices de droits (adaptation des interlocuteurs suites aux mouvements internes de personnels),
- Gestion des fournisseurs : encadre la diffusion de documents type contractuel en fonction du niveau et du statut de la relation (adaptation des mentions aux nouvelles exigences CNIL).

> Mise en conformité RGPD 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 »

- Identification des enjeux de sécurité et de protection des données personnelles dès le cadrage des projets,
- Création d'une fiche de conformité RGPD pour les applications et les sites Internet,
- Identification des types de données à traiter et définition des durées de conservation adaptées aux enjeux métier et conformes au cadre réglementaire.

> Actions de sécurisation du système d'information

- Amélioration de la résilience des applications par la mise en œuvre de technologies modernes d'hébergement des données,
- Renforcement de la solution de sauvegardes des données,
- Intégration de briques d'authentification sécurisées.



Perspectives 2023

> Mise en conformité RGPD et sécurisation des nouveaux services informatiques traitant des données personnelles selon les principes du "Privacy/Security by Design"

- MaaS – Mobility As A Service : Interfaçage du SI Client TBM avec des SI d'autres services de transport et mutualisation des services au sein d'une application unique,
- Plateforme DATA : Référentiel unique de données alimentant l'ensemble des services,
- SI Paye : Remplacement de l'application de gestion de la paye,
- Solution "Asset Management",
- Programme "fidélité" pour les abonnés du réseau de transport.

> Sécurisation des infrastructures d'hébergement des données et des applications

- Protection des données stockées (bases de données, applications internes),
- Sécurisation des services d'annuaires applicatifs (Active Directory),
- Meilleure maîtrise de la matrice de permissions d'accès aux données et aux applications pour renforcer la confidentialité des données,
- Activation de l'authentification multi-facteurs sur les accès VPN pour le télétravail, et pour les services Office365.

> Organisation et gouvernance

- Poursuite de l'alimentation du registre des traitements,
- Réalisation des PIA (Privacy Impact Assessment ou étude d'impact sur la vie privée -EIVP), nécessaires et priorités,
- Mise en conformité de l'organisation de l'élection des représentants du personnel,
- Amélioration des processus de gestion et de contrôle des exercices de droits,
- Sensibilisation des managers et des référents en données personnelles des Métiers aux enjeux de la protection des données personnelles et du RGPD,
- Sensibilisation des collaborateurs en charge d'"Appel Vert",
- Délégation de la responsabilité des traitements de données personnelles aux référents en données personnelles des Métiers.

Résultat 2022

108 demandes d'exercices de droits (27 ouvertes – 81 closes)

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

73 fiches de traitements de données personnelles référencées dans Data Legal Drive

1 EIVP améliorée, 3 EIVP initiées

S



3.3

Excellence opérationnelle

3.3 EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

3.3.1 NOS DÉMARCHES D'AMÉLIORATION CONTINUE À LA MAINTENANCE

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.



Chaque année, Keolis Bordeaux Métropole réalise plusieurs projets 5S dans les différents ateliers de maintenance.

POINTS MARQUANTS 2022

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.

> Une nouvelle évaluation de la dynamique KIHM pour mesurer la vitalité des 7 piliers du référentiel et le niveau d'engagement de KBM en termes d'amélioration continue de la performance.

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.

> La méthode 5S déployée dans les ateliers de maintenance pour améliorer les conditions de travail, impliquer et responsabiliser le personnel, réduire les risques d'accidents et améliorer la productivité et qualité de travail

Chaque S a un objectif propre :

- Alléger l'espace de travail de ce qui y est inutile,
- Organiser l'espace de travail de façon efficace,
- Améliorer l'état de propreté des lieux,
- Prévenir l'apparition de la saleté et du désordre,
- Encourager les efforts allant dans ce sens : auto-discipline.



< AVANT

En 2022, un chantier important a été mené sur le site de BASTIDE au niveau de l'atelier de maintenance du Matériel Roulant Tramway. Ce travail mené conjointement entre divers services (logistique, ingénierie, maintenance du Matériel Roulant Tramway et direction QSE) a permis de mieux définir les zones de travail et réduire les flux de déplacements de chacun mais également améliorer l'environnement de travail en le rendant plus fonctionnel.

APRÈS >



Perspectives 2023

- > En septembre 2023 : deux nouveaux audits sur le périmètre matériel roulant BUS, Bâtiments & travaux, Infrastructures tramways et Logistique.
- > En route vers la démarche KIH0 (Keolis industrialise et harmonise son organisation) au sein des services de l'exploitation du réseau.

Résultat 2022

Renouvellement du label KHIM pour le matériel roulant Tram, carrosserie, électromécanique et systèmes industriels

Indicateur de performance (KPI) 2022

100% des services de la maintenance labellisés



3.3.2

D'UN SYSTÈME DE MANAGEMENT QSE-RSE VERS UN SYSTÈME DE MANAGEMENT INTÉGRÉ

ENJEUX

Keolis Bordeaux Métropole, convaincu d'activer un levier de performance, a fait le choix de s'engager dans la construction d'un système de management intégré pour mieux gérer les aspects de qualité, de sécurité, d'environnement et de responsabilité sociétale.

La réussite de cette ambition repose sur l'implication active de l'ensemble des acteurs dans le pilotage de leurs activités afin de garantir la cohérence des décisions et des actions grâce à une vision globale.

POLITIQUE

Keolis Bordeaux Métropole s'inscrit dans une démarche de Responsabilité sociétale des entreprises, 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 2022

Lors du Conseil de juillet 2022, Bordeaux Métropole a officialisé le choix de Keolis comme futur concessionnaire pour le réseau Transports Bordeaux Métropole sur la période 2023 - 2030.

Entre autres critères de jugement, le règlement de consultation s'articulait autour de la qualité de service au bénéfice des usagers ainsi que des engagements en faveur du développement durable, de la RSE et de l'innovation.

> Une nouvelle cartographie des processus mettant l'utilisateur au cœur du dispositif

Afin de réaliser le saut de performance attendu, Keolis Bordeaux Métropole a organisé son système de management de la qualité de service autour de processus transverses afin que tous les collaborateurs soient orientés voyageurs. L'utilisateur est donc placé au cœur des actions au quotidien dans l'entreprise.

Une nouvelle cartographie des processus de l'entreprise a été ainsi proposée et validée par le comité de Direction de l'entreprise permettant un décloisonnement naturel des activités, une interaction facilitée entre les services de l'entreprise pour éliminer les dysfonctionnements, et un mode d'organisation agile pour s'adapter en permanence aux attentes des usagers.

En faisant évoluer ses processus, Keolis Bordeaux Métropole analyse les risques et opportunités associés en prenant en compte les aspects sécuritaires, environnementaux et sociétaux.

Sa démarche d'amélioration continue se veut ainsi être une démarche participative visant à animer une dynamique de progrès permanent.

> Structuration autour d'une direction RSE

Cette évolution de la direction QSE en direction RSE présentée au cours de l'été 2022 à l'ensemble du management, témoigne de l'engagement fort de Keolis Bordeaux métropole aux enjeux sociaux, sociétaux et environnementaux.

Cette direction a pour vocation le pilotage et la coordination de la stratégie RSE selon la norme ISO 26000, dont la finalité est de contribuer au développement durable.

Elle pilote ainsi la qualité de service selon la norme ISO 9001, la santé et sécurité au travail avec une future certification ISO 45001, l'environnement avec la certification ISO 14001.



Perspectives 2023

- > Le déploiement des processus selon la nouvelle cartographie
- > Un audit à blanc QSE pour mesurer la maturité du système de management intégré
- > Un renforcement du système de management de la sécurité en préparation à la certification ISO 45001

Résultat 2022

70% actions QSE prévues et clôturées en 2022

Indicateur de performance (KPI) 2021

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





3.4

Nos partenaires

3.4

NOS PARTENAIRES

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 mobilités (AOM) est un des quatre piliers du nouveau projet d'entreprise KEOLIS WAY.



3.4.1

LE DIALOGUE AVEC NOTRE PARTIE PRENANTE AOM

Le vendredi 8 juillet 2022, Bordeaux Métropole renouvelait sa confiance à Keolis pour l'exploitation et la maintenance de l'ensemble de son réseau de transport public. D'une durée de 8 ans, ce nouveau contrat qui débutera au 1er janvier 2023 présente un ensemble d'objectifs pour améliorer le réseau au service des passagers tels que :

- La création de deux nouvelles liaisons tramway en utilisant l'infrastructure existante et grâce à la pose d'aiguillages porte de Bourgogne, pour fluidifier le trafic,
- La mise en service de sept lignes de bus Express,
- Une progression de l'offre kilométrique de 13%,
- Un fort développement du transport à la demande (TAD),
- Des navettes fluviales et de l'offre vélo (+20%).

Grâce à cette confiance renouvelée, Keolis renforce sa reconnaissance en tant que partenaire d'excellence de la mobilité partagée, et prend des engagements encore plus ambitieux pour relever les défis du futur de la mobilité.

Dans la continuité des engagements depuis 2009, Keolis Bordeaux Métropole et la Métropole Bordelaise travaillent conjointement à renforcer l'attractivité du réseau de transports TBM.

En ce sens, les engagements de l'entreprise souscrivent pleinement aux objectifs du schéma des mobilités adopté par Bordeaux Métropole en septembre 2021. En particulier décongestionner le territoire et désaturer le tramway, fluidifier les liaisons entre les deux rives ou encore décarboner les mobilités.

Pour répondre aux attentes de notre Autorité Organisatrice, le comité de direction évolue d'une façon paritaire : changement de noms, nomination de nouveaux directeur-trice-s ou encore création de nouvelles directions.

- La Direction Qualité Sécurité et Environnement devient la Direction Responsabilité Sociétale de l'Entreprise en englobant davantage cette notion pour répondre aux différents enjeux sociétaux et sociaux ;



Perspectives 2023

- > Déploiement progressif de 15 plans d'actions RSE suivis mensuellement avec l'AOM, dans le cadre du nouveau contrat pour accompagner Bordeaux métropole à devenir une référence européenne de la haute qualité de vie, instaurer un modèle de développement plus soutenable, plus participatif et plus solidaire, qui réponde mieux aux attentes de bien vivre, de santé et de lien social qu'expriment les habitants, tout en tenant compte des enjeux écologiques planétaires, au premier rang desquels le changement climatique,
- > Engagement territorial dans une démarche d'évolution des statuts de l'entreprise en s'orientant vers un statut d'entreprise à mission. Cette qualité d'entreprise à mission traduit dans les statuts même des objectifs d'ordre sociaux et environnementaux, avec le soutien résolu de Bordeaux Métropole et du groupe Keolis,
- > Composition d'un comité de mission dont des représentants d'associations de voyageurs, d'entreprises engagées sur le territoire, de milieux associatifs, ...

■ La Direction Projets, Systèmes d'Information et d'Innovation se scinde en deux directions distinctes : la Direction des Projets et de l'Innovation et la Direction des Systèmes de l'Information.

■ Dans un contexte qui fait la part belle au vélo et à la marche à pied, (que Bordeaux Métropole souhaite promouvoir dans les prochaines années), une nouvelle direction nommée la Direction Vélos et Modes Alternatifs, est également créée.



Résultat 2022

Renouvellement du contrat de délégation de service public pour 8 ans à compter du 1er janvier 2023

Indicateur de performance (KPI) 2022

+14% : Evolution du nombre de voyages sur le réseau tous modes confondus (2022 VS 2021)

3.4.2

NOTRE ANCRAGE TERRITORIAL À TRAVERS NOTRE 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 2022

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 la métropole bordelaise.

Keolis Bordeaux Métropole partage également sa volonté d'ancrage local et de projets sur les thématiques de l'inclusion, de la mixité, de l'insertion professionnelle et d'investissement dans la déprise de mobilité.

Son engagement en matière de responsabilité sociétale et la prise en compte de l'intérêt collectif sont au cœur de son action quotidienne. En s'engageant également auprès de l'institut Télémaque, l'entreprise a souhaité enrichir son action pour l'égalité des chances dans l'éducation auprès des jeunes.

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



Des interventions en milieu scolaire ou associatif sont organisées par KBM. Ces rencontres ont pour objectif la sensibilisation des personnes au civisme et à la sécurité dans les transports en commun. Également, tout au long de l'année, Keolis Bordeaux Métropole ouvre ses portes et organise des visites guidées du dépôt tramway de la Bastide.

Cette association répond aux besoins des personnes âgées et personnes éloignées de l'emploi en matière de solutions de mobilités. Elle promeut la mobilité pour qu'elle ne soit plus un frein à l'insertion professionnelle et sociale.



Il s'agit d'une association de découverte de missions sociales dans le cadre de services civiques. Le programme Voy'Âgeurs, concerne une douzaine de jeunes qui ont pour mission de faire découvrir le réseau aux personnes âgées à travers des accompagnements de groupes ou quelques accompagnements individuels.



Perspectives 2023

Keolis Bordeaux Métropole va mettre en œuvre de manière régulière une politique de partenariats adaptée à ses engagements en matière de RSE en développant des partenariats diversifiés, au sein d'associations culturelles, sportives et éducatives.

L'entreprise s'appuiera également dès 2023 sur la fondation SNCF autour de deux grandes causes : aider les jeunes à construire leur avenir de citoyens responsables et à agir pour l'environnement.

Résultat 2022

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

Indicateur de performance (KPI) 2022

8 partenariats majeurs en lien avec des actions RSE



3.4.3

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 2022

> 14 véhicules Mobibus pour soutenir l'Ukraine

Bordeaux Métropole et Keolis se sont mobilisés pour soutenir l'action de l'association AMC (Aide Médicale Caritative France-Ukraine) en faisant don de 14 véhicules MOBIBUS.

Ces véhicules ont été remplacés par des véhicules neufs sur le réseau TBM. Cette opération est rendue possible avec le soutien du groupe KEOLIS.

Une révision totale de la mécanique des 10 Opel Movano et des 4 Renault Kangoo a été effectuée par les équipes de Keolis Bordeaux Métropole avant leur départ au cours des mois de mai et juin.

L'association Aide Médicale et Caritative France-Ukraine (AMCFU) s'est chargée de l'acheminement des véhicules à destination de l'Ukraine avec à leur bord des médicaments.

> Mobibus mobilisés sur les incendies de l'été 2022

Cet été 2022 a été marqué pour les habitants de la métropole et du département par des événements climatiques et environnementaux d'ampleur inédite. Les incendies dans la région ont imposé des évacuations en urgence.

Ainsi le service Mobibus a été sollicité au pied levé pour apporter de l'aide sur le terrain afin d'évacuer les 80 résidents de l'EHPAD de la commune de Saint-Symphorien vers des structures de Sainte-Bazeille, Bazas, Langon ou Mérignac. Une organisation déployée dans l'urgence qui a permis les 26 et 27 juillet de ramener les résidents à Saint Symphorien. Au total, le service Mobibus a effectué une vingtaine de transport au cours de cet incendie.

> Une nouvelle campagne « cœur de conducteur »

Pour lutter contre les incivilités auxquelles peuvent faire face les conducteurs, la websérie « Cœur de conducteur » diffusée en janvier 2020 mettait en lumière différents aspects du métier et les

valeurs défendues par les conducteurs. Résultat de plusieurs semaines de travail, la création de cette web-série à impliqué la participation, de près ou de loin, de 400 collaborateurs dont 300 conducteurs-trice-s qui ont partagé des anecdotes et parlé de leur métier.

Lancée en mars 2022, cette nouvelle campagne a été lancée à la suite des réflexions menées dans le cadre des retours de l'enquête « un jour, un client » et de la boîte à idées collaborateurs.

Elle met en évidence 4 situations souvent rencontrées par les CR sur le terrain. Ces situations ont été évoquées lors d'un groupe de travail réalisé avec des conducteurs et conductrices pour faire émerger les événements les plus récurrents.

Parfois, des malentendus entre voyageurs et conducteurs peuvent émerger en raison d'une méconnaissance des règles de fonctionnement du réseau. Simple et pédagogique, cette nouvelle campagne partage 4 conseils de conducteurs aux clients.





Campagne « cœur de conducteur »

> Sensibilisation au harcèlement de rue

« Nous en sommes témoins, mais nous détournons souvent le regard. Peut-être parce que nous ne savons pas quoi faire, comment aider. Le moment est venu de réagir. Chacun-e d'entre nous fait partie de la solution. Agissons ensemble contre le harcèlement de rue ».

C'est autour de ce message que l'ensemble des collaborateurs ont été invités à participer gratuitement à un programme de sensibilisation au travers d'une classe virtuelle de 90 minutes.

L'objectif est de se sentir capable d'intervenir en toute sécurité lorsqu'on assiste à du harcèlement de rue ou lorsqu'on le subit.

Cette sensibilisation animée à distance par l'équipe stand-up a pour objectifs d'apprendre à :

- Mieux le comprendre,
- Intervenir lorsqu'on en est témoin,
- Réagir lorsqu'on en est victime,
- Mettre en pratique les méthodes apprises pour lutter contre ces agissements.



> Actions de sensibilisation dans les établissements scolaires et en milieu associatif

Keolis Bordeaux Métropole poursuit ses interventions en milieu scolaire ou associatif organisées sur sollicitation de l'entreprise ou sur demande des établissements. Ces rencontres ont pour objectif la sensibilisation des élèves au civisme et à la sécurité dans les transports en commun. Keolis Bordeaux Métropole organise ces dialogues avec la volonté :

- D'apprendre et d'entendre ce que les acteurs ont à exprimer sur notre activité,
- De sensibiliser les plus jeunes aux consignes de sécurité,
- De rappeler les règles de civisme et de validation dans les transports en commun.



Perspectives 2023

Fort d'expériences réussies auprès d'associations (PIMMS de Cenon, intervention en milieu scolaire...), Keolis Bordeaux Métropole va développer davantage le mécénat de compétences et à le promouvoir à tous les niveaux de l'entreprise. Le Comité de Direction dédiera une journée annuelle minimum au mécénat de compétences auprès du milieu associatif.

Résultat 2022

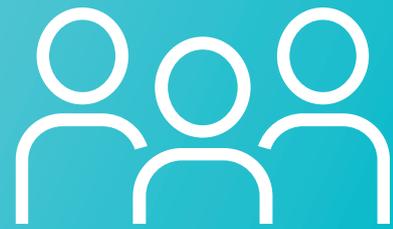
72 264 bénéficiaires de la tarification solidaire en 2022

Indicateur de performance (KPI) 2022

11 390 jeunes sensibilisés lors d'intervention en milieu scolaire et associatif scolaire et associatif

1

2



3.5

**Engagements pour
nos salariés**

3.5

ENGAGEMENTS POUR NOS SALARIÉS

ENJEUX

Keolis Bordeaux Métropole considère ses collaborateurs comme son actif le plus précieux. C'est pourquoi 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 « Révélateur 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.



3.5.1.1

LUTTE CONTRE LES DISCRIMINATIONS

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), la label GEEIS (Gender Equality European & International Standard - score de 25 points (niveau 3 sur 4) lors de l'audit du 17 décembre 2020).

POINTS MARQUANTS 2022

> Semaine de la diversité et de l'inclusion du 14 au 18 mars 2022

La philosophie de Keolis Bordeaux Métropole est d'assurer l'égalité de traitement entre toutes les collaboratrices et tous les collaborateurs, dans l'emploi, le recrutement, la sélection et les promotions. Keolis Bordeaux Métropole lutte également contre toutes les discriminations et s'attache à créer un environnement de travail où chacun est traité avec dignité et respect.

L'objectif de la semaine de la diversité et de l'inclusion est de s'emparer collectivement de cette ambition en échangeant sur ces enjeux et en partageant les pratiques et actions concrètes existantes au sein de Keolis Bordeaux Métropole.

3.5.1.2

ÉGALITÉ PROFESSIONNELLE FEMMES/HOMMES

KBM s'attache à garantir une équité de traitement des femmes et des hommes exempte de toute discrimination et ce tout au long du parcours professionnel. L'entreprise lutte contre les stéréotypes et encourage le recrutement des femmes dans les métiers dits masculins.

POINTS MARQUANTS 2022

> **Déploiement du nouvel accord relatif à l'égalité professionnelle entre les hommes et les femmes et à la qualité de vie au travail du 23 décembre 2021, en vigueur pour la période 2022 - 2024.**

■ 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 Egalité professionnelle le 27 juin 2022.

Une synthèse des travaux de cette Commission a été présentée en CSE le 12 juillet 2022,

■ L'entreprise a obtenu la note de 95/100 en 2022, 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 :



Le 8 mars 2022, à l'occasion de la journée internationale des droits des femmes, l'équipe de l'Entité de Management Contrôle et Sécurité était mobilisée pour faire connaître le dispositif « demandez Angela » auprès des salariées.

Ce dispositif est un système d'alerte pour signaler tout fait de harcèlement ou d'agression sur le réseau TBM. Tout au long de la journée, plusieurs équipes ont sillonné la métropole à la rencontre des salariées au contact du public (conductrice, vérificatrices de perception, hôtesses d'accueil dans les agences, ...). Cela a été l'occasion de distribuer le guide dédié au déploiement de l'expérimentation « Angela » et des bracelets aux couleurs d'Angela.



3.5.2

RELATIONS ET DIALOGUE SOCIAL

La qualité du dialogue social au sein 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

> **Au cours de l'année 2022, 5 accords d'entreprise ont été conclus**, démontrant un dialogue social riche et constructif avec les organisations syndicales :

- Accord relatif au télétravail pour une durée de 3 ans,
- Accord d'intéressement pour l'année 2022,
- Accord relatif aux mesures en faveur du pouvoir d'achat pour l'année 2022,
- Accord relatif au plan de congés des conducteurs-receveurs pour l'année 2023,
- Négociation annuelle obligatoire (NAO) 2023.

> **KBM a choisi de structurer son système de management de la sécurité autour de la norme internationale ISO 45001.**

En ce sens l'accent est mis sur le dialogue et l'échange afin de recueillir les avis de toute personne exerçant une activité pour l'entreprise. Le comité social et économique ainsi que la commission de santé sécurité et conditions de travail sont des parties prenantes qui contribuent et participent au déploiement de la culture sécurité dans l'entreprise.

Perspectives 2023

- > Un dialogue social qui va s'organiser autour du changement de société dans le cadre de la nouvelle DSP : négociation d'un accord de substitution (reprise des accords de KBM), nouvel accord d'intéressement, évolution des rythmes de travail des conducteurs...
- > Elections des représentants salariés au nouveau conseil d'administration.

Résultat 2022

38 790 heures de grève pour motif local principalement liées à la négociation annuelle obligatoire sur les salaires en lien avec l'augmentation significative de l'inflation sur l'année 2022

Indicateur de performance (KPI) 2022

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



3.5.3

GESTION DES COMPÉTENCES ET DES CARRIÈRES

Le plan de développement des compétences 2022 s'inscrit dans le déploiement de la politique formation Groupe. La Direction des Ressources Humaines en est garante à travers l'application des exigences Groupe.

Il vise le développement de la qualité de service délivré à nos clients voyageurs et à notre autorité organisatrice ainsi qu'à la sécurisation des biens et des personnes.

Sa mise en œuvre passe par le recueil des besoins individuels et collectifs de chacun des services.

Pour 2022, 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 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 2022

> La réalisation du Plan de Développement des Compétences 2022 avec une évolution de la Formation Continue Obligatoire (FCO) pour renforcer l'écoconduite

L'arrêté du 27 avril 2022 modifiant l'arrêté du 03 janvier 2008 relatif au programme et aux modalités de mise en œuvre de la formation professionnelle initiale et continue des conducteurs du transport routier de marchandises et de voyageurs est entré en vigueur le 1er novembre 2022. Cet arrêté vient modifier le programme de la FCO pour appliquer les obligations de la Loi « Climat et résilience » de 2021 en renforçant la partie liée à l'écoconduite aussi bien théorique que pratique.

Il vise à intégrer « la réduction de l'incidence de la conduite sur l'environnement » parmi les objectifs de la formation professionnelle des conducteurs routiers (Formation initiale minimum obligatoire ou FIMO, et FCO). Il intègre dans les parties pratiques un enseignement à l'écoconduite composé des 3 temps successifs suivants :

- Un premier temps de conduite sur un parcours identifié, durant lequel la consommation de carburant est mesurée,
- Un deuxième temps d'enseignement théorique en salle sur les techniques d'écoconduite,
- Un troisième temps de conduite pour mettre en pratique l'enseignement théorique reçu, sur le même parcours que celui du 1er temps, durant lequel la consommation de carburant est à nouveau mesurée et comparée à celle du 1er temps.

Les impacts de ce décret portent ainsi :

- Sur le déroulé pédagogique (dont 6h50 dédiée à l'écoconduite et un bilan conduite axé sur les règles de sécurité),
- Sur la logistique et le matériel utilisé (obligation d'utiliser un appareil de mesure de la consommation en carburant exploitable par le formateur),
- Le déploiement des tablettes et logiciel ECOMAX pour KBM depuis le 1er novembre 2022.

> Le recrutement

L'entreprise a réalisé 160 embauches en CDI dont 108 nouveaux conducteurs, dont 36 en contrats de professionnalisation.

L'activité recrutement a connu des difficultés à partir du mois de juin 2022, où le marché du travail très actif rendait les candidats plus volatiles, plus difficiles à convaincre, notamment à la conduite du fait des contraintes du métier. Fort de ce constat, KBM a établi un plan d'actions pour renforcer le sourcing de candidats et imaginer de nouvelles solutions.



Le programme KOOPTIS

Dans ce contexte de tension sur le marché de l'emploi et parce que les salariés sont les meilleurs ambassadeurs des métiers qu'ils exercent, Keolis Bordeaux Métropole a déployé un programme de cooptation (KOOPTIS) de nouveaux talents entre les mois d'octobre 2022 et mars 2023.

Le recours à la cooptation lancé à l'automne, ainsi qu'une campagne de communication externe ont permis de renforcer le vivier de candidatures.

La cooptation, c'est la présentation d'un candidat externe (le coopté) par un collaborateur interne à l'entreprise (le coopteur), pour un poste à pourvoir en CDI ou en alternance dont le profil et les compétences pourraient correspondre aux postes ouverts dans l'entreprise.



Une campagne de recrutement axée sur la diversité et la non-discrimination

Réalisée en 2022 cette campagne avait pour objectif de remédier aux difficultés de recrutement dans les domaines de la conduite et de la maintenance.

D'octobre à novembre 2022, la campagne a été relayée sur le territoire de la Métropole aux moyens de divers supports de communication.

Tables rondes des transports publics :

La finaliste du concours du Bus d'Or 2022 a représenté KBM lors de ces tables rondes.

Conviés le jeudi 1er décembre pour échanger lors d'une table ronde aux côtés du Ministre du Travail, du Plein Emploi et de l'Insertion, et du Ministre Délégué auprès du Ministre de la Transition Écologique et de la Cohésion des Territoires, chargé des Transports ainsi que du Directeur Général de Pôle-Emploi et de la Présidente de l'UTP et du Directoire du Groupe Keolis, les lauréats ont échangé et défendu l'attractivité de leurs métiers.



Perspectives 2023

- > Poursuite de la refonte du parcours de professionnalisation des agents de maîtrise,
- > Mise en œuvre du nouveau parcours de formation d'intégration des conducteurs receveurs,
- > Mise en œuvre de la seconde partie de la réforme de la Formation Continue Obligatoire sur l'évolution de l'organisation et du contenu pédagogique,
- > Formation au Management de la Sécurité pour les managers,
- > Arrivée des 1ers modèles de Bus Express et lancement des formations en conséquence des équipes de maintenance, de conduite, et de régulation,
- > Réflexions sur le déploiement du Passeport Prévention selon les orientations gouvernementales restant en attente.

Résultats 2022

36/108 des conducteurs receveurs recrutés via un contrat de professionnalisation

53 agents ont suivi la formation Amélioration Continue de la Conduite (reprise en formation des conducteurs receveurs poly-accidentés)

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

91 945,52 heures de formation

5,13% de la masse salariale consacrés à la formation

3.5.4 BIEN-ÊTRE AU TRAVAIL

Le bien-être est lié à différents facteurs : la santé, la réussite sociale ou économique, le plaisir, la réalisation de soi, l'harmonie avec soi-même et avec les autres. En ce sens, Keolis Bordeaux Métropole s'emploie à déployer des actions garantissant et favorisant la santé et le bien-être au travail.



> Ecouter les collaborateurs - Le Baromètre d'engagement

Du 10 au 31 mai 2022, les salariés de Keolis Bordeaux Métropole ont participé au Baromètre d'engagement en répondant à un questionnaire commun et anonyme permettant de recueillir la perception des salariés autour de l'engagement, la qualité de vie au travail et le sentiment d'appartenance.

Les points forts qui ont été relevés en matière d'engagement :

- Le sentiment de réaliser un travail qui a du sens,
- Le fait de recommander son entreprise comme employeur à son entourage,
- La fierté d'exercer son métier,
- Le sentiment d'être utile à travers son poste.

> Un premier audit qualitatif sur l'absentéisme dont l'objectif était d'analyser les comportements de présence et d'absence au travail

13 entretiens collectifs ont été menés en mai 2022, 88 salariés issus de toutes les catégories socio-professionnelles et de toutes les directions ont été rencontrés.

En synthèse, les principales sources de motivation apparues sont les suivantes : le salaire, l'intérêt pour le métier, les relations de travail entre les collègues, le sentiment d'être utile au public.

Les principales sources de difficultés et de démotivation identifiées : la rémunération, le manque de reconnaissance, la charge de travail, le déséquilibre vie privée vie professionnelle, les contraintes métier.

A l'issue, 3 groupes de salariés multi directions ont travaillé en juin 2022 à la co-construction du plan d'actions.

6 axes de travail ont été retenus par la direction, copilotés par la Direction des Ressources Humaines et la Direction de l'exploitation :

- Le déploiement d'outils de reconnaissance non monétaires pour les conducteurs,
- L'attribution des permissions des conducteurs (jours de repos isolés),
- Le rôle des conducteurs tuteurs,
- La refonte de la formation et du parcours d'intégration des conducteurs,
- Les modalités de gestion de l'absence dans l'entreprise,
- La prévention des agressions de nos personnels (travail sur les prescrits des métiers en contact avec le public).



> Keolis a un incroyable talent

Lancée à l'initiative du groupe, « Keolis a un incroyable talent », cette opération a permis aux collaborateurs et collaboratrices de KBM de découvrir tous les talents dévoilés de l'entreprise.

Cette fierté de l'entreprise de voir à quel point elle dispose de tous ces talents a largement été partagée via les canaux de communication internes.



Perspectives 2023

- > Concernant les conditions de travail :
 - Lancement d'une enquête auprès des conducteurs sur leur rythme de travail dans le but d'améliorer les conditions de travail et de repos,
 - Poursuite du programme de rénovation des locaux d'exploitation.
- > Nouveau baromètre d'engagement au 1er semestre 2023
- > Enquête QVCT en fin d'année 2023

Résultats 2022

Note de 8/10 (baromètre d'engagement) à la question : je suis fier d'exercer mon métier

Note de 8/10 (baromètre d'engagement) à la question : j'ai suffisamment d'autonomie dans mon travail

Indicateur de performance (KPI) 2022

9,29% 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'autosolisme. 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.



En 2022, une large campagne de sensibilisation a été lancée pour rappeler les différents engagements environnementaux de KBM auprès des salariés mais aussi des clients-voyageurs.

Les 3 engagements thématiques « la gestion de l'énergie et le rappel des éco-gestes », « le tri des déchets (alimentaires de bureau et les mégots) » et « les bonnes pratiques en faveur de la biodiversité » ont été portés par des salariés de l'entreprise dans trois vidéos :

- Le fonctionnement Actia : de l'éco-conduite à la maintenance préventive,
- Les actions de biodiversité sur la Jallère,
- La démarche de gestion des déchets.



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.

POINTS MARQUANTS 2022

> 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.

> Plus largement, sur l’ensemble des sites en gestion, les espaces verts gérés par Keolis représentent 30 hectares d’espaces verts 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 telles qu’une politique zéro produit sanitaire, 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...

La méthode de gestion écologique est également mise en œuvre sur le site de la Jallère, site pilote de cette démarche, et a

permis de créer plusieurs zones favorisant le développement de la biodiversité : zone de friche pour créer un lieu de butinage pour les abeilles des 3 ruches présentes sur place, haie sèche de bois coupés pour créer un refuge pour les insectes et éviter l’impact carbone lié au transport en déchèterie...

En 2022, ce projet a été poursuivi avec la plantation de 200 arbres. Dans le cadre de l’opération « Plantons 1 million d’arbres » et de la semaine de « l’Arbre en Fête » animées par Bordeaux Métropole et la ville de Bordeaux, Keolis Bordeaux Métropole a choisi de planter 100 saules des vanniers et 100 peupliers pour créer un puits de carbone mais également pour leurs capacités en matière de phytoremédiation. L’objectif est de capter les métaux présents dans le sol afin de le purifier.

A destination des salariés, lors de la journée mondiale des abeilles le 20 mai, le miel produit par les 3 ruches de l’entreprise a été utilisé par les restaurants d’entreprise pour créer un menu spécial autour du miel. C’était également l’occasion de sensibiliser les salariés sur l’importance des abeilles dans l’écosystème global.



Perspectives 2023

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. En 2023, la gestion écologique des espaces verts sera étendue à l’ensemble des sites gérés.

En complément, et afin de participer à l’opération « Plantons 1 million d’arbres », ce seront 2 500 arbres et arbustes au total qui seront plantés d’ici 2030 sur ces sites.

Résultats 2022

100% Part des salariés exerçant une activité certifiée ISO 14001

200 arbres nouvellement plantés

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

87,41% de conformité des rejets aqueux

100% de conformité des rejets atmosphériques

0 déversement significatif

3.6.2

EFFICACITÉ ÉNERGÉTIQUE ET CARBONE

Dans un contexte marqué par la crise énergétique en France et l'accélération du changement climatique, en tant qu'entreprise, Keolis Bordeaux Métropole est amené à transformer durablement ses habitudes et comportements : conduite, chauffage, éclairage...

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

POINTS MARQUANTS 2022

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.

> Un plan de sobriété énergétique établi fin 2022 - des actions d'ores et déjà déployées - Des actions venant renforcer ces efforts

Renforcement du programme d'éco-conduite

Initiée depuis plusieurs années, la démarche d'éco-conduite a permis, entre autres, d'économiser 6% de consommation de carburant depuis 2018 sur les bus. La poursuite de ce programme et notamment le renforcement du suivi personnalisé et la mise en place du score de consommation moyen de carburant permettront de renforcer cette démarche.

Cette démarche d'éco-conduite sera également déclinée au tramway et, plus largement, dans un guide orienté sur les outils, le rappel des principes et la présentation d'astuces de réduction de consommation de carburant.

L'ensemble de ce programme a pour ambition une réduction supplémentaire de 5% des consommations sur tous nos modes à l'horizon 2024.

Arrêt et optimisation des équipements dans les bâtiments

En cohérence avec les activités de nos sites, les équipements de production d'énergie sont optimisés pour éviter le gaspillage énergétique :

- Arrêt des équipements de chauffage et d'éclairage dès qu'il n'y a plus d'activité sur un site le soir et le week-end. Cette mesure concerne le siège social, deux des sites de maintenance et les agences commerciales,
- Règle de température du chauffage et de la climatisation optimisée selon les préconisations en vigueur : arrêt de la climatisation dans tous les locaux dès octobre, abaissement des consignes de température de 18°C à 16°C dans les ateliers, les stations-services et les magasins et à 19° au niveau des bureaux administratifs.

Optimisation des consommations par la maintenance des bus et tramway

La stratégie d'optimisation énergétique mise en œuvre se base autant sur la sobriété énergétique que sur l'efficacité

énergétique. Cette dernière notion désigne l'ensemble des moyens techniques qui permettent de réduire la consommation énergétique d'un système tout en maintenant la même qualité du service.

La Direction de la maintenance patrimoniale travaille sur l'efficacité énergétique des véhicules et des bâtiments. Dans le cadre de la maintenance des véhicules, les projets de maintenance préventive et prédictive permettent de prévenir les risques de surconsommation de carburants en limitant la perte de rendement de certains organes de véhicules. 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.





Perspectives 2023

En accord avec la stratégie d'optimisation énergétique, plusieurs projets vont être déployés : optimisation de la climatisation des tramways, mise en place d'un plan de comptage sur les dépôts ou encore réalisation d'audits énergétiques non réglementaires comprenant des campagnes de mesures afin de déployer un plan d'actions d'ici 2030.

Le plan d'actions 2023 sera orienté selon 2 axes majeurs :

- Les achats de produits et services : des clauses sur la décarbonation des achats et la réalisation de bilan carbone ajoutées à l'ensemble des appels d'offre et nouveaux contrats négociés, revus dans le cadre du changement de DSP.
- Les déplacements domicile-travail : Mise à jour du plan de mobilité entreprise afin de permettre aux salariés de repenser leur mobilité de manière plus durable.

Résultats 2022

383 bus équipés d'un boîtier d'écoconduite (97,4% du parc)

6 206 889 kWh : consommation en énergie électrique des sites

2 936 366 kWh : consommation en énergie gaz naturel des sites

25% de la flotte de bus GNV en bio-GNV

100% de la flotte de tramways en électricité verte

Indicateurs de performance (KPIs) 2021

57,52 gCO₂e voy.km : émission de GES Réseau TBM

153,92 gCO₂e voy.km : émission de GES Bus

1,74 gCO₂e voy.km : émission de GES Tramway

Engagement de chacun dans les éco-gestes

La mise en place de ces actions doit être combinée avec l'engagement de tous les salariés pour que ce plan de sobriété ait un réel impact positif.

Des actions de communication et de sensibilisation en lien avec ce plan de sobriété ont été mis en œuvre pour que chaque salarié veille à éteindre les équipements le soir et le week-end (éclairage, chauffage, climatisation et appareils électroniques : ordinateurs, écrans...), à limiter la température au maximum à 19° pour les salariés disposant de chauffage individuel et à porter une attention particulière à la fermeture des portes automatiques et à l'éclairage des espaces partagés en fin de service.

La transition carbone du réseau et de l'entreprise : un enjeu fort

Au-delà de l'optimisation énergétique, les transports en commun permettent à l'ensemble des habitants de la métropole de contribuer à la réduction des émissions de gaz à effet de serre.

Si le renouvellement au fil du temps du parc de bâtiments et de la flotte de véhicules par des structures à moindre impact et des véhicules à énergies alternatives est réalisé par Bordeaux Métropole, c'est à Keolis Bordeaux Métropole de veiller à réduire l'impact carbone généré par l'exploitation du réseau de transport en commun.

En 2022, le bilan carbone a été réalisé sur les données de l'année 2021 en prenant en compte les 3 scopes. Cet outil vise à comptabiliser les émissions de gaz à effet

de serre, tant sur l'activité commerciale de Keolis Bordeaux Métropole via le réseau TBM que sur un périmètre plus interne à l'entreprise (déplacements domicile-travail des salariés, émissions liées aux achats de fournitures et services, immobilisation du matériel, déchets, ...).

Une baisse brute de 15,5% des émissions de gaz à effet de serre sur le poste « énergie de traction » a pu être observée par rapport au bilan carbone réalisé sur les données 2018. Cette baisse a notamment été possible grâce au recours aux énergies renouvelables : 100% du tramway fonctionne à l'électricité verte et 25% des bus GNV fonctionnent avec du bio-GNV depuis le 1er janvier 2020.

Plusieurs autres postes sont également en baisse brute et démontrent l'efficacité des actions mises en œuvre : le poste « énergie bâtiments » grâce aux actions d'optimisation énergétique, le poste « déchets directs » grâce à l'amélioration du tri et à la mise en place de nouvelles filières de recyclage ou encore le poste « fluides frigorigènes » grâce à une maintenance plus fréquente et efficace ces 3 dernières années.

Pour mieux appréhender l'impact carbone du réseau de transport en commun, les émissions brutes de l'entreprise sont rapportées au nombre de voyages et à la distance moyenne parcourue.

Ainsi, un déplacement effectué sur le réseau TBM en 2022 émet en moyenne 57,5 grammes de CO₂e par kilomètre pour chaque passager transporté.

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 2022

> **Environ 80% 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 236 471 m² de voies engazonnées (représentant la surface équivalente à 30 terrains de football).

Conscient de cet impact environnemental, Keolis Bordeaux Métropole s'attache à déployer tous les moyens nécessaires à la maîtrise de cette consommation. L'arrosage de ces espaces est exclusivement fait la nuit (hormis éventuels tests réalisés la journée) et les horaires ainsi que la durée de l'arrosage sont définis via un programmeur selon différents critères : conditions météorologiques, fréquentation, historique des années précédentes...

Des pluviomètres permettent d'ajuster l'arrosage par des coupures en fonction de la valeur de précipitation paramétrée et des sondes tensiométriques positionnées sur certaines zones.

En parallèle de cette gestion d'ordre technique, Keolis Bordeaux Métropole projette une réduction ou l'arrêt simple de cet arrosage en fonction des secteurs et des besoins :

- La ligne de tramway D et ses 17 000m² de plateforme engazonnée ont été conçues essentiellement avec une essence de gazon plus adaptée ce qui a permis la suppression de l'arrosage depuis 1 an,

- Plusieurs tests d'arrêt et de réduction de l'arrosage ont été réalisés au cours de l'été 2022 sur différents secteurs, soit un total de 25 764m², afin d'observer la capacité de repousse des plantations en période automnale.

L'objectif est d'identifier les zones où l'arrêt partiel de l'arrosage permet une baisse conséquente de consommation d'eau sans pour autant détériorer les espaces verts.

- Les 20% d'eau consommée restants correspondent à l'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.

Six 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 2023

Pour répondre au besoin croissant de réduction de la consommation d'eau, notamment pour l'eau d'arrosage, plusieurs actions vont être menées :

- Déploiement du principe d'arrêt partiel de l'arrosage,
- Mise en place d'un nouveau système de télérelève plus performant,
- Expérimentation de nouveaux types de végétaux en remplacement du gazon et demandant moins d'arrosage,
- Mise en test d'un produit permettant de supprimer la phase de rinçage pour le lavage des véhicules.

Résultats 2022

25 764 m² d'espaces avec arrêt partiel de l'arrosage

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

158 490 m³ : consommation d'eau des voies de tramway

6 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 2022

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.

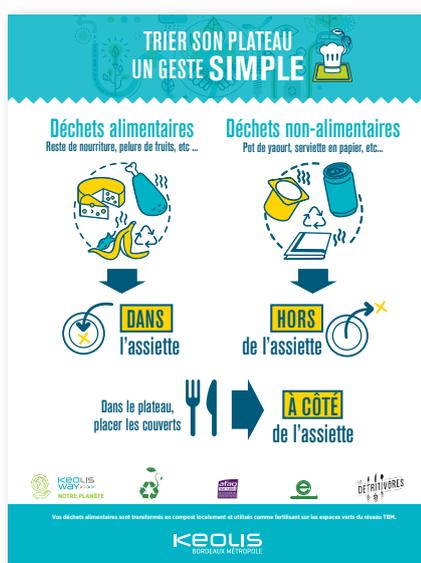
Chaque dépôt de maintenance est équipé de zone de tri spécifique en fonction des déchets générés. En parallèle, le reste de nos sites est équipé de poubelles adaptées au tri des déchets de bureau (bouteilles plastiques, canettes aluminium, gobelets plastiques et déchets non recyclables), de bacs pour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

> Une campagne a été axée sur le tri et la valorisation des déchets dans nos restaurants d'entreprise.

La sensibilisation sur les règles de tri est une partie centrale de la politique de gestion des déchets. Keolis Bordeaux Métropole réalise chaque année une campagne de sensibilisation sur le tri des déchets afin d'engager chaque collaborateur dans cette démarche.

Pour lutter contre le gaspillage alimentaire et encourager la réduction des déchets lors de la prise de repas à emporter, les règles de tri et des conseils ont été partagés avec les salariés de l'entreprise comme utiliser sa gourde plutôt que la bouteille d'eau en plastique ou encore ramener ses couverts et son tote-bag.

L'ensemble des déchets alimentaires collectés sont transformés en compost dont une part est utilisée en tant que fertilisant sur les espaces verts du réseau TBM.



> La recherche de nouvelles solutions de valorisation pour une participation à la dynamique d'économie circulaire.

L'engagement dans cette politique de gestion des déchets est également un acte volontaire des salariés qui participent à la recherche de nouvelles solutions de valorisation et à la dynamique d'économie circulaire.

Ainsi, dans le cadre de la réalisation de la méthode « 5S » visant à épurer et réorganiser l'environnement de travail, les équipes de maintenance ont pensé offrir une seconde vie à deux des moteurs de bateaux réformés, en les proposant au Lycée technique Jacques Brel de Lormont, comme support de formation aux métiers de la maintenance industrielle.





Perspectives 2023

Au-delà du tri et de la valorisation des déchets, l'objectif sera de renforcer la démarche de réduction des déchets à la source pour en éviter la production. L'utilisation d'équipements réutilisables ou en consigne et l'identification de filières de seconde vie sont les leviers centraux de cette démarche.

Résultat 2022

68% de valorisation globale des déchets

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

159 tonnes de déchets dangereux
produits

978 tonnes de déchets non dangereux
produits







3.7

Engagements pour
les voyageurs

3.7 ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

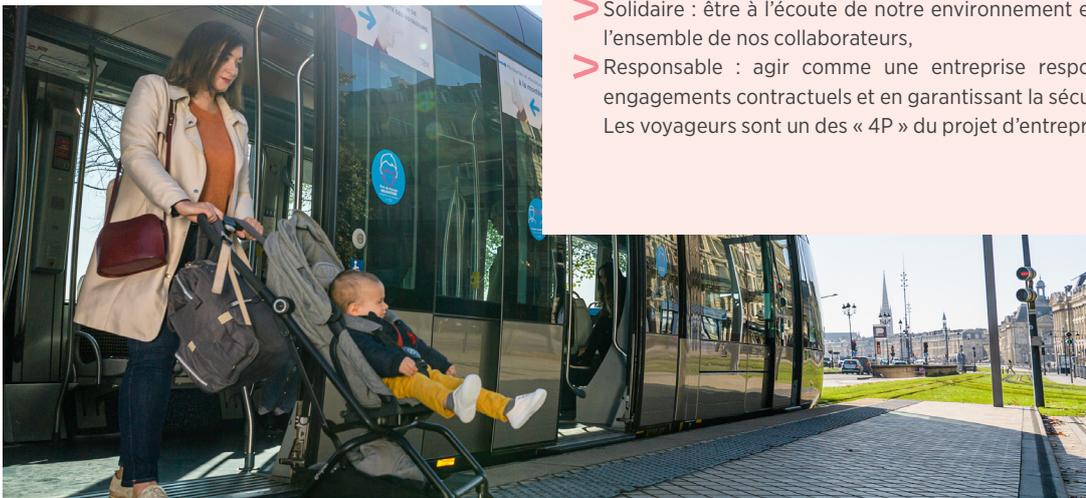
ENJEUX

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 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.

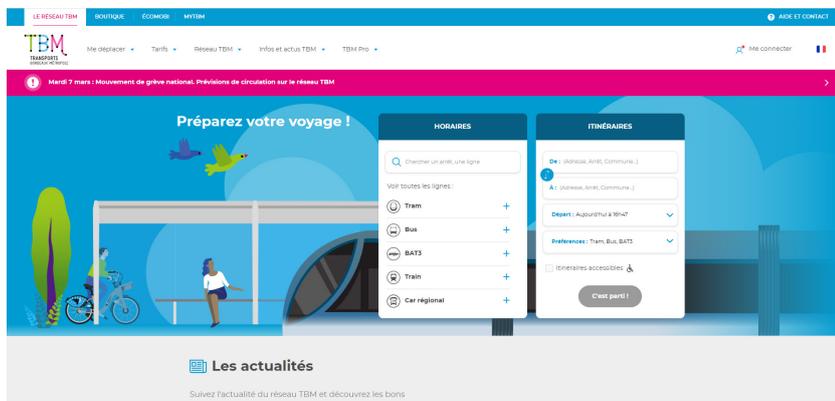


3.7.1 QUALITÉ DE SERVICE

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 2022



> Le lancement d'une nouvelle page d'accueil du site internet

La page d'accueil du site a été repensée pour s'adapter aux usages et attentes des utilisateurs et propose une information plus accessible et un voyage facilité.

Les fonctionnalités de recherche horaires et itinéraires sont à présent directement accessibles depuis la page d'accueil. Accueillis par une jolie illustration, les utilisateurs peuvent réaliser leurs recherches en quelques clics dès l'arrivée sur le site. Les actualités sont remontées et affichées sous forme de carrousel pour une plus large visibilité.

L'application mobile TBM est valorisée dans un large bandeau pour informer de sa disponibilité sur les stores, afin d'en faire sa promotion. Le bas de page a également bénéficié d'un lifting pour porter de nouvelles entrées et vivre comme une rubrique à part entière du site.

Cette nouvelle page d'accueil a été pensée pour permettre aux utilisateurs d'accéder plus rapidement aux fonctionnalités les plus utilisées au quotidien.

Cette refonte fait suite à un important travail d'analyse des habitudes et des parcours de navigation de nos utilisateurs sur le site infotbm.com

> Une nouvelle boutique en ligne

Après la bascule du système billettique en 2020, les services de ventes à distance ont été déployés à partir de 2021 et ce, jusqu'en 2022. Ce qui a permis à Keolis Bordeaux Métropole de revoir en totalité le site e-commerce du réseau TBM.

L'objectif a été de proposer une nette amélioration de l'expérience client pour l'achat de titre de transport, mais aussi de l'expérience des collaborateurs dans le traitement des commandes.

Un travail important sur l'expérience utilisateur a été mené pour proposer une expérience de haute qualité, en y associant des utilisateurs pour tester la solution, avant sa sortie. Ces tests ont permis de confirmer le parcours proposé ou même de corriger certaines étapes, en adéquation avec les attentes des clients.

Cette nouvelle boutique est basée sur la gestion d'identité et d'authentification client unique TBM. Elle permet de mettre à disposition l'ensemble des informations clients et de service de gestion et de suivi documentaire, comme la commande de duplicata, les attestations d'abonnement ou échéanciers, la non-reconduction de l'abonnement, la régularisation d'impayés ou encore le paiement d'amendes.

> La sortie d'une nouvelle version de l'application mobile TBM - 2.0.

Plusieurs dispositifs ont été déployés et ont permis d'aboutir à cette nouvelle version, reflet des usages et attentes réels des utilisateurs dont par exemple l'amélioration de la connaissance client, la compréhension des parcours ou la mise en place d'un benchmark relatif à l'expérience utilisateur.

Cette nouvelle version intègre désormais, entre autres fonctionnalités, une nouvelle cartographie native dans la feuille de route ainsi que la visualisation du déplacement en temps réel de l'utilisateur pendant son itinéraire.



Perspectives 2023

> Intégration du service de vente et de validation de M-ticket à l'application mobile TBM : simplification du parcours utilisateur numérique par l'achat d'un titre de transport sans changer d'application. Le service sera proposé au 2ème trimestre 2023.

> Déploiement d'un programme de fidélité « Ecomobi » avec de nouvelles fonctionnalités pour simplifier le parcours client et développer l'engagement des voyageurs.

Le compte unique TBM permettra désormais de s'inscrire au programme, la location de vélo en libre-service (V3) sera récompensée ainsi que les actions d'engagement client, tel que l'inscription au panel TBM, la réponse aux enquêtes clients ou encore l'acte d'achat sur la e-boutique.

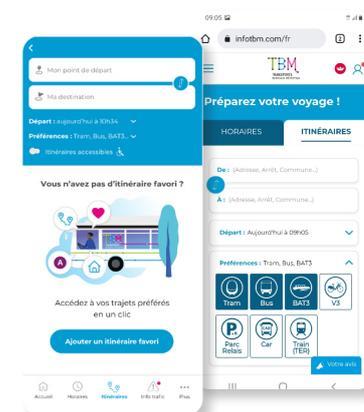
Résultat 2022

22% des ventes de titres de transport occasionnels réalisés sur le canal de vente M-ticket.

Indicateurs de performance (KPIs) 2022

Evolution de la fréquentation N-1 :

- +14,47% : Bus
- +14,11% : Tram
- +15,44% : Mobibus
- +25,13% : Navettes fluviales



3.7.2 ACCESSIBILITÉ

Depuis 2009, Keolis Bordeaux Métropole affirme son engagement en faveur de l'accessibilité, ouvert à toutes les fragilités et non réduit aux seules personnes en situation de handicap. Celui-ci s'est notamment traduit par la création des journées de sensibilisation des agents TBM, programme délivré sans interruption en interne depuis plus de 13 ans. 87 conducteurs ont ainsi été formés en 2022.

La création du poste de chargé de missions publics fragiles en septembre 2020 est un autre marqueur majeur de cet engagement, avec les premiers résultats visibles au niveau des publics en cette année 2022.

Il est à noter que la majeure partie des actions menées l'est sous le sceau du partenariat et de la coopération avec les structures du handicap (associations, établissements spécialisés ...), des partenaires privés, des acteurs de l'insertion ou encore des usagers en situation de handicap comme les ambassadeurs personnes à mobilité réduite (PMR).

> De nouveaux supports et expérimentations au service de la mobilité des publics fragiles

Quel que soit le handicap ou les difficultés en termes de mobilité, le réseau TBM et le service collectif de transport à la demande Mobibus informent sur tous les services et solutions utiles pour les déplacements sur la Métropole.

> Plusieurs nouveaux supports ont été conçus à cet effet en 2022 :

Le guide accessibilité du réseau TBM, conçu de manière très pragmatique et visuelle pour intégrer chaque étape du parcours et les solutions en termes d'information fixe, d'outils digitaux ou d'accompagnement humain,

- Pour ceux plus à l'aise avec le digital, des nouvelles pages internet de la rubrique accessibilité ont été créées, regroupant toutes les informations nécessaires et à jour concernant l'accessibilité sur le réseau TBM et Mobibus,

- Des ateliers en partenariat avec Trisomie 21 ont démarré courant 2022 avec l'objectif affiché de traduire en FALC (Facile à Lire et à Comprendre) le guide accessibilité du réseau et le livret d'accueil Mobibus pour une édition en 2023. Cela permettra une prise en main plus facile pour les personnes atteintes de handicap cognitif.



> Le 1er semestre 2022 a été riche en tests, à destination directe des publics fragiles :

- Une application pour les déficients visuels testée à la Gare St Jean : baptisée « Navilens ».

Basée sur des QR codes en réalité augmentée et déposés sur l'ensemble des parcours voyageurs (mobiliers urbains, bus, tram, quai de gare ...), son utilisation a été testée par une dizaine d'usagers non et mal voyants sur un trajet entre un quai de train et la station du Tram C en gare St Jean.

Après la nécessaire prise en main de l'application, une expérimentation très positive et qui ouvre la voie à de nouveaux développements dans les années à venir.

- Des ateliers de découverte du réseau et des solutions digitales ouverts à tous : en mai et septembre 2022, ces petits-déjeuners mobilité étaient proposés gratuitement à tout voyageur souhaitant découvrir ou approfondir ses connaissances sur le réseau ou les outils digitaux, avec un objectif : faciliter leur mobilité.





Perspectives 2023

Outre le maintien des fondamentaux déjà décrits, de nombreuses nouveautés :

> Livret d'accueil Mobibus et guide accessibilité du réseau TBM en version FALC (Facile à Lire et à Comprendre)

> Nouvelles offres Mobibus à compter de septembre 2023 :

- Amplitude de service élargie et desserte des enclaves géographiques comme sur le réseau TBM,
- Possibilité de trajets sans volet social au choix du client : prise en charge de trottoir à trottoir et tarification du trajet au prix du réseau (1.70€ à date contre 3€ en Mobibus avec volet social),
- Service Mobi-guide : trajet sur le réseau TBM sur réservation avec accompagnant gratuit

Résultats 2022

106 853 voyages service de transport à la demande Mobibus

14 800 utilisateurs connexions FACIL'iti

Indicateur de performance (KPI) 2022

86,30% de satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus

> Une organisation dédiée et un accompagnement sur-mesure

■ Ateliers outils digitaux pour les seniors :

Le 7 octobre 2022, Keolis Bordeaux Métropole a participé à l'animation d'un atelier de découverte des outils digitaux TBM dans le cadre de la semaine bleue organisée à Bègles. Il s'agissait de donner les clés de compréhension et d'usage à des seniors de la commune.

■ Ateliers adaptés découverte réseau :

Les 16 et 17 février 2022, Keolis Bordeaux Métropole poursuivait son partenariat avec les jeunes déficients visuels du centre de Peyrelongue avec deux journées dédiées à la découverte du réseau TBM en vue d'un usage en toute autonomie malgré leur handicap. Les règles et bonnes pratiques ont été développées en situation réelle sur le tram et le bus.

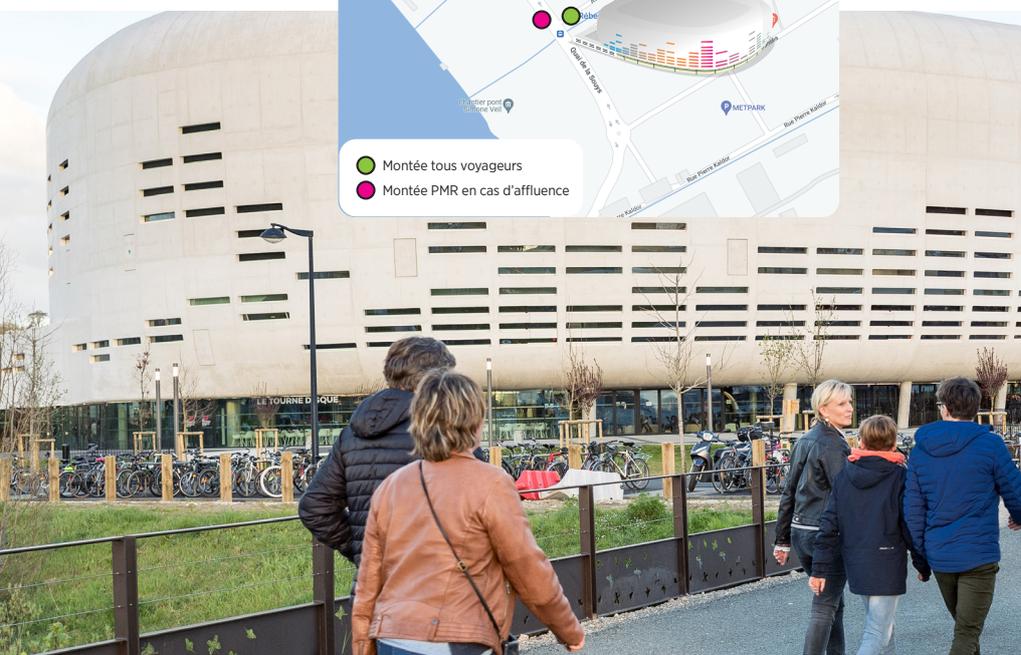
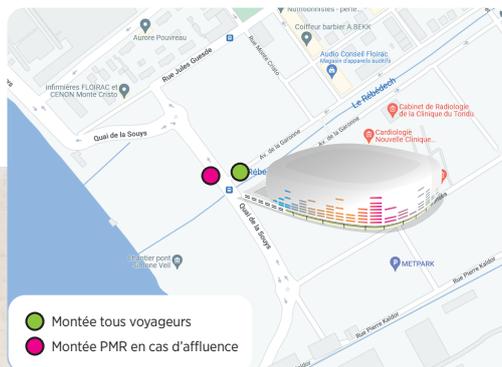
■ Les grands événements :

Keolis Bordeaux Métropole reste mobilisé pour proposer des solutions de transport toujours plus fluides. Ainsi, pour les événements au stade Matmut Atlantique, un arrêt spécial Usagers en Fauteuil Roulant (UFR) a été créé pour une prise en charge sécurisée et confortable. Un agent TBM est toujours en place sur le carrefour Jallère / Bricaud, au plus près des bus en attente de départ. En cas d'affluence et pour toute question, il reste l'interlocuteur privilégié des personnes en difficultés.

Les bénéficiaires de Mobibus sont pris en charge et déposés directement dans l'enceinte du stade.

Un dispositif équivalent est en place à l'ARENA de Floirac. La navette tout public est positionnée Quai de la Souys et un arrêt est mis en place pour une prise en charge des UFR et autres personnes fragiles sur le quai opposé. Mobibus a aussi répondu présent pour couvrir les 2 grands concerts de l'été via des extensions de service jusqu'à 1h45.

L'ensemble du dispositif était complété par la distribution d'un mémo aux bénéficiaires lors du transport, contenant le plan et le parcours du stade au parking. Ces informations ont aussi été relayées sur les sites mobibus.fr et sur infoTBM.



3.7.3

MOBILITÉS ALTERNATIVES

En tant que délégataire du transport public et acteur du territoire, Keolis Bordeaux métropole s'engage à promouvoir et faciliter des modes de mobilités dits alternatifs pour développer sur un territoire en constante évolution, des solutions au service du client.



POINTS MARQUANTS 2022

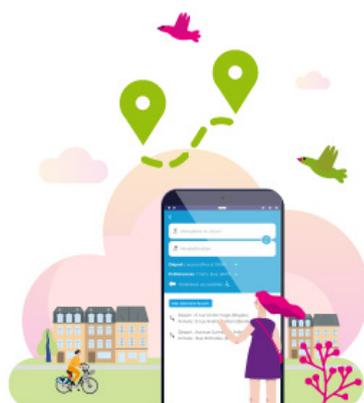
> Un renforcement de l'articulation entre la marche et l'offre de transport

La marche est au cœur des pratiques à développer, tant pour les déplacements de courtes distances en tant que mode principal, que pour les déplacements à l'échelle de la Métropole, en lien avec les transports collectifs.

> Enrichissement du parcours lié à la marche à pied

La marche à pied est traitée comme un mode à part entière au sein des solutions numériques TBM. Sa complémentarité avec les autres modes de transport (Tram, bus, Vélo, ...) est essentielle pour un parcours de bout en bout réussi. Aussi, afin d'améliorer l'identification des cheminements piétons pour le premier et le dernier kilomètre, le détail de l'itinéraire piéton reprend dorénavant le tracé exact des cheminements empruntés (en suivant les routes praticables).

Les temps de marche entre les stations du centre-ville de Bordeaux sont également signalés aux arrêts stratégiques.



Les parcours sont détaillés et se déploient dans un rayon de 9 à 10 minutes de marche en hyper centre aux stations Hôtel de ville, Mériadeck, Porte de Bourgogne, Stalingrad, Quinconces, Gambetta, place de la Victoire et Paul Doumer.

Des QR codes affichés aux stations permettent aux marcheurs de retrouver le temps de parcours et l'itinéraire le plus pertinent. Le trajet proposé met en avant le patrimoine local le long de leur parcours. L'information est complétée d'un marquage au sol indiquant le sens et la durée du trajet.

En 2022, Keolis Bordeaux Métropole a inauguré un nouvel outil : La Rose des modes. Cette signalétique, actuellement en test aux stations Quinconces et Hôtel de Ville permet de comparer les temps de trajet relatifs à différents modes de déplacements entre un lieu central et différents pôles majeurs identifiés.

L'objectif, en valorisant les modes doux (marche, vélo) est d'offrir davantage d'alternatives aux usagers





Perspectives 2023

- > Création d'un nouveau service de location de vélos électriques longue durée, 1 000 vélos proposés aux habitants de Bordeaux Métropole,
- > Le service prêt de vélos de Bordeaux Métropole sera intégré au réseau et accessible sur le Campus Universitaire à Arts et Métiers,
- > Le service de vélos en libre-service sera modernisé et repensé, avec notamment un nouveau modèle de vélo, 2 000 vélos neufs dont 1 000 électriques avec batterie intégrée,
- > La poursuite du partenariat avec Citiz, réseau d'autopartage,
- > La mise en place d'un partenariat avec un opérateur de covoiturage : BlaBlaCar Daily.

Résultat 2022

1 328 322 emprunts V³ du service TBM / V³

Indicateur de performance (KPI) 2022

Evolution de la fréquentation N-1 : + 6,18% / V³

> Une campagne de sensibilisation en collaboration avec l'ARS Nouvelle Aquitaine (Agence régionale de santé)

Le message de cette campagne lancée à compter du 13 juin pour une durée de 10 jours, rappelle les bienfaits de la marche à pied tant au niveau du gain de temps lors d'une correspondance en centre-ville qu'en termes de santé. Cette initiative s'inscrit par ailleurs dans le plan de marche métropolitain 2021-2024 qui a pour objectif l'articulation marche - transport collectif. Cette action vise, dans le cadre de la stratégie globale des mobilités, à instaurer un cadre de vie plus apaisé pour les habitants et les visiteurs.

KBM met également en avant l'intermodalité pour alléger la fréquentation dans les trams sur les courts trajets avec comme objectifs :

- Avoir plus d'espace dans le tram pour que nos clients-voyageurs soient à leur aise,
- Réduire les flux de clients-voyageurs aux stations afin d'optimiser la fréquence des trams grâce à un temps d'arrêt plus court,
- Inscrire une activité physique régulière dans le quotidien pour une santé améliorée.

Cette opération soutenue par l'ARS rappelle les nombreux bienfaits d'une activité physique journalière.



> Une incitation à l'utilisation des V³ (VCUB)

L'année 2022 a été consacrée à repositionner l'image des vélos en libre-service TBM avec le renouvellement complet de l'image via un shooting photos et des campagnes de communication tout au long de l'année autour de la cible la plus investie sur ce mode de transport.

Une étude sur l'usage des mobilités « libre-service »

Une étude a été menée du 23 au 31 mars, via les réseaux sociaux afin de mesurer la notoriété du V³ et de ses concurrents et comprendre les critères de choix et l'image des différents acteurs présents sur la commune de Bordeaux.

Parmi les principaux constats issus de l'enquête, les 3 critères de choix d'une marque au détriment d'une autre, sont :

- La proximité du vélo/trottinette,
- Le prix du service,
- La zone de couverture de l'entreprise.

Les utilisateurs sont également prêts à utiliser des marques différentes selon le moment, avec une moyenne de 2,1 marques utilisées par répondant.

V³ avec la meilleure notoriété et la plus grande utilisation parmi toutes les marques, se positionne donc favorablement sur le marché. Lime se démarque toutefois des autres marques privées.



3.7.4 EXPÉRIENCE CLIENT

Keolis Bordeaux Métropole accompagne ses évolutions d'offre 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 2022

Un panel de différentes études a été ainsi réalisé en 2022 pour recueillir la voix du client et son expérience dont :

> Enquête satisfaction 2022 du réseau TBM

Cette enquête annuelle réalisée par le cabinet d'études Tryom auprès d'un échantillon représentatif de la population de 2 200 personnes (1 200 abonnés et 1 000 occasionnels), a révélé qu'environ 92% des utilisateurs du réseau TBM sont satisfaits de ce dernier. Des points forts ont été recensés comme le personnel, la gamme de titres de transports proposée et les moyens d'information.

Des axes prioritaires d'actions sont à mener concernant le sentiment de sécurité, et surtout les incivilités des usagers, les solutions de substitution en cas d'incident sur le réseau ainsi que les fréquences le soir après 20h.

> Etude sur la mobilité des jeunes

Dans le cadre du partenariat avec l'agence d'urbanisme de Bordeaux, une étude sur la mobilité des jeunes a été présentée au mois de septembre 2022. Cette étude intégrait diverses analyses portant sur la population des 15-24 ans, et selon plusieurs critères.

Plusieurs enseignements ont pu ainsi être tirés de cette étude. Si l'usage du réseau en fonction des mois ou des jours de la semaine est quasiment identique aux autres populations, les 15-17 ans se distinguent par leur faible mobilité au cours de la journée, leurs déplacements sont calqués sur les horaires des établissements scolaires. Les sorties sont moins fréquentes le weekend et le soir, mais plus matinaux que les autres catégories d'âge.

Les transports et la marche à pied sont les modes principaux des jeunes, à l'exception du vélo personnel, moins utilisé par les 18-24 ans que par les + de 25 ans. Toutefois, la voiture est privilégiée, y compris par les jeunes, pour se rendre dans les pôles de périphérie (centres commerciaux).



Perspectives 2023

La création d'un Observatoire des évolutions territoriales sera proposée au sein de l'entreprise et aura pour objectif de développer la connaissance fine du territoire et des habitants de Bordeaux Métropole et du bassin d'attractivité.

Il permettra de mettre en regard cette connaissance face aux habitudes de déplacement et de l'usage du réseau des voyageurs afin de développer l'attractivité du réseau. Cette plateforme centralisera l'ensemble des études et analyses de données réalisées et les valorisera auprès des collaborateurs de l'entreprise.

Résultat 2022

88% 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) 2022

91,60% taux de satisfaction du réseau TBM

90,60% taux de satisfaction des occasionnels du réseau TBM



> Campagne de co-construction – le Lab TBM

Une campagne de co-construction sur la plateforme du Lab TBM a été menée avec des clients et des conducteurs pour échanger autour de l'amélioration de leur relation. L'enquête a été menée du 22 mars au 12 avril avec plus de 500 contributions reçues.

Il ressort de cette campagne que les clients comme les conducteurs souhaitent développer une courtoisie respectueuse, pointent l'importance de bien communiquer les règles, et expriment le besoin d'animer davantage les trajets en rendant le voyage plus chaleureux.

Les clients sont sensibles aux messages évoquant la passion du métier chez les conducteurs, les moyens de limiter les retards et la sécurité ; en parallèle, les conducteurs sont réceptifs aux campagnes de communication évoquant la passion de leur métier.



> Campagne de recrutement du panel TBM

Pour subvenir aux besoins d'enquêtes à venir et développer le sentiment d'écoute auprès des clients, TBM a souhaité augmenter la taille actuelle du panel en lançant une vaste campagne de recrutement multicanale. 4 407 nouveaux panélistes ont ainsi été recrutés.

L'objectif de cette campagne est d'inciter les clients du réseau TBM à participer à l'amélioration de ce dernier en remplissant un formulaire d'inscription de 2 minutes.

Un retour partiel de la campagne est prévu pour combler la portion manquante et cibler des profils précis (exemple : hommes, non abonnés, aînés).



4

**BILAN
ET PERSPECTIVES**

2023 ... 2030

Lors du Conseil de juillet 2022, Bordeaux Métropole a officialisé le choix de Keolis comme futur concessionnaire pour le réseau Transports Bordeaux Métropole sur la période 2023 - 2030. Le montant de ce contrat historique s'élève à 2,2 milliards d'euros.

Cette décision permet de franchir une nouvelle étape en cohérence avec les objectifs ambitieux du Schéma des mobilités qui offre une vision globale pour tous les modes de transports et une diversification des solutions selon les usages.

L'ambition est de continuer à convertir les utilisateurs de la voiture individuelle au transport public en enrichissant et en fiabilisant l'offre du réseau.

Le réseau TBM va progressivement évoluer vers davantage de services aux usagers et accompagner la mise en service au cours des prochains mois des nouvelles infrastructures de transports : extension de la ligne A du tramway vers l'Aéroport, pont Simone-Veil, lignes de bus express, pôle d'échanges TER Le Bouscat-Sainte Germaine et Talence Médoquine...

Afin d'affirmer son engagement et ses ambitions environnementales, sociales et partenariales, Keolis Bordeaux Métropole va inscrire dans ses statuts 4 grands objectifs et devenir la première entreprise à mission du domaine des transports urbains de voyageurs sous le nom Keolis Bordeaux Métropole Mobilités (KB2M) au 1er janvier 2023.

CES QUATRE GRANDS OBJECTIFS SONT :

Agir de façon responsable pour la planète : agir pour la transition énergétique et la réduction de l'empreinte carbone,



Accompagner le développement des collaborateurs : politique d'insertion et d'innovation sociale,



Offrir la liberté de mouvement de tous et chacun : développer toutes les mobilités, sécuriser les déplacements des femmes et assurer la mobilité des publics fragiles,



Nouer des partenariats qui profitent à tous sur le territoire : achats responsables, accueil de jeunes stagiaires et alternants.



Les enjeux de cette nouvelle délégation résultent d'engagements forts pour améliorer la performance de l'ensemble des services, et s'articulent autour de :

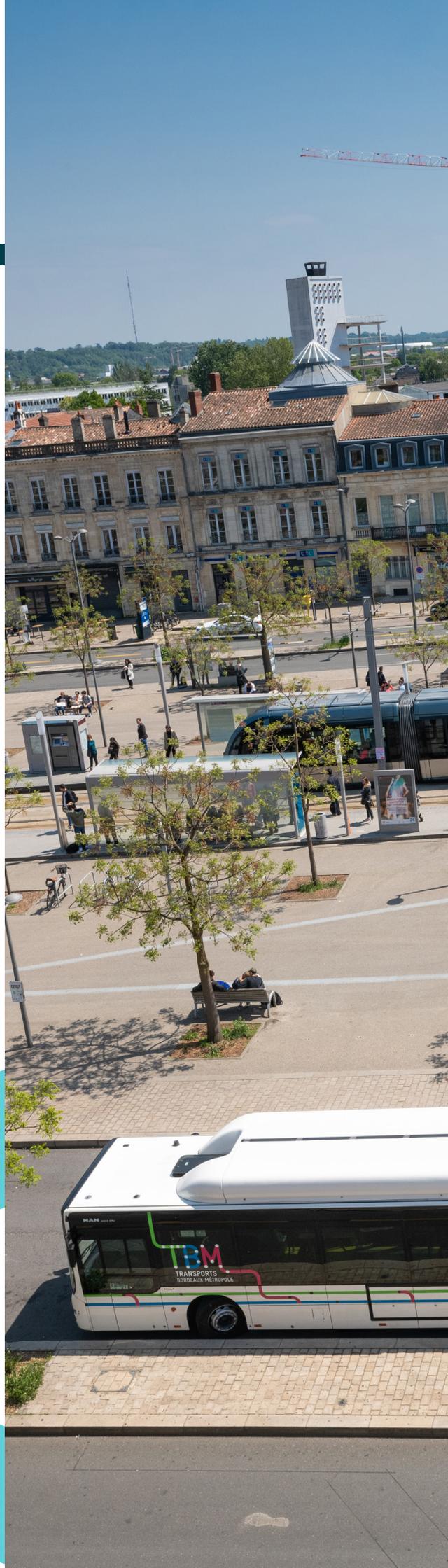
> **La qualité de service** : saut de performance attendu (notamment sur la régularité du réseau de bus), amélioration du parcours usagers, baisse de l'accidentologie...,

> **La sécurité et de lutte contre la fraude, contre le harcèlement dans les transports et contre toutes les formes de discriminations** : la garantie d'un voyage sûr et une organisation adaptée aux enjeux de sûreté du réseau et de ses installations. La sûreté est une condition sine qua non à la préservation de la confiance des voyageurs,

> **La maintenance et d'investissement** : un patrimoine durablement fiabilisé. KB2M s'engage sur le maintien en parfait état de fonctionnement et sur la durabilité patrimoniale des biens mis à disposition par Bordeaux Métropole,

> **La communication et marketing** : un dépassement des frontières métropolitaines avec une information sur le réseau TBM déployée dans les gares et offices de tourisme girondins ; une politique marketing ciblée vers les grands segments d'usagers (étudiants, salariés, touristes, etc...),

> **L'innovation** : un fonds d'innovation, doté d'un budget conséquent et permettant d'expérimenter un grand nombre de projets relatifs aux services à l'utilisateur ou à la productivité du matériel roulant.





5

**ÉLÉMENTS
MÉTHODIQUES**

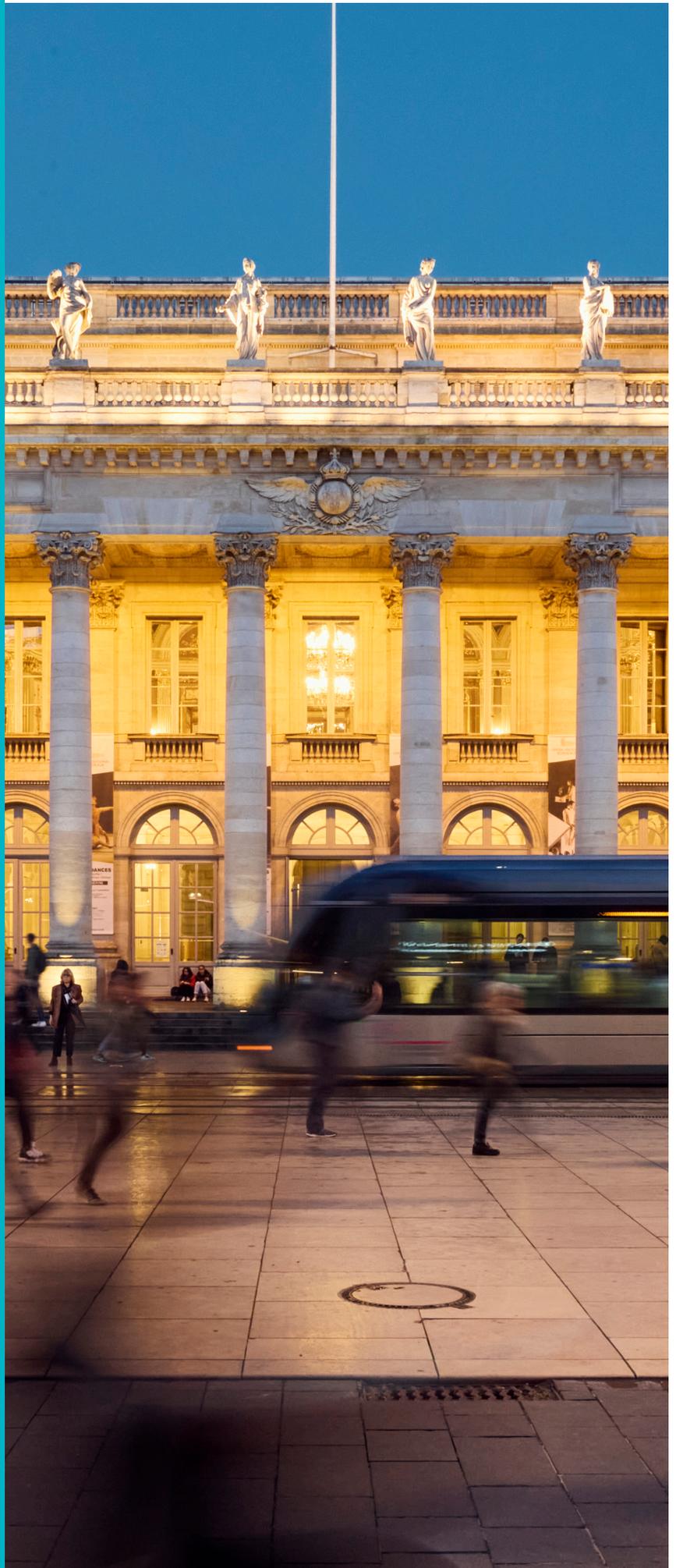
Keolis Bordeaux Métropole (KBM), en tant que filiale de Keolis SA, n'est pas concernée par l'obligation imposée par l'article L. 225-102-1 du code de commerce relatif à la publication annuelle d'une Déclaration de Performance Extra-Financière dans son rapport de gestion. Cependant, par la publication 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 1^{er} janvier au 31 décembre 2022.

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).

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

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

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).

NOS PARTENAIRES

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 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.

Émissions de CO2 de la traction commerciale : Emissions de Gaz à Effet de Serre émises par la consommation d'énergie correspondante, exprimées en Tonnes Equivalent CO2, rapportées à la distance relative et le nombre de voyageurs sur l'année.

Consommation eau voies tramways : 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.

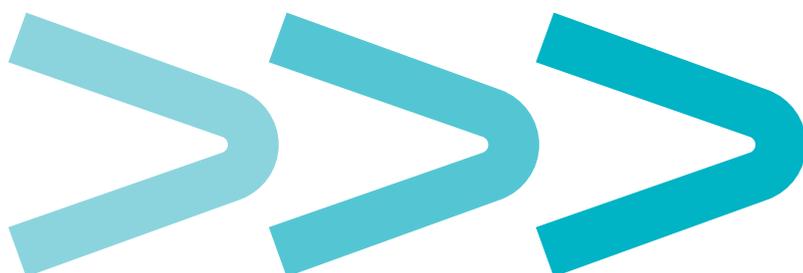
ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

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	
Charges d'impôts	
Fréquence des accidents du travail	
Gravité des accidents du travail	
Masse salariale consacrés 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	

PERFORMANCE ÉCONOMIQUE

INDICATEURS	
Alertes professionnelles entrant dans le champ de l'alerte KEL clôturées	
Chiffre d'affaires réalisé auprès des acteurs de l'ESS	

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	2020	2021	2022	Évolution N-1
€	230 894 056,08	237 100 627,42	254 931 305	7,52%
Nombre	2 820	2821	2777	-1,56%
%	21,49%	21,41%	21,71%	1,40%
Nombre	1 838	1877	1845	-1,70%
Nombre	210	198	160	-19,19%
KWh	41 743 322	45 727 847	45 428 365	-0,65%
M3	225 315	191 984	191 845	-0,07%
%	85,20%	80,87%	81,00%	0,16%
Nombre	116 000 000	149 847 774	171 296 049	14,31%
Nombre/jour	360 000	484 000	548 076	13,24%
€	2 635 132,33			
Taux	43,70	51,255	56,361	9,96%
Taux	6,09	5,536	6,946	25,47%
%	5,37%	5,73%	5,13%	-10,47%
%	100%	100%	100%	
%		100%	100%	
Note/100	100	94	95	1,06%
%	100%	100%	100%	
Tonne	115,90	124,18	159,00	28,04%
Tonne	390,26	459,90	501,00	8,94%
Nombre	9 604	8 932	11 390	27,52%
€	662 039	1 008 840	982 338	-2,63%

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
Nombre	0	0	0	0,00%
€	662 039	1 008 840	982 338	-2,63%

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
Taux	43,70	51,255	56,361	9,96%
Taux	6,09	5,536	6,946	25,47%
Taux	0,22	0,251	0,207	-17,53%
Taux	0,27	0,293	0,289	-1,37%
Minutes	7,92	6,5	8,25	26,92%

PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

INDICATEURS

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

EXCELLENCE OPÉRATIONNELLE

INDICATEURS

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

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

ENGAGEMENTS POUR NOS SALARIÉS

INDICATEURS

Part de femmes dans l'effectif total
Total de travailleurs handicapés (Nombre de salariés)
Couverture des salariés par une Instance Représentative du Personnel
Total d'heures de formation
Masse salariale consacrés à la formation
Absentéisme pour maladie

ENGAGEMENTS POUR NOTRE PLANÈTE

INDICATEURS

Conformité des rejets aqueux
Conformité des rejets atmosphériques
Déversements significatifs
Véhicules équipés d'un boîtier écoconduite
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
Taux de valorisation des déchets

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
Nombre	-	53	73	-
Nombre	-	1	4	-

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
%	-	100%	100%	-
%	-	100%	100%	-

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
Nombre	116 000 000	149 847 774	171 296 049	14,31%
Nombre		8	8	
Nombre	9 604	8 932	11 390	27,52%

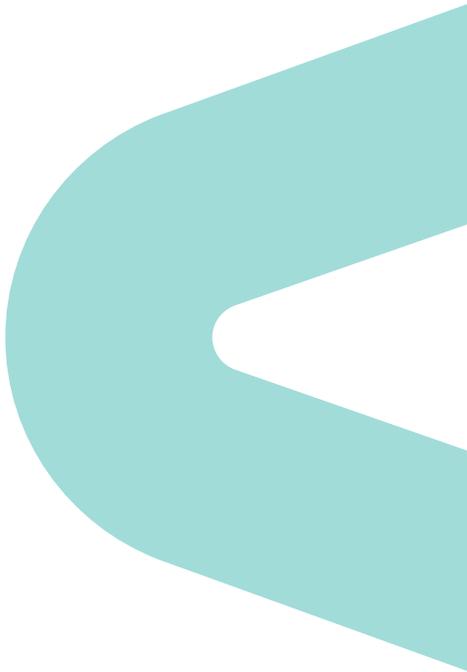
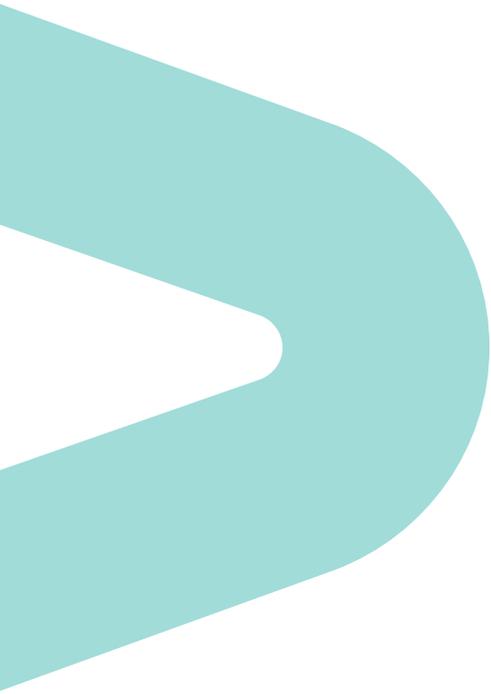
UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
%		21,41%	21,71%	1,40%
Nombre	166	164	164	0,00%
%	100%	100%	100%	
Nombre	97 371	106 943	91 946	-14,02%
%	5,37%	5,73%	5,13%	-10,47%
%	8,90%	7,97%	9,29%	16,56%

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
%	90,20%	91,90%	87,41%	-4,89%
%	100,00%	100,00%	100,00%	
Nombre	0	0	0	0,00%
Nombre	374	379	383	1,06%
gCO2e voy.km		169,35	153,92	-9,11%
gCO2e voy.km		2,00	1,74	-13,00%
gCO2e voy.km		63,22	57,52	-9,02%
KWh	5 761 056	6 093 396	6 206 889	2,78%
Litre	3 491 312	3 391 737	2 936 366	-13,43%
M3	225 315	191 984	191 845	-0,07%
M3	191 972	155 262	158 490	2,08%
%	85,20%	80,87%	82,60%	2,14%
Nombre	5	5	6	0,00%
Nombre	1	1	1	0,00%
Tonne	124,90	134,00	159,00	18,66%
Tonne	930,60	944,20	978,00	3,58%
%		63,00	68,38	8,54%

ENGAGEMENTS POUR NOS VOYAGEURS

INDICATEURS
Evolution de la fréquentation par mode :
Bus
Mobibus
Tram
Navettes fluviales
V ³
Satisfaction des voyageurs empruntant le service de transport à la demande Mobibus
Satisfaction du réseau TBM
Satisfaction des occasionnels du réseau TBM

UNITÉ	2020	2021	2022	Évolution N-1
Nombre de voyages	42 730 766	54 680 018	62 592 822	14,47%
Nombre de voyages	69 686	102 396	118 201	15,44%
Nombre de voyages	71 699 181	94 784 073	108 161 684	14,11%
Nombre de voyages	193 931	281 287	351 983	25,13%
Nombre d'emprunts	1 139 180	1 250 980	1 328 322	6,18%
%	93,00%	93,30%	86,30%	-7,50%
%	90,20%	93,60%	91,60%	-2,14%
%	89,50%	92,50%	90,60%	-2,05%



INNOVANT
SOLIDAIRE
RESPONSABLE

keolis
BORDEAUX MÉTROPOLE